



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Estrategias motivacionales para mejorar la satisfacción laboral de  
colaboradores administrativos en una facultad de una universidad  
pública del Perú, 2017**

**Para optar el Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios  
Internacionales**

**AUTOR**

**Br. Farías Peña, Erick Andrés**

**Código ORCID**

**0000-0003-4810-3482**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

**Economía, Empresa y Salud**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

**Sistema de calidad**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez

Secretario

Dr. Fernando Alexis Nolasco Legajos

Vocal

Mg. Jorge Alberto Vargas Merino

Asesor metodólogo

Dr. Nolasco Labajos, Fernando Alexis

Asesor temático

Mg. José Picoaga Linares

## **Dedicatoria**

Mi tesis está dedicada a todas las personas que me impulsaron en su desarrollo, en especial a mis padres por el constante apoyo incondicional y a mi esposa e hijos por la motivación para siempre salir adelante y seguir trazando metas constantemente mirando hacia el futuro.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Dra. Irma Carhuancho Mendoza y a mi asesor de tesis Mg. José Picoaga por su compromiso y apoyo incondicional en la investigación, además de la calidad profesional que mostraron en cada etapa del presente trabajo.

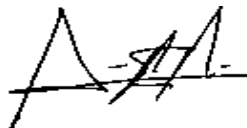
## Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Farias Peña, Erick Andrés identificado con DNI Nro. 42366794, domiciliado en Unidad Vecinal Mirones Block 49 Dpto. 220 Cercado – Lima, egresado(a) de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales he realizado la Tesis titulada:

**“Estrategias motivacionales para mejorar la satisfacción laboral de colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú, 2017”** para optar el título profesional de **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se han considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 18 % de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 19 de febrero de 2020.



Farias Peña, Erick Andrés

DNI 42366794

## **Presentación**

El estudio titulado **Estrategias motivacionales para mejorar la satisfacción laboral de colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú, 2017**” se elaboró en base al Reglamento de la Universidad y la estructura metodológica de la investigación holística – proyectiva, cuya presentación se divide en cuatro capítulos:

Capítulo I: Introducción: donde se redacta el planteamiento del problema, antecedentes, las teorías, las categorías apriorísticas y emergentes, justificación, formulación del problema y los objetivos.

Capítulo II: Método, donde se explica el enfoque, método, nivel, población, muestra, unidad de análisis, técnicas e instrumentos y procesamiento y análisis de datos en base al Excel, SPSS y Atlas ti.

Capítulo III: Resultados, donde se exponen los resultados cuantitativos, el análisis cualitativo, el diagnóstico resultados mixto y la propuesta con una estructura viable.

Capítulo IV: Discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

Asimismo, se da relevancia a la propuesta, dado el carácter proyectivo de la investigación.

Espero que este estudio cubra las expectativas de los interesados.

Farias Peña Erick Andrés.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Pág.	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
II. MÉTODO	27
III. RESULTADOS	31
3.1. Estadística descriptiva	31
3.2 Diagnóstico cualitativo	61
3.3 Diagnóstico	67
3.3.2. Justificación	69
3.3.3. Objetivos	70
3.3.4. Problema	71
3.3.5. Beneficios	71
3.3.6. Resultados esperados	71
3.3.7. Plan de actividades	72
3.3.8. Presupuesto	72
3.3.9. Cronograma de actividades	73
3.3.10. Viabilidad económica de la propuesta	74
3.3.11. Validación de la propuesta	74
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS	79
ANEXOS	82
Anexo 1: Matriz de la investigación	83

Anexo 2: Evidencias de la propuesta	85
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	88
Anexo 4: Instrumento cualitativo	90
Anexo 5: Base de datos	91
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas	92
Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	95



## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Categorías y subcategorías	28
Tabla 2. Alpha de Cronbach	29
Tabla 3. Distribución física del ambiente	31
Tabla 4. Sueldo muy bajo	32
Tabla 5. Trabajo que realiza es justo	33
Tabla 6. Trabajo que realiza es valioso	34
Tabla 7. Me siento mal con lo que gano	35
Tabla 8. Mal trato de la empresa	36
Tabla 9. Útil con la labor que realizó	37
Tabla 10. Ambiente de trabajo comfortable	38
Tabla 11. Sueldo bastante aceptable	39
Tabla 12. Sensación de explotación en el trabajo	40
Tabla 13. Tomar distancia con personas que trabaja	41
Tabla 14. Disgusto de horario de trabajo	42
Tabla 15. Considera que tareas que realiza no tiene importancia	43
Tabla 16. Llevarse bien con el jefe beneficia calidad del trabajo	44
Tabla 17. La comodidad del ambiente de trabajo	45
Tabla 18. Trabajo permite cubrir expectativa económica	46
Tabla 19. Horario de trabajo incómodo	47
Tabla 20. Complacencia de los resultados del trabajo	48
Tabla 21. Comparación de mi trabajo	49
Tabla 22. Ambiente físico en que laboro	50
Tabla 23. Realización como persona del trabajo que hago	51
Tabla 24. El trabajo que realizo me gusta	52
Tabla 25. Existencia de comodidades para un buen trabajo	53
Tabla 26. Limitación en el trabajo por horas extras	54
Tabla 27. Me siento bien haciendo mi trabajo	55
Tabla 28. Gusto por la actividad que realizo	56
Tabla 29. Valorización del trabajo por la jefatura	57

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Mapeamiento de la investigación	30
Figura 2. Distribución física del ambiente	32
Figura 3. Sueldo muy bajo	33
Figura 4. Trabajo que realiza es justo	34
Figura 5. Trabajo que realiza es valioso	35
Figura 6. Me siento mal con lo que gano	36
Figura 7. Mal trato de la empresa	37
Figura 8. Útil con la labor que realizó	38
Figura 9. Ambiente de trabajo confortable	39
Figura 10. Sueldo bastante aceptable	40
Figura 11. Sensación de explotación en el trabajo	41
Figura 12. Tomar distancia con personas que trabaja	42
Figura 13. Disgusto de horario de trabajo	43
Figura 14. Considera que tarea que realiza no tiene importancia	44
Figura 15. Llevarse bien con el jefe beneficia calidad del trabajo	45
Figura 16. La comodidad del ambiente de trabajo	46
Figura 17. Trabajo permite cubrir expectativa económica	47
Figura 18. Horario de trabajo incómodo	48
Figura 19. Complacencia de los resultados del trabajo	49
Figura 20. Comparación de mi trabajo	50
Figura 21. Ambiente físico en que laboro	51
Figura 22. Realización como persona del trabajo que hago	52
Figura 23. Trabajo que realizo me gusta	53
Figura 24. Existencia de comodidades para un buen trabajo	54
Figura 25. Limitación en el trabajo por horas extras	55
Figura 26. Me siento bien haciendo mi trabajo	56
Figura 27. Gusto por la actividad que realizo	57
Figura 28. Valorización del trabajo por la jefatura	58

## Resumen

La investigación titulada “Estrategias motivacionales para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una Universidad pública del Perú, 2017”. El objetivo de este estudio es proponer un plan de estrategias motivacionales para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú, 2017, el cual se ha desprendido cuatro objetivos específicos basados al logro del objetivo general.

El sintagma de esta investigación es holístico con un enfoque cualitativo y cuantitativo para un mejor análisis en el estudio, de tipo proyectiva porque se diseñó y construyó una propuesta, la población de este estudio fue de 30 colaboradores administrativos de una facultad de una Universidad pública. Los instrumentos que se usaron para la recopilación de datos fueron la encuesta y la entrevista, cuyos datos fueron analizados y procesados en el SPSS.

Como resultados se evidenció que la satisfacción laboral favorable un 45% y desfavorable un 55%, esto indica que es necesario aplicar un plan de estrategias motivacionales para aumentar la satisfacción laboral, de esta manera los colaboradores podrán alcanzar un nivel adecuado para que se puedan desempeñar correctamente en su labor, manteniendo un clima favorable en la institución.

***Palabras claves:*** Satisfacción laboral, colaboradores administrativos, Universidad pública.

## **Abstract**

The research entitled "Motivational strategies to improve job satisfaction of administrative employees in a faculty of a public University of Peru, 2017". The objective of this study is to propose a plan of motivational strategies to improve the job satisfaction of the administrative collaborators in a faculty of a public university of Peru, 2017, which has given off four specific objectives based on the achievement of the general objective.

The syntagma of this research is holistic with a qualitative and quantitative approach for a better analysis in the study, of projective type because a proposal was designed and constructed, the population of this study was 30 administrative collaborators of a faculty of a public University. The instruments that were used for the data collection were the survey and the interview, whose data were analyzed and processed in the SPSS.

As results, it was evidenced that favorable job satisfaction by 45% and unfavorable by 55%, this indicates that it is necessary to apply a plan of motivational strategies to increase job satisfaction, in this way employees can reach an adequate level so that they can perform correctly in its work, maintaining a favorable climate in the institution.

***Key words:*** Job satisfaction, administrative collaborators, public University.

# I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es la clave directa para el incremento de la productividad empresarial y por la que muchas empresas se encuentran interesadas en invertir a través de la potencialización del talento humano, siendo condición necesaria para mejorar la competitividad empresarial.

Productividad, competitividad y clima laboral son los temas que suelen abordar las grandes empresas y que se encuentran determinadas por el factor de éxito Satisfacción laboral, siendo cuatro categorías de suma importancia para el área de Recursos Humanos y que presentan diversas acciones para su mejora, debido a que los efectos de la insatisfacción laboral concluyen en la rotación de colaboradores, bajo rendimiento productivo, que a su vez repercute en la competitividad global de la empresa, además de intervenir en la competitividad global del país y este en el panorama laboral por regiones y a nivel internacional.

El panorama laboral de la región América Latina no ha sido favorable en los últimos años, más aún si se determina por el indicador de crecimiento económico. En el informe realizado por la Organización Internacional del Trabajo (2016) sobre perspectiva laboral en el continente, se menciona que en base a la desaceleración económica producida desde el 2011, los siguientes años hasta la actualidad se han contraído las economías de América Latina y el Caribe, viéndose afectado al indicador tasa desocupación a través de un incremento del 1.5% en relación al 2015; no obstante, dicho panorama también muestra el efecto en los salarios que se han reducido de forma proporcional a los objetivos que buscan las grandes empresas. Asimismo, la informalidad es uno de los indicadores con mayor incremento y de alta preocupación en los estudios de competitividad regional.

Por otro lado, la competitividad de las economías es un tema de alta importancia para la atracción de inversores, favoreciendo las condiciones laborales de un país y por las mismas razones el Foro Económico Mundial (2016) evalúa anualmente a las diversas economías de

12 pilares que dan como resultado la caracterización de País altamente competitivo. En este informe muestra a Chile en el puesto 33 mejorando dos posiciones en relación al 2015, a Panamá en el puesto 42 mejorando 8 posiciones, a México en el 51 mejorando seis posiciones, Colombia en el 61, Perú en el 67 mejorando 2 posiciones, a Uruguay en el 73, Guatemala en el 78, Brasil en el 81 retrocediendo 6 posiciones, Ecuador en el 91 retrocediendo 15 posiciones, Argentina en el 104 mejorando dos posiciones, Paraguay en el 117 mejorando así una posición, Bolivia en el 121 retrocediendo cuatro posiciones y Venezuela en el 130 mejorado dos posiciones.

Según este mismo informe el Perú subió dos posiciones debido a las mejoras en el ámbito de salud y educación tanto a nivel superior como la enseñanza básica, así como las respectivas capacitaciones e implementaciones ejecutadas. Además, es pertinente mencionar la eficiencia evidenciada en el ámbito laboral y como ha ido mejorando en los últimos años, la presencia responsable de sectores financieros pertinentes, la disposición tecnológica preparatoria y la sofisticación empresarial han permitido la mejora continua; Del mismo modo, se debe tomar en consideración la innovación es uno de los pilares que debería prestar más atención, puesto que permitirá la búsqueda de la excelencia laboral y la satisfacción correspondiente.

En el informe realizado por Ipsos-ENDERED (2016, como se citó en BBC Mundo, 2016) donde se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los diversos profesionales de las naciones de Japón, Turquía, China, Italia, Polonia, India, México, Brasil, Chile, España, Reino Unido, Estados Unidos, Bélgica, Francia y Alemania, determinó que los profesionales de la India presentan más satisfacción con su trabajo (88%), seguido de México (81%), Estados Unidos y Chile (77%), y Alemania (74%), cifras que muestran que la región Latinoamérica cuenta con un bienestar emocional con su trabajo, teniendo altos índices de satisfacción laboral.

En el Perú el panorama laboral no es alentador, debido a que existe una alta demanda para una escasa oferta laboral, tal como lo menciona Gil (2016, como se citó en Gestión, 2016) dicha situación genera que muchos peruanos se inserten en los empleos informales y de poca o nula consideración en la satisfacción laboral. Asimismo, en el artículo presentado por El

Comercio (2016) se muestra que solo el 35% de los peruanos se siente feliz con su lugar de trabajo indicando que los dos factores claves para serlo son “tener buenos amigos en el trabajo” y “confiar en su organización”; se puede deducir que existen factores de alta relevancia que están influyendo la visión específica de los peruanos con respecto a su entorno laboral. Sin lugar a duda, el óptimo ambiente laboral evidenciara en el trabajador la satisfacción por ejercer una función o tarea encomendada e identificarse con los propósitos institucionales. Es relevante mencionar que en los últimos años la mayoría de las empresas predisponen de entornos saludables y pugnan por alcanzar el sitio de ser considerado como las mejores empresas para trabajar y desenvolverse de forma eficiente.

La satisfacción laboral suele tener mayor diferenciación cuando se compara en una empresa privada y una pública, ya que los beneficios salariales pueden tener mayor atracción en una privada, además de mayor especialización en el área de Recursos Humanos que velan por el bienestar de cada colaborador y el desarrollo de sus talentos, mientras que en una pública sus recursos y procesos burocráticos pueden tender a una linealidad en la satisfacción laboral.

En una publicación realizada por el BBVA (2012) menciona que la insatisfacción laboral puede ser conceptualizada como la incomodidad y molestia que experimenta un colaborador en su entorno laboral que puede ser ocasionada por diversos factores, sean personales u otras razones de un contexto social o interno laboral como la ejecución de actividades monótonas y repetitivas, donde se extiende por largos periodos y sin atención del mando superior, también el factor económico es una de las causas con mayor probabilidad de insatisfacción laboral ya que la alteración de este indicador puede traer como consecuencia la pronta respuesta emocional del colaborador, así como la falta de comunicación, las extensas jornadas, la inestabilidad del empleo y el comportamiento recibido por los mandos superiores.

Las universidades públicas son entidades que tienen un soporte principal que es el Estado Peruano, además de algunos ingresos propios según sus actividades, y su campo de acción se encuentra limitado a la capacidad de los recursos que puedan ser facilitados, por tal motivo su enfoque claramente se encuentra en cómo dirigir el crecimiento de sus instituciones

y la mejoría de sus instalaciones que abarcan las diversas facultades y escuelas profesionales. La facultad cuenta con la autonomía de poder conseguir sus propios recursos, sin embargo, se incide en la comprensión física de sus medios y no en el recurso humano de cada una de ellas; en tal sentido la problemática que cuenta la facultad de una universidad pública en relación a sus colaboradores administrativos es la constante desmotivación de cada uno de ellos y que se refleja en la baja eficiencia y responsabilidad de cada uno de los roles que puedan tener.

El pésimo estado emocional que presentan estos colaboradores se refleja en la atención que facilitan a la plana de alumnos de esta facultad, en la comunicación que realizan según percepción emocional, en la alta rotación que cuenta esta área, además de las inasistencias e impuntualidades que cuentan durante un periodo corto de evaluación. En base a lo mencionado se formula el siguiente problema: ¿De qué manera se puede mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú?

Una de las teorías que sostiene este estudio, es el de las relaciones humanas, esta propuesta de Elton Mayo desarrolla los principios básicos de la interacción recíproca de las personas, donde analiza el comportamiento de un individuo y su medio, logrando describir la importancia de los diversos estímulos extrínsecos e intrínsecos, la interacción con su grupo y el rol fundamental de las emociones.

De este estudio nace la conclusión que la producción se encuentra establecido por la integración social; es decir mayo aclara que el nivel de producción no está determinado por el aspecto físico o la capacidad fisiológica del colaborador, sino por normativas y expectativas conjuntas. Lo mencionado muestra que mientras un grupo tenga una interacción amena, prevalezca la unidad y logren una relación adecuada, presentarán mayor disposición para lograr objetivos y la productividad deseada, teniendo mayor probabilidad de ser efectivos. El hecho de tratar de modificar alguna política para repercutir en la conducta del individuo generará que el grado de afectación sea extensible y pueda traer dificultades de mayor complejidad.



Esta misma teoría refiere que las conductas de los individuos estarán sujetos a las diversas creencias que puedan ser desarrollados de forma individual o grupo informal, en tal sentido la interacción que puedan tener entre jerarquías influirá en la productividad de no contar con buenas relaciones. El comportamiento individual sujeto a su personalidad, creencia y actitudes serán factores de relación directa con el comportamiento del grupo, tal como lo menciona Mayo, que los individuos cuentan con una personalidad idónea que tiende a influir en los demás mediante la interacción continua entre ellos (Chiavenato, 2014).

Otra propuesta es la teoría de campo de Lewin se encuentra sujeto en dos supuestos fundamentales donde incluye la totalidad de los factores existentes en la conducta del individuo, además de que dichos factores son representados como un campo dinámico sujeto a la interrelación con las personas. También, considera la importancia de estudiar el grado de frustración y sus consecuencias que deben ser amortiguados por el sistema de compensación o transferencia. Finalmente, la teoría de las Relaciones Humanas deja dos enseñanzas muy puntuales, al abordar el éxito organizacional como referente del accionar de los individuos lo que constituye la ecuación humana institucional. Del mismo modo, el rol del administrador desde una perspectiva horizontal en la que evidencie el equilibrio del dialogo, la motivación y la dirección de los colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos (Chiavenato, 2014; Chiang, Martín y Núñez, 2010).

Otra teoría a considerar es de la conducta de la administración que toma como base a la anterior para acondicionarlo a los postulados del conductismo, naciendo la teoría popular de la motivación y las necesidades desarrollada por Abraham Maslow (citado en Chiavenato, 2014, pp. 240, 241) postula su teoría explicando que para comprender la motivación de un individuo es importante clasificar y jerarquizar las diversas necesidades humanas según su grado de importancia, tal es así que detalla por grado de importancia esas necesidades, iniciando por las denominadas fisiológicas que son indispensables para los individuos, así como las de seguridad que permiten a las personas afianzarse en su entorno, las sociales y su relación con los demás en una armonía recíproca, y por último las de estima y autorrealización.

Para la investigación se tendrá como prioridad la teoría de los dos factores de Herzberg, quien utilizando la pirámide de Maslow lo direcciona a describir la conducta del individuo en situación de trabajo. Herzberg detalla criterios para satisfacer las necesidades de los individuos, donde para satisfacer las fisiológicas se requiere de pausas de alivio y descanso, comodidad de las actividades físicas y predisposición de un horario de laboral razonable para el colaborador; mientras que para seguridad se requiere de las condiciones mínimas para el trabajo en torno a la infraestructura, pago salarial y prestaciones adecuadas, así como la estabilidad en el empleo; con respecto a sociales se necesita de la amistad de sus compañeros, interacción con clientes y buena relación con su jefe; para el estima se necesita la responsabilidad por resultados, el reconocimiento y las promociones que puedan mejorar su situación; por último para la autorrealización se requiere de un trabajo creativo, desafiante, diversidad y autonomía en el puesto y la participación en las decisiones (Chiavenato, 2014)

La Teoría del valor de Locke (1976, como se citó en Chiang, Martín y Núñez 2010) en su propuesta teórica se direcciona a que la satisfacción es la implicancia directa del ajuste resultante existente entre la actividad realizada y los deseos propios del trabajador. En ese sentido, al ser mayor el ajuste, se podrá evidenciar la respectiva satisfacción. Por otro lado, existe ya la posición investigativa sobre la influencia que tiene el entorno con la satisfacción laboral, siendo consecuente con las teorías citadas en la investigación y siendo de alta importancia para lograr entender la problemática y generar propuestas acordes con el valor humano. Esta postura la presentan los autores Testa y Mueller (como se citó en Rodríguez, 2012) indicando que el entorno cultural es considerado como un influyente en la satisfacción respectiva.

En relación con la satisfacción laboral se considerará el postulado de Stephen P. Robbins quien menciona que este la satisfacción laboral se resume en tres actitudes, siendo la primera dispuesta en torno al trabajo mismo, en la participación del mismo y en el compromiso asumido con la organización que le confiere una responsabilidad laboral. Estos postulados van a reforzar su propuesta teórica sobre la disonancia cognoscitiva de acuerdo a la filosofía y forma de trabajar, la cual deberá estar sujeta con la personalidad y principios del

individuo, que de no estar acorde con lo que se necesita en la empresa, deberá buscar la forma de alinear a lo que se requiera para su productividad (Robbins, 2004)

Lawler y Porter (citado en Palomo, 2010) sustenta otra teoría sobre la satisfacción del trabajador que está sujeta al grado de recompensa que tendrá por su rendimiento en el trabajo, clasificándolos por dos tipos de reacciones estimulantes como las extrínsecas e intrínsecas. Estos autores hacen mención que dichas reacciones estimulantes van a ser neutralizadas por la recompensa que tengan según la valoración de su trabajo, además de sumar su percepción de acuerdo a su consideración del concepto “justo” y el resultado de ella se verá reflejado en el nivel de rendimiento alcanzado.

Asimismo, McGregor (1972), presenta su teoría originada de la interacción entre el medio laboral y la motivación de cada individuo teniendo como base su potencial humano para contribuir a lograr los objetivos empresariales (Palomo, 2010). Este autor centró su evaluación en la actitud que cada colaborador presentó durante su jornada laboral, y las clasificó de acuerdo a sus observaciones en Teoría X y Teoría Y; siendo la primera la agrupación de individuos cuya actitud está enfocada en el desagrado del trabajo, manteniendo conductas que estarán sujetas necesariamente a una obligación, dirección y control alineadas a los objetivos de la empresa; mientras que la segunda se encuentran motivadas por factores intrínsecos que permitan desarrollar su automotivación reflejándose en la iniciativa que puedan demostrar durante sus actividades. Es importante recalcar que los factores eficiencia y control van a estar sujeto a la dependencia y por ende a la condición de satisfacción, ya que el simple hecho de influir en los factores mencionados tendrá lugar a una conducta que no necesariamente sea la buscada. (Claude y Álvarez, 2005).

Además, McGregor concluye que la satisfacción de cada colaborador va a depender de los medios y las condiciones que faciliten las autoridades de la empresa de forma que todos los colaboradores puedan satisfacer sus necesidades inferiores, como también tener el empoderamiento para tomar decisiones y manejar adecuadamente la situación, logrando así las satisfacciones superiores.

La Teoría de las expectativas o también conocida como la propuesta teórica de Vroom, da referencia al conocimiento que tienen los trabajadores de una empresa de las recompensas que puedan tener según el rendimiento que realicen. Se determina una denominación para dar sentido al grado de interés que pueda tener en relación a su satisfacción, Valencia. En sus postulados, Vroom descubre que la valencia con mayor atracción para los colaboradores difiere mucho con lo que podría pensar un empresario, siendo así que la promoción para un mejor puesto otorga a contar con una valencia alta a diferencia de una recompensa extrínseca (valencia baja); de esta manera se puede deducir que la satisfacción laboral va a estar condicionado al grado de cumplimiento de las metas personales (Palomo, 2010). Finalmente, la teoría de March y Simon, quienes aportan específicamente sobre la expectativa del colaborador, a la percepción de valor que puedan tener cada uno de los colaboradores, y por concluyente se dará la mejoría o reducción del nivel de rendimiento (Palomo, 2010).

Con respecto a los antecedentes nacionales, Corcino (2017) a través de su investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de entidad educativa de gestión pública. Se tuvo un estudio descriptivo que permitió afianzar el conocimiento de la problemática planteada. En ese sentido, los resultados mostraron que la insatisfacción laboral es mayor a la satisfacción con un 52,7%. De esta manera, se concluyó que el nivel regular de satisfacción corresponde a la entidad estudiada en donde los factores intrínsecos han permitido su predisposición efectiva. También, se pudo evidenciar que las mujeres presentan mayor satisfacción y los colaboradores que atienden al público.

En cuanto a Álvarez (2017) y su investigación efectuada tuvo como propósito general conocer la relación entre la presión y satisfacción laboral en un contexto educativo universitario de la ciudad de Lima. Se tuvo un estudio de tipo sustantiva correlacional, puesto que se cotejará las fuentes de información para realizar el contraste respectivo con la realidad educacional. Los hallazgos han evidenciado que la presión tiende a ser un factor de cumplimiento de actividades planificadas que muchas veces son percibidas como satisfactorias. Se concluyó que ambas variables son inversas en términos de proporcionalidad y se identificó que a mayor presión la insatisfacción será fácilmente evidenciable.

Es importante considerar el estudio de Esquerre y Ruiz (2015) quienes se predispusieron a determinar la relación del compromiso en una organización con la satisfacción por trabajar de los trabajadores de una escuela. Se tuvo una investigación correlacional y se pudo contar con la participación de 62 trabajadores que correspondió a los docentes, administrativos de la entidad educativa. Los resultados mostraron en el caso del compromiso se encuentra en mal estado con más del 50% y en la satisfacción no es saludable, puesto que la mayoría se encuentra en una situación de insatisfacción. Por ello, se concluyó en la relevancia de afianzar la mejora de la problemática identificada para que las actividades planificadas puedan efectuarse sin ningún inconveniente

De carácter internacional, la investigación de Jaik, Tena y Villanueva (2010) quienes abordaron el grado de satisfacción laboral y el compromiso organizacional en profesores de postgrado de un ámbito educacional mexicano y tuvo como propósito determinar la relación entre las variables mencionadas. Se tuvo un estudio cuantitativo correlacional y se contó con dos instrumentos de recojo de datos correspondiente a las variables mencionadas que se aplicó sin ningún inconveniente a la población de estudio. Los resultados evidenciaron un nivel alto entorno a las variables de estudio. Por lo tanto, se concluyó que la correlación positiva es significativa, puesto que la mayoría de encuestados tienden a trabajar comprometidos a la búsqueda de la calidad laboral y porque se sienten identificados y orgullosos por la labor que realizan en la entidad educativa del nivel superior

Se debe tomar en consideración la propuesta de Revilla (2017), quien se direccionó a los factores de motivación organizacional en una facultad de estudios de una Universidad venezolana. De esta manera, el objetivo de la investigación fue analizar las diversas estrategias motivacionales que permitan el óptimo desempeño laboral en el contexto educacional identificado. Se tuvo un estudio descriptivo y se contó con la participación de 33 profesores a quienes se le pudo aplicar un cuestionario validado por expertos de 23 ítems donde se pudo recolectar datos valiosos. Los resultados mostraron la significancia entre las variables mencionadas. Por ello, se concluyó que no se encuentran en los niveles deseados y que existen factores influyentes como la promoción de un entorno poco favorable para el trabajo y por ende la motivación, no existen incentivos ni perspectivas organizacionales para

enfocar la disposición de las mejoras de las necesidades de los colaboradores, así como las metas y objetivos de superación por parte del trabajador en relación con la institución que labora.

Es interesante, el estudio de Polanco (2014), quien se direccionó entorno al clima laboral y su disposición entorno a la satisfacción del trabajo en una entidad educacional de la realidad hondureña. En ese sentido, el objetivo de la investigación fue describir el clima institucional y la satisfacción de los colaboradores. Se fundamentó en un estudio descriptivo transversal, se pudo contar con la participación de los docentes que trabajan en la institución de enseñanza a quienes se le pudo encuestar para el recojo de información respectiva. Los resultados mostraron que existe significancia entre las variables de estudio mencionadas. Se concluyó el estudio el grado de insatisfacción por encima del 30% lo que conlleva a enfocar la problemática hacia una propuesta de mejora que apunte a una solución efectiva y viable para el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

La investigación se encuentra fundamentada en los conceptos de la categoría satisfacción laboral, siendo un factor importante que presenta relación directa con el comportamiento organizacional y que es influyente en la productividad y efectividad del área administrativa de una institución universitaria pública. Asimismo, se utilizarán los conceptos teóricos de la administración que darán soporte en los sustentos organizacionales, su comportamiento, factores motivacionales de las personas en la empresa y su proceso analítico de sus conductas en su medio laboral.

Finalmente, se complementarán los conceptos de estrategias motivacionales que estarán centrados a restablecer el sentido laboral a través de factores intrínsecos y extrínsecos generadores de conductas favorables para la productividad del área administrativa de la facultad en estudio.

La satisfacción laboral es abordada como una conducta emocional que presenta el individuo a favor de su medio laboral, basado en su percepción de diversos factores que conllevan a un mejor rendimiento en sus labores diarias. Al abordar el ámbito institucional, la

presencia de las actitudes se predisponen entorno de los sentimientos y aspectos emocionales que establecen la manera en que es percibida el medio en el que laboran a diario, así como el compromiso con las actividades que se buscan ejecutar y también en relación al comportamiento. La Satisfacción laboral es una actitud general hacia el trabajo de uno; y se encuentra enfocado entre la cantidad ganancial de recompensas que obtiene el colaborador y la que se cree deberían recibir por su labor organizacional (Newstron, 2011; Robbins y Judge 2013).

La definición de Newtron se alinea a la interpretación de las vivencias que cada individuo pueda tener durante su gestión diaria en su centro de trabajo, generando conductas relacionadas a la actitud que pueda presentar según su percepción vivencial.

Palma (en Bravo, 2010) en su manual propone una escala SL – SPC que analiza cuatro factores que son la Significación tarea, las condiciones laborales, el reconocimiento individual y/o social, así como los beneficios económicos. Se proporciona información importante sobre una forma de medición de la Satisfacción en el trabajo, teniendo como aclaración que un trabajo se encuentra en constante interacción entre las personas del área, reglamentos internos que deben ser cuidadosamente aplicados, además de diversos indicadores que deben ser cumplidos entre otras razones las cuales suponen que existen determinados elementos que pueden influir en el estado emocional de satisfacción o insatisfacción. Para tal fin, Robbins y Judge (2013) mencionan que existen perspectivas específicas que suelen utilizarse de manera directa y con frecuencia las que son consideradas efectivas y calificadas, así como otras que constituyen la suma de la variedad de facetas laborales que se suscitan en el entorno de trabajo. El primer enfoque nos presenta sobre la sencillez para disponer de la percepción de satisfacción de los colaboradores y el segundo se encuentra orientado a diversos elementos que puedan influir en la percepción de satisfacción del individuo. Además, hace mención a los determinantes de la satisfacción en el trabajo basados en cuatro aristas, tales como el reto en el trabajo, los premios, las condiciones del trabajo y el apoyo entre colegas.

Cabe agregar que Gargallo (2008) a través de su investigación sobre la satisfacción laboral y los resultantes en las cooperativas unifica conceptos de diversos autores induciendo a que la satisfacción laboral se basa en un estado determinante producto de diversos procesos psicológicos que es percibido por las emociones del individuo, lo que lleva a la disposición de efectuar actividades laborales en un ambiente saludable que motive la ejecución de los actos planificados

Volkwein y Parmley (en Gargallo, 2008) menciona que la satisfacción laboral es un estado final derivado de un proceso psicológico, así como un estado interno de índole socio emocional como resultado de la valoración individual positiva que se realiza sobre las actividades y funciones que realiza en una institución y sobre la experiencia de su ejecución adquirida por experticia. Sobre la base de las consideraciones anteriores, esta satisfacción en el trabajo puede conducir a mayores niveles de motivación, a un mejor desempeño general y un compromiso más activo con colegas y clientes, ya que se vinculan las emociones y el estado de ánimo del lugar de trabajo con el desempeño del empleado; el lugar de trabajo coinciden en que las emociones afectan la toma de decisiones, y que las emociones positivas son necesarias para tomar decisiones racionales y efectivas; por el contrario, las malas decisiones también pueden vincularse a un estado emocional pobre. Se relaciona con el comportamiento de los empleados y cómo esa conducta está influenciada por la satisfacción laboral.

Salgado, Remeseiro, y Iglesias (como se citó en Marzo y Rodríguez, 2016) concluyen de forma concreta que satisfacción laboral tiene relación predominante con las relaciones interpersonales, la autonomía en el puesto y la claridad de normas y roles, todas ellas siendo congruentes entre sí, teniendo como excepción el factor salario, debido a su particularidad y percepción individual de cada trabajador. Mathieu y Farr (como se citó en Vargas, 2012) mencionan que existen otras reacciones afectivas que son diferentes a la satisfacción laboral, pero a la vez tienen relación con ella, tales como el compromiso organizacional y la implicación en el puesto.



Estos factores, el compromiso organizacional y la implicación en el puesto, son determinantes de la fidelidad y la identificación que puedan tener con la empresa. En ese mismo sentido determinan que la satisfacción laboral implica hablar de actitudes. Las actitudes dispuestas por los trabajadores en una organización van a estar en constante dinámica por las eventualidades que puedan traer cada driver organizacional en contraste con la situación emocional de ellos (Chiang, Salazar, Huerta, y Núñez, 2008; Schneider, Ehrhart y Macey, 2011).

Las estrategias motivacionales son definidas como la mejor arma para potenciar el rendimiento de los colaboradores. La terminología motivación es muy amplia y compleja además que desde la perspectiva de la psicología presenta diversos tipos de conductas que no existen clasificaciones definidas; sin embargo, lo que sí se puede afirmar es que tiene una dirección y orientación hacia las metas. Asimismo, se hace referencia a la motivación laboral como el estado que interrelaciona los objetivos empresariales con los objetivos personales, de tal forma que todas ellas están vinculadas con las necesidades humanas (Martínez, 2012).

Por otro lado, para McClelland (como se citó en Araya y Pedreros, 2013) define la motivación como aquellos propósitos muy puntuales que derivan en inferencias propias en relación con las acciones conscientes que efectúan las personas desde la observación inicial de las conductas determinadas. En ese sentido, la motivación se dispone de la fuerza motriz para poder realizar las acciones planificadas en beneficio de la organización y del trabajador. Para Marshall quien afianzó su estudio sobre la motivación ha considerado que se relaciona con la manera en que las conductas suelen iniciarse, activarse, mantenerse de forma continua, dirigirse de manera óptima. Así, la conducta se encuentra en contraste directo entorno con el que hacer y cómo hacerlo de manera saludable. También, es importante considera que la motivación como la inclusión de todos aquellos procesos que proporcionan energía y dirección de la conducta (Fernández, 2012).

Gámez, et al (2006) selecciona seis dimensiones para analizar la motivación, como factores relevantes para su estudio y son descritos de la siguiente manera:

Instinto-Aprendizaje. Se hace referencia a la capacidad de accionar de una manera propia que evidencia logros y resultados favorables sin haberlos concebido y sin accionar previa a su materialización.

Pasividad-Actividad. Indica la transición entre un estado de confort a uno de actividad progresiva con el fin de actuar ante la presión del medio.

Extrínseco-Intrínseco. Estos valores se encuentran asociados a factores personales y del medio.

Inconsciente-Consciente. Significa entonces que los individuos no pueden ser conscientes de su labor poco ortodoxa en la institución. La relevancia de identificar sus falencias y debilidades le dispondrán de la adquisición de una habilidad que lo usaran de forma conscientemente, estos factores estarán relacionados a la motivación en cuanto al grado progresivo tenga al ámbito aspiracional.

Individuo-Sociedad. Esta dimensión se encuentra determinada por las aspiraciones personales y las grupales, debido a que se considera que el individuo es formado por la sociedad a través de la influencia de instituciones tales como la familia, la escuela y el lugar de trabajo.

Aproximación-evitación. Apunta a describir los principales sistemas que motivan los comportamientos en reacción a clases de estímulos apetitivos (gratificantes) y aversivos (castigos), y para explicar patrones consistentes de diferencias individuales en estos comportamientos. Va a estar sujeto a la comunicación asertiva o no puedan tener en la empresa (p. 230).

Un problema laboral presenta la necesidad de ser solucionado a través de diversas percepciones del campo de investigación, ya sea objetiva o subjetiva, pero necesariamente debe ser aplicada.

La investigación holística es fundamental en esta investigación por su aporte integral para proporcionar criterios, metodologías dinámicas que abarquen los diversos puntos de vista de una necesidad global o específica y que demande la atención profesional; asimismo permite dar utilidad a los diversos tipos de investigación que particularmente cuentan con un sistema coherente que responde a la realidad empresarial.

El análisis de la satisfacción laboral que presentan los colaboradores de una universidad pública requiere de diversas herramientas y criterios múltiples para desarrollar estrategias motivacionales que desemboquen en la mejora de la eficiencia, productividad y clima laboral de la facultad estudiada; por tal motivo, esta investigación empleará el estudio holístico con enfoque mixto para lograr generar diversas opciones de análisis para su solución al problema.

Por estas razones, la investigación holística otorgará un resultado integral para su pronta aplicación en el área de la facultad y pueda ser sostenible y replicado en toda la universidad.

Desde una perspectiva de justificación práctica, la investigación concluye con una propuesta integral de estrategias motivacionales que permitan mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú, aplicando metodologías de gestión administrativa, pedagógicas y de enfoque motivacional que permita incrementar la productividad, eficiencia y pueda ser extendido a las diversas áreas de la universidad.

Sustentado el estudio se formula el siguiente problema: ¿De qué manera se puede mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú?

El objetivo general del estudio fue: Proponer estrategias motivacionales para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú, 2017.

Asimismo, los objetivos específicos son:

Diagnosticar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú, 2017.

Categorizar las estrategias motivacionales a implementar en la facultad de una universidad pública del Perú.

Diseñar estrategias motivacionales que permita mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú.

Validar los instrumentos del diagnóstico y las propuestas encontradas a través de los especialistas en el tema para su adecuado desarrollo.

Evidenciar los resultados de las estrategias motivacionales implementadas en los colaboradores en una facultad de una universidad pública del Perú.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Enfoque, tipo y método**

Una investigación holística se sustenta por el aporte que obtiene de diversas ramas de la investigación, lo cual provee flexibilidad para atender diversas necesidades en cualquier campo, siendo necesario contar con un enfoque que se encuentre alineado a tal criterio, es por ello que el presente estudio es de enfoque mixto.

Para los autores Hernández, Fernández, y Baptista (2014) el enfoque mixto implica el uso de la metodología cualitativa y cuantitativa de una forma integradora con el propósito efectivo de disponer de inferencia para conseguir un entendimiento mayor y de amplitud de la problemática de estudio.

Desde el punto de vista cuantitativo se contará con el análisis objetivo para conocer, pronosticar y controlar los eventos generadores de la satisfacción laboral, a través de mecanismos motivacionales que permitan mejorar dicho factor y concluir con el rendimiento del sector administrativo de la facultad; mientras que el enfoque cualitativo nos proporcionará un análisis más flexible para la comprensión e interpretación de los factores influyentes del

comportamiento organizacional que pueda generar inestabilidad en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la facultad de estudios.

Con respecto al tipo, es de carácter proyectivo, puesto que el objetivo general de este estudio se basa en una propuesta factible, en base a un estudio profundo del problema para proponer alternativas de solución acordes a la realidad problemática, y que un futuro solucione estos dilemas laborales. Asimismo, los métodos utilizados son el deductivo e inductivo (Vargas, 2009).

Es importante indicar las categorías y subcategorías consideradas para este estudio:

**Tabla 1.**

*Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes*

<b>Categoría apriorística 1:</b>	<b>Categoría apriorística 2:</b>	<b>Categorías emergentes</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Estrategias motivacionales</b>	
<b>Sub categoría 1:</b>	<b>Sub categoría 1:</b>	
Significación tarea	Instinto-Aprendizaje	
<b>Sub categoría 2:</b>	<b>Sub categoría 2:</b>	
Condiciones de trabajo	Pasividad-Actividad	Remuneración
<b>Sub categoría 3:</b>	<b>Sub categoría 3:</b>	Ámbito personal
Reconocimiento personal y/o social	Extrínseco-Intrínseco	Autoestima
<b>Sub categoría 4:</b>	<b>Sub categoría 4:</b>	Relaciones laborales
Beneficios económicos	Inconsciente-Consciente	
	<b>Sub categoría 5:</b>	
	Individuo-Sociedad	
	<b>Sub categoría 6:</b>	
	Aproximación-Evitación	

## **2.2 Población, muestra y unidades informantes**

La población se basa en la totalidad de individuos que se presenta de acuerdo al contexto de la investigación, específicamente es el número general que incluye a las unidades de análisis, entidades poblacionales que forman parte de un estudio y que se predispone a su cuantificación respectiva (Tamayo, 2012; Lepkowski et al, 2009)

La muestra es una fracción ideal para el estudio científico que presenta características similares y que extrapolan de la población. Tamayo (2012) menciona que la generalización poblacional se predispone con la muestra que suele ser representativa y contiene la validez de la misma que se enfoca en su tamaño de acuerdo a lo dispuesto por el investigador. La muestra en este estudio lo conforman 30 participantes y 3 sujetos con cargos en la institución. Esta investigación se va a enfocar en la Facultad de Humanidades y Ciencias jurídicas y Sociales, específicamente en la Facultad de Ciencias Sociales. Esta Facultad surge de la Dirección de Programas de Ciencias Sociales que integran cinco carreras profesionales de esta disciplina científica dispuestas en escuelas académicas.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas utilizadas en esta investigación abarcan desde el enfoque cuantitativo al enfoque cualitativo, siendo la Encuesta y la Guía de entrevista estas técnicas respectivamente.

La encuesta se origina del nexo entre el interés y el recojo necesario de los datos de forma directa de los individuos que son entrevistados mediante el desarrollo de métodos característicos muestrales (Alvira, 2011). El cuestionario es el instrumento de la técnica encuesta, la misma que es definida por Brace (2013, como se citó en Hernández et al., 2014) como un conjunto ordenado de interrogantes entorno de una o más variables susceptibles a ser medidas; mientras que la guía de entrevista es de la segunda técnica, la misma que permite mantener un lineamiento para el proceso de entrevista.

Los instrumentos pasaron por validez de expertos (ver anexo) y confiabilidad con la prueba de Alfa de Cronbach.

**Tabla 2.**

*Alfa de Cronbach del instrumento cuantitativo*

<b>Nro.</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Elementos</b>
1	Cuestionario que mide la satisfacción laboral	0,85	27

**N= 20**

## **2.5 Proceso de recolección de datos**

Se da inicio a través de la recolección de datos de la coyuntura organizacional que presenta el área administrativa de la facultad de una universidad pública, que a través de diversas fuentes de investigación se procedió a elaborar instrumentos tangibles para lograr la medición de la Satisfacción laboral de los colaboradores; siendo el cuestionario y la guía de entrevista los medios directos para el fin. Estos últimos fueron revisados y aprobados por los expertos del tema aplicado en la presente investigación.

## **2.6 Método de análisis de datos**

La investigación presenta una secuencia lógica para desarrollar los criterios necesarios que requieren los parámetros metodológicos de este proyecto, teniendo el siguiente orden:

### **Análisis de datos**

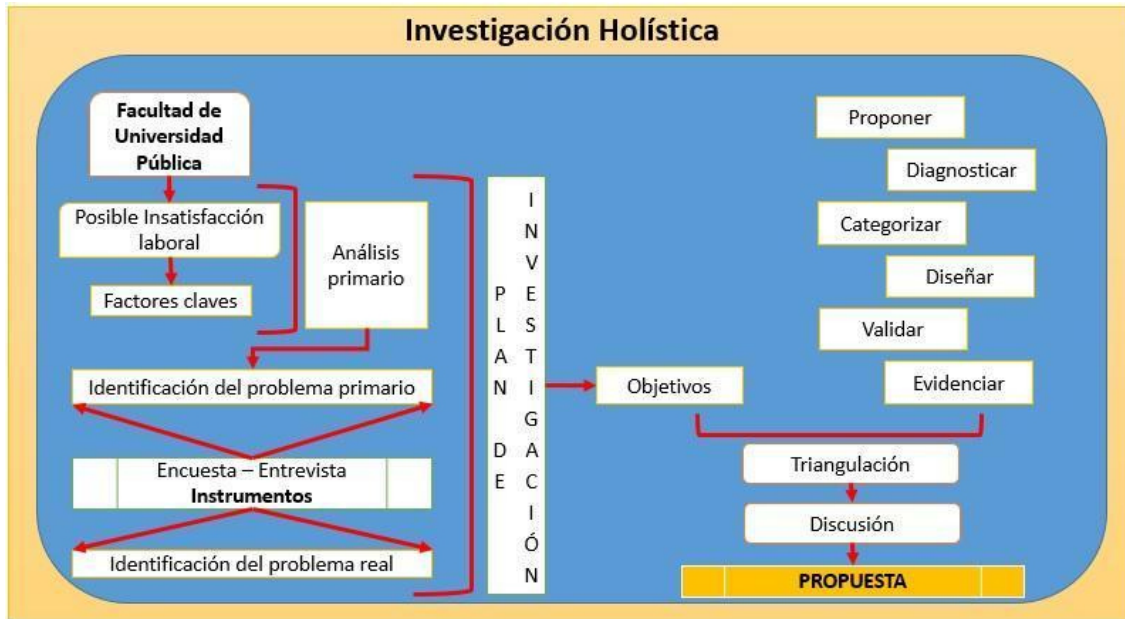
En esta fase se utilizó el programa estadístico SPSS para vaciar y analizar los datos del enfoque cuantitativo; asimismo se analizarán los datos cualitativos de forma tradicional en el formato Excel, dejando listo para el proceso siguiente de la triangulación.

### **Análisis descriptivo**

Este análisis se basa en la revisión de los resultados obtenidos de la fase anterior, diferenciándolos por sus categorías y subcategorías; para luego crear conclusiones aproximativas que puedan dar un panorama real de la verdadera coyuntura raíz del problema.

## **Figura 1.**

*Mapeamiento de la investigación*



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Estadística descriptiva

Se muestra una descripción por cada pregunta de la encuesta sobre satisfacción laboral realizada a la muestra.

La descripción se hará con los gráficos y las tablas que representan e interpretan información procedente de la encuesta realizada, de forma clara, precisa y ordenada. La información se organizó en una tabla de datos y será representada por un gráfico de barras, los cuales emplean barras que son colocados de forma paralela. La altura del rectángulo de la barra indica la frecuencia de ese dato. Estos gráficos de barras, permiten representar información numérica en forma clara y ordenada. Con esta información que ha sido representada en los gráficos de barras se puede interpretar lo visualizado en la información, permitiendo su posterior análisis.

1.- Pregunta 1:

**Tabla 3.**

*Distribución física del ambiente*

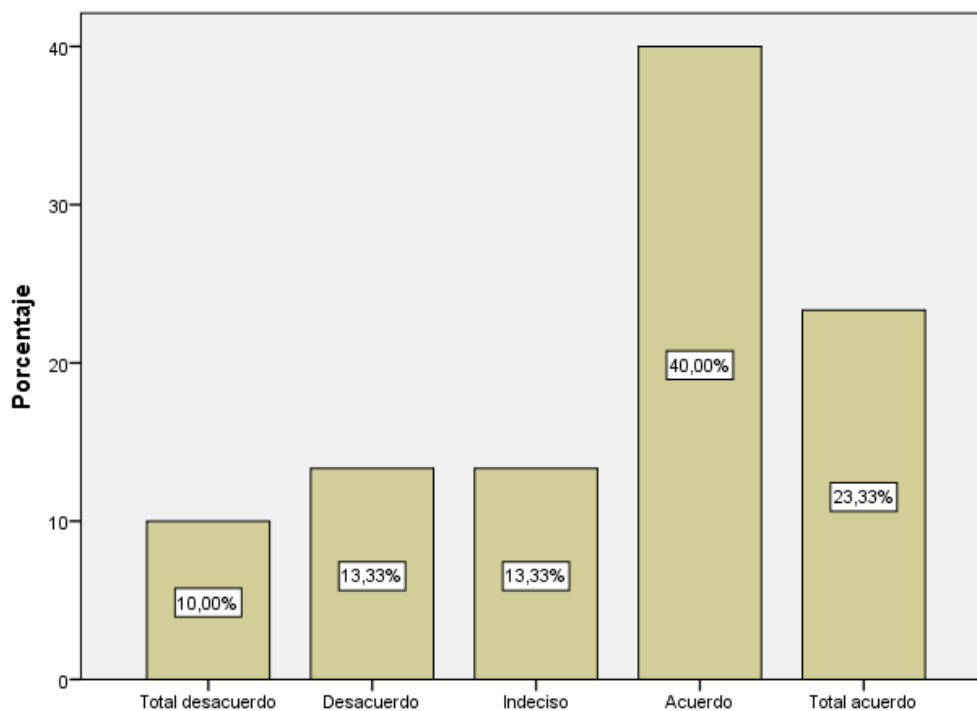


Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	10,0
Desacuerdo	4	13,3
Indeciso	4	13,3
Acuerdo	12	40,0
Total acuerdo	7	23,3
Total	30	100,0

En la tabla se muestra los resultados concernientes a la distribución física del ambiente, los mismos reflejan que del total de encuestados, el 40% están de acuerdo a la distribución física del ambiente, mientras que el 23,33% está totalmente de acuerdo, seguido de un 13,33% indeciso, el mismo valor coincide con un desacuerdo, tales resultados también se pueden apreciar a continuación en la Figura 2.

**Figura 2.**

*Distribución física del ambiente*



Pregunta 2.

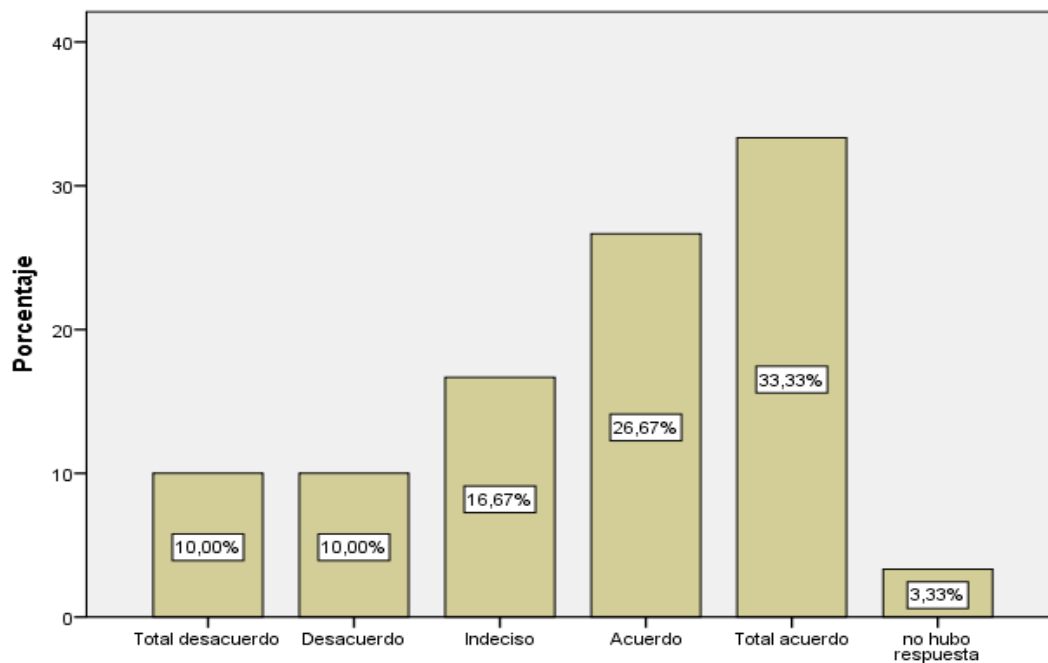
**Tabla 4.**

*Sueldo muy bajo*

<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total desacuerdo	3	10,0
Desacuerdo	3	10,0
Indeciso	5	16,7
Acuerdo	8	26,7
Total acuerdo	10	33,3
no hubo respuesta	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 3.**

*Sueldo muy bajo*



En la tabla 4 y figura 3, se muestran los resultados concernientes al sueldo muy bajo, los mismos reflejan que del 100% de encuestados el 33,33% están en total acuerdo con la pregunta, mientras que el 26,67% está de acuerdo, seguido de un 16,67% indeciso.

Pregunta 3.

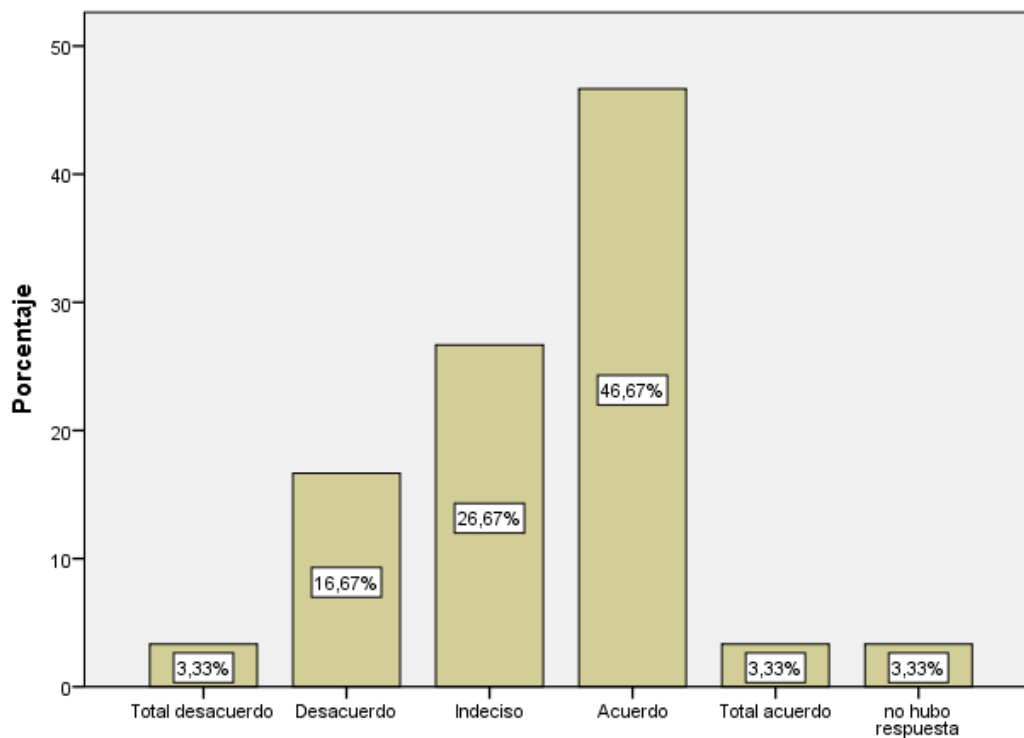
**Tabla 5.**

*Trabajo que realiza es justo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3,3
Desacuerdo	5	16,7
Indeciso	8	26,7
Acuerdo	14	46,7
Total acuerdo	1	3,3
no hubo respuesta	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 4.**

*Trabajo que realiza es justo*



En la tabla 5 y figura 4 se muestran los resultados concernientes al trabajo que realizan es justo, los mismos reflejan que del total de encuestados (100%), el 46,67% están de acuerdo, mientras que el 26,67% está indeciso, seguido de un 16,67% en desacuerdo.

Pregunta 4.-

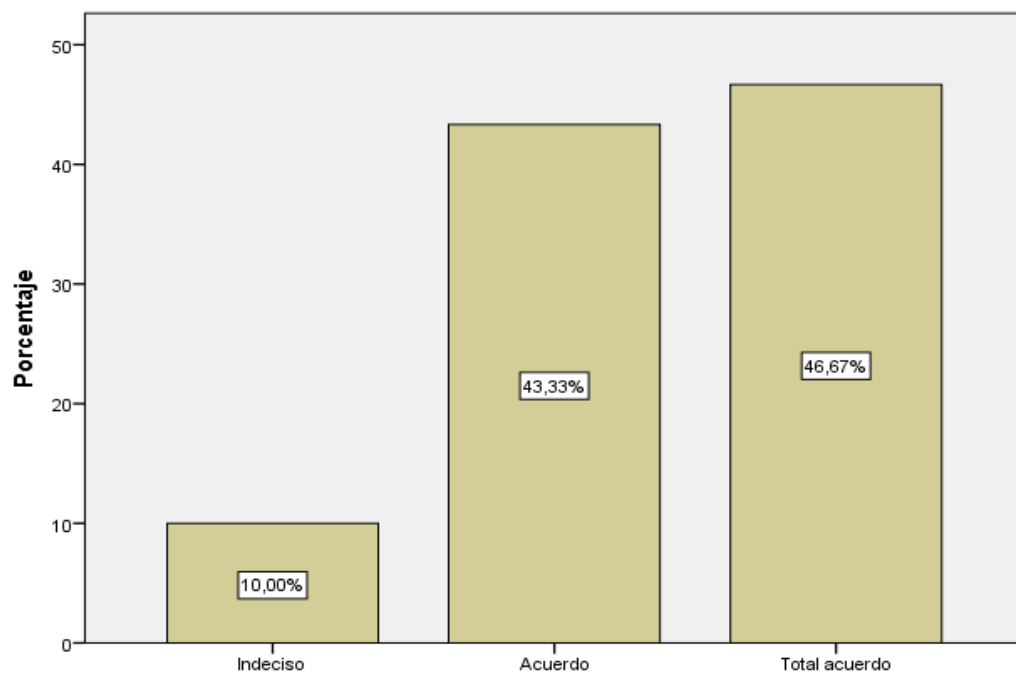
**Tabla 6.**

*Trabajo que realiza es valioso*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	10,0
Acuerdo	13	43,3
Total acuerdo	14	46,7
Total	30	100,0

**Figura 5.**

*Trabajo que realiza es valioso*



En la tabla 6 y figura 5 se muestran los resultados concernientes al trabajo que realizan es valioso, los mismos reflejan que del total de encuestados, el 46,67% están en total acuerdo, mientras que el 43,33% está d acuerdo, seguido de un 10% indeciso.

Pregunta 5.

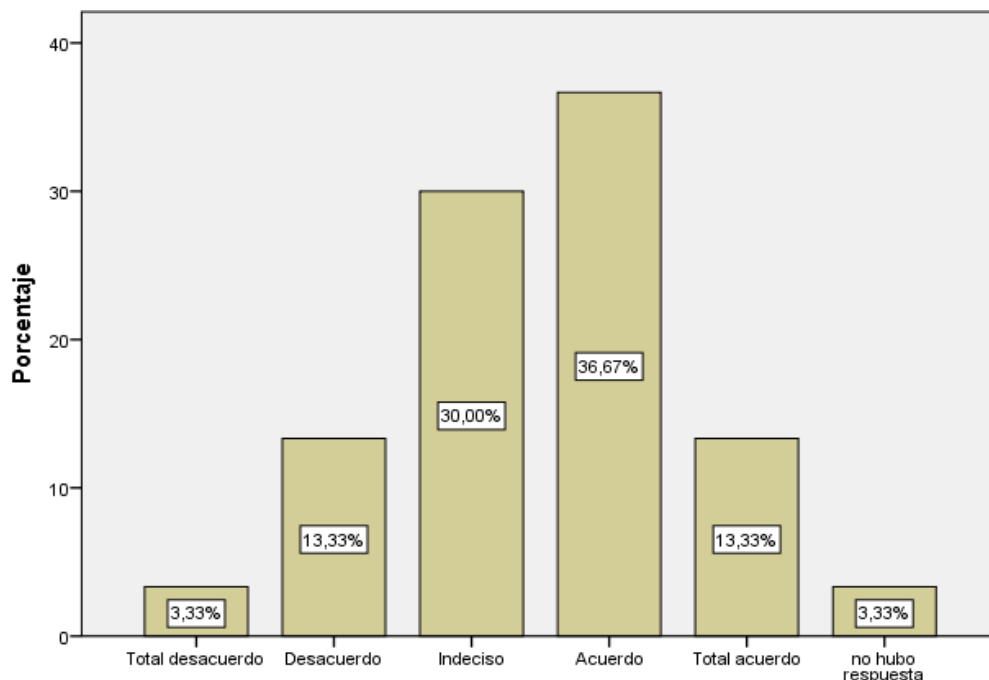
**Tabla 7.**

*Me siento mal con lo que gano*

<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Total desacuerdo	1	3,3
Desacuerdo	4	13,3
Indeciso	9	30,0
Acuerdo	11	36,7
Total acuerdo	4	13,3
no hubo respuesta	1	3,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Figura 6.**

*Me siento mal con lo que gano*



En la tabla 7 y figura 6 se muestran los resultados referentes a la respuesta “me siento mal con lo que gano”, los mismos reflejan que del 100% total de encuestados, el 36,67% están de acuerdo, mientras que el 30% está indeciso, seguido de un 13,33% en desacuerdo, resultado que esta paralelo con total acuerdo.

Pregunta 6.

**Tabla 8.**

*Mal trato de la empresa*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	16,7
Desacuerdo	11	36,7
Indeciso	9	30,0
Acuerdo	2	6,7
Total acuerdo	2	6,7
no hubo respuesta	1	3,3
Total	30	100,0

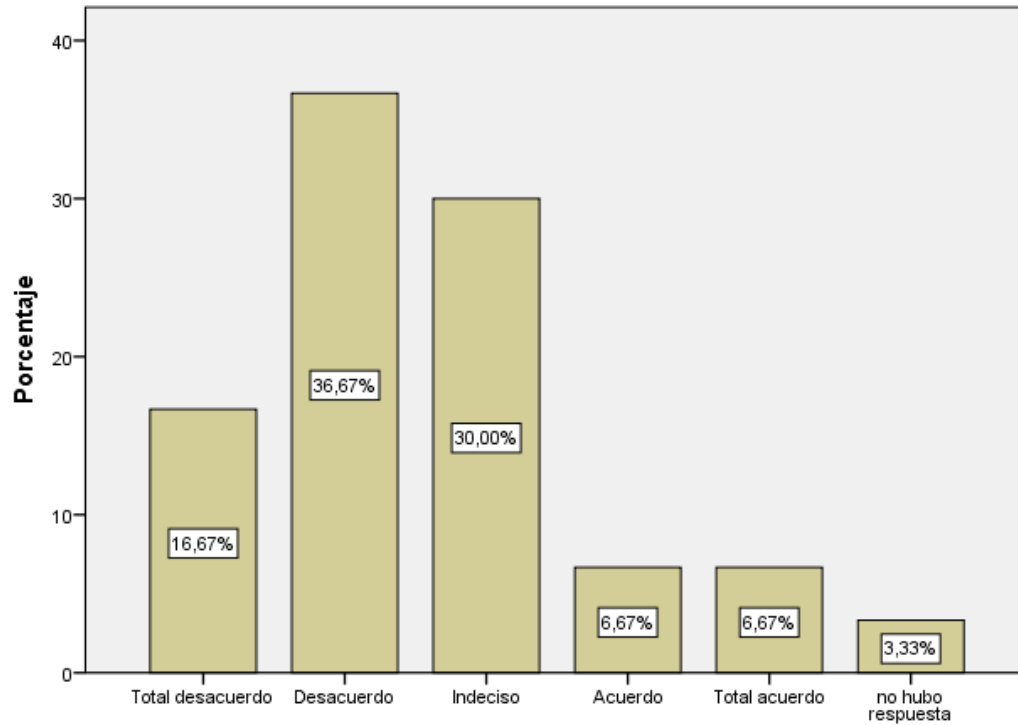


Figura 7. Maltrato de la empresa

En la tabla 8 y figura 7 se muestran los resultados referentes al maltrato de la empresa, los mismos reflejan que del 100% total de encuestados, el 36,67% están en desacuerdo, mientras que el 30% está indeciso, seguido de un 16,67% en total desacuerdo.

Pregunta 7.

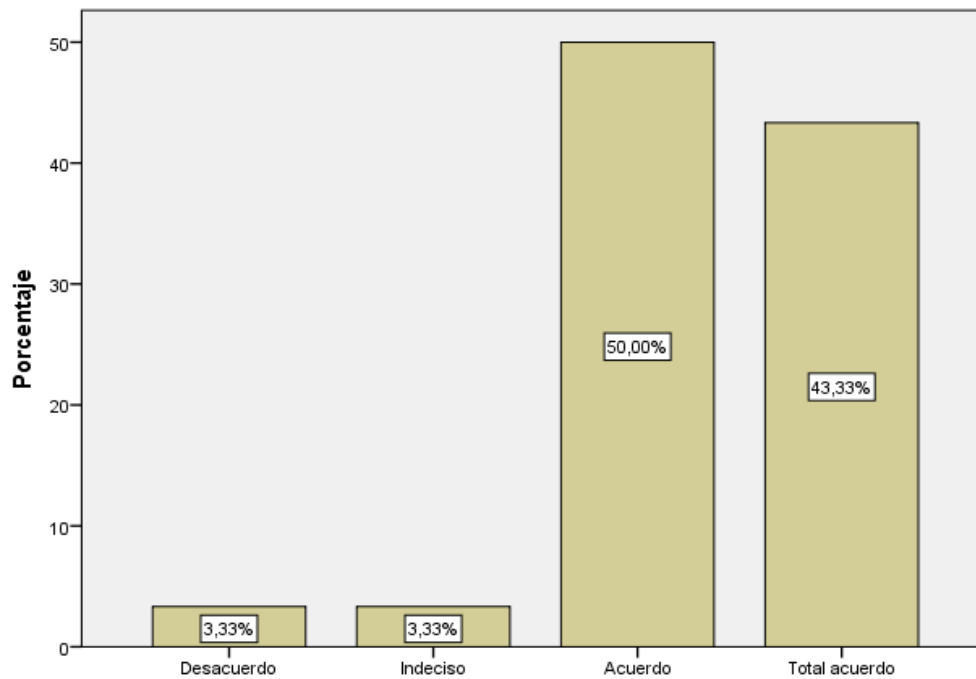
**Tabla 9.**

*Útil con la labor que realizó*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3,3
Indeciso	1	3,3
Acuerdo	15	50,0
Total acuerdo	13	43,3
Total	30	100,0

**Figura 8.**

*Útil con la labor que realizo*



En la tabla 9 y figura 8 se muestran los resultados concernientes a la respuesta “útil con la labor que realizo”, los mismos reflejan que del 100% total de encuestados, el 50% están de acuerdo, mientras que el 43,33% está en total acuerdo, seguido de un 3,33% está indeciso, este último resultado está paralelo al desacuerdo.

Pregunta 8.

**Tabla 10.**

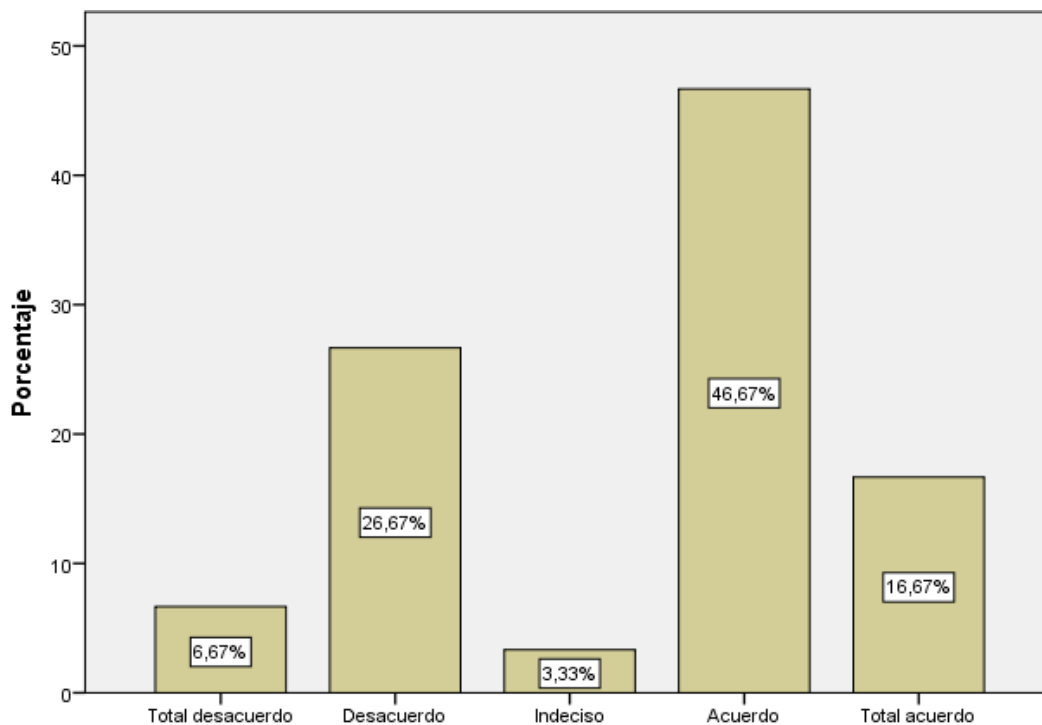
*Ambiente de trabajo comfortable*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	6,7
Desacuerdo	8	26,7
Indeciso	1	3,3
Acuerdo	14	46,7
Total acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0



**Figura 9.**

*Ambiente de trabajo confortable*



En la tabla 10 y figura 9 se muestran los resultados referentes a un ambiente de trabajo confortable, los mismos reflejan que del total de encuestados, el 46,67% están de acuerdo, mientras que el 26,67% está desacuerdo, seguido de un 16,67% que está en total acuerdo.

Pregunta 9.

**Tabla 11.**

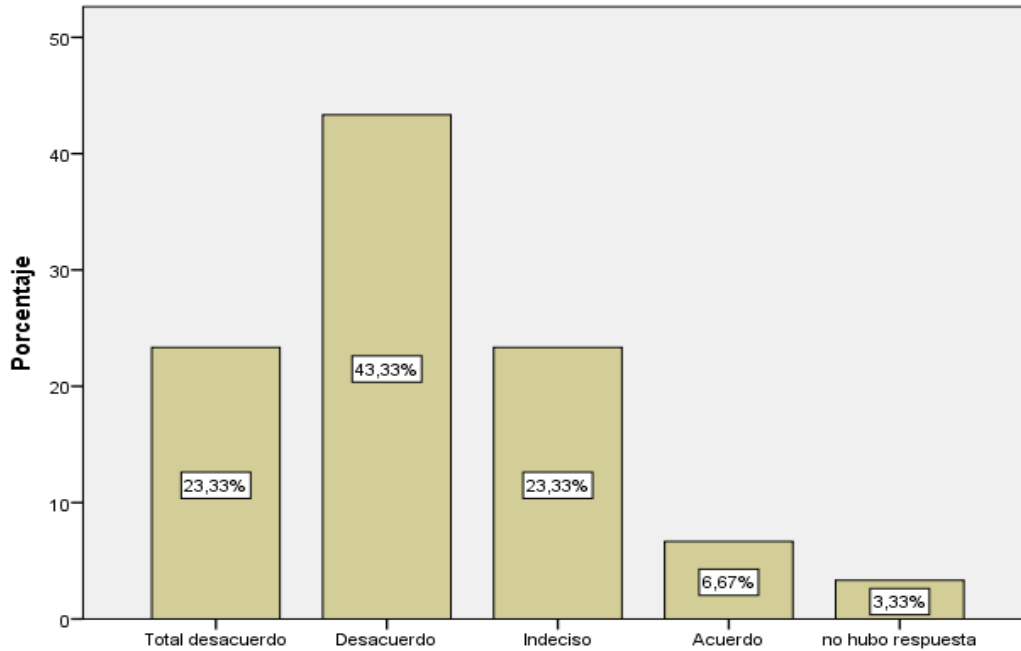
*Sueldo bastante aceptable*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	7	23,3
Desacuerdo	13	43,3
Indeciso	7	23,3
Acuerdo	2	6,7
no hubo respuesta	1	3,3

Total	30	100,0
-------	----	-------

**Figura 10.**

*Sueldo bastante aceptable*



En la tabla 11 y figura 10 se muestran los resultados referentes a un sueldo bastante aceptable, los mismos reflejan que del total de encuestados, el 43,33% están desacuerdo, mientras que el 23,33% está en total desacuerdo al igual que los indecisos.

Pregunta 10.

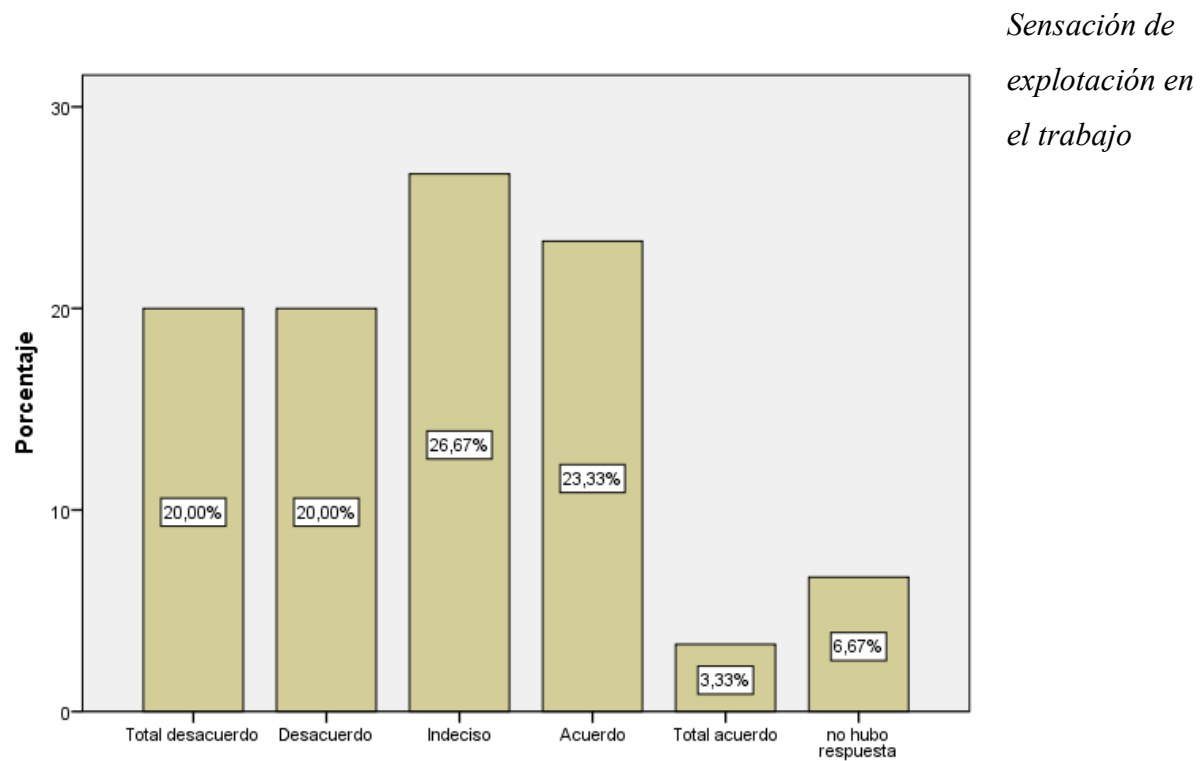
**Tabla 12.**

*Sensación de explotación en el trabajo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	20,0
Desacuerdo	6	20,0
Indeciso	8	26,7
Acuerdo	7	23,3
Total acuerdo	1	3,3
no hubo respuesta	2	6,7

Total	30	100,0
-------	----	-------

**Figura 11.**



En la tabla 12 y figura 11 se exponen los resultados concernientes a la sensación de explotación en el trabajo, los que reflejan que del total de encuestados, el 26,67% están indecisos, mientras el 23,33% está de acuerdo, seguido de un 20% están en total desacuerdo

Pregunta 11.

**Tabla 13.**

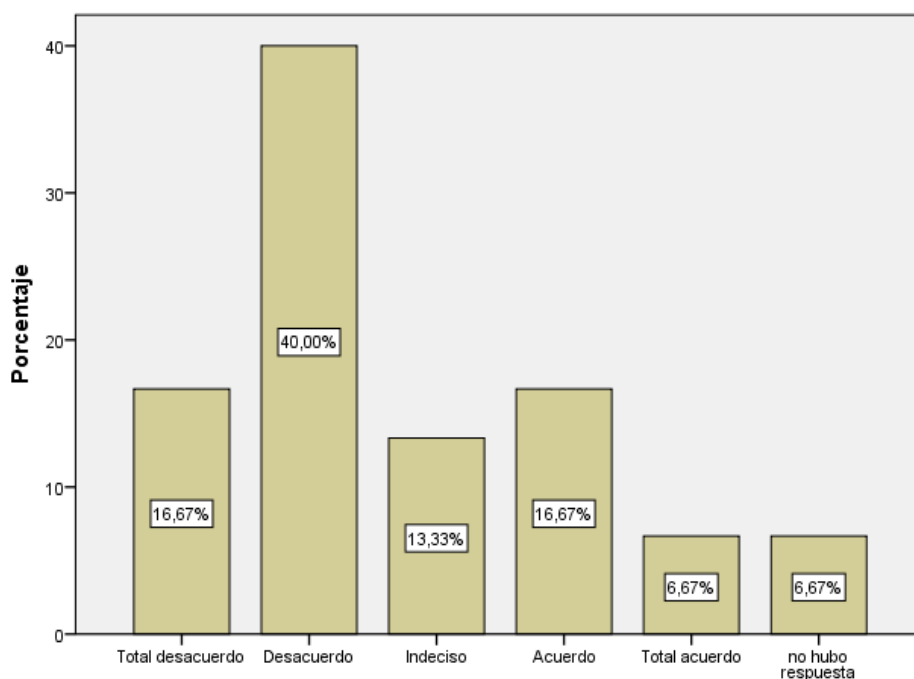
*Tomar distancia con personas que trabaja*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	16,7
Desacuerdo	12	40,0
Indeciso	4	13,3

Acuerdo	5	16,7
Total acuerdo	2	6,7
no hubo respuesta	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 12.**

*Tomar distancia con personas que trabaja*



En la tabla 13 y figura 12 se exponen los resultados referentes a tomar distancia con personas que trabaja, los que reflejan que del total de encuestados, el 40% están en desacuerdo, mientras el 16,67% está de acuerdo, el cual se encuentra paralelo con un total desacuerdo.

Pregunta 12.

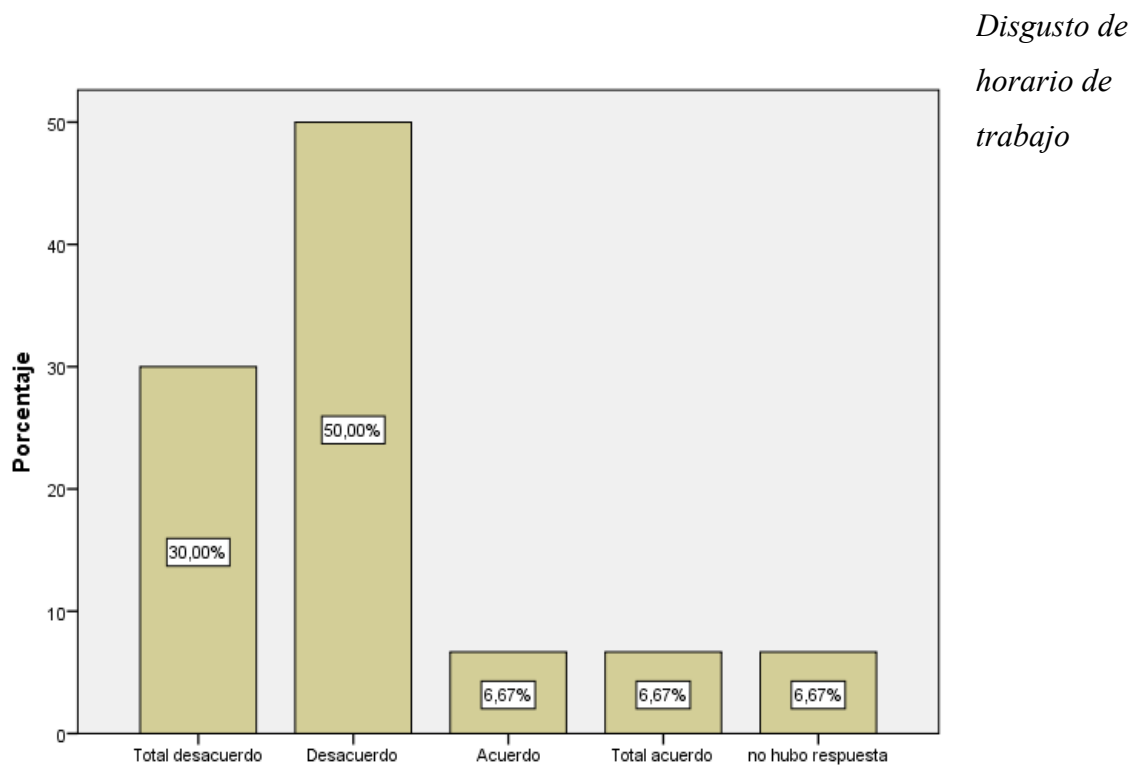
**Tabla 14.**

*Disgusto de horario de trabajo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	9	30,0
Desacuerdo	15	50,0

Acuerdo	2	6,7
Total acuerdo	2	6,7
no hubo respuesta	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 13.**



En la tabla 14 y figura 13 se exponen los resultados referentes a tomar distancia con personas que trabaja, los que reflejan que del total de encuestados, el 40% están en desacuerdo, mientras el 16,67% está de acuerdo, el cual se encuentra paralelo con un total desacuerdo.

Pregunta 13.

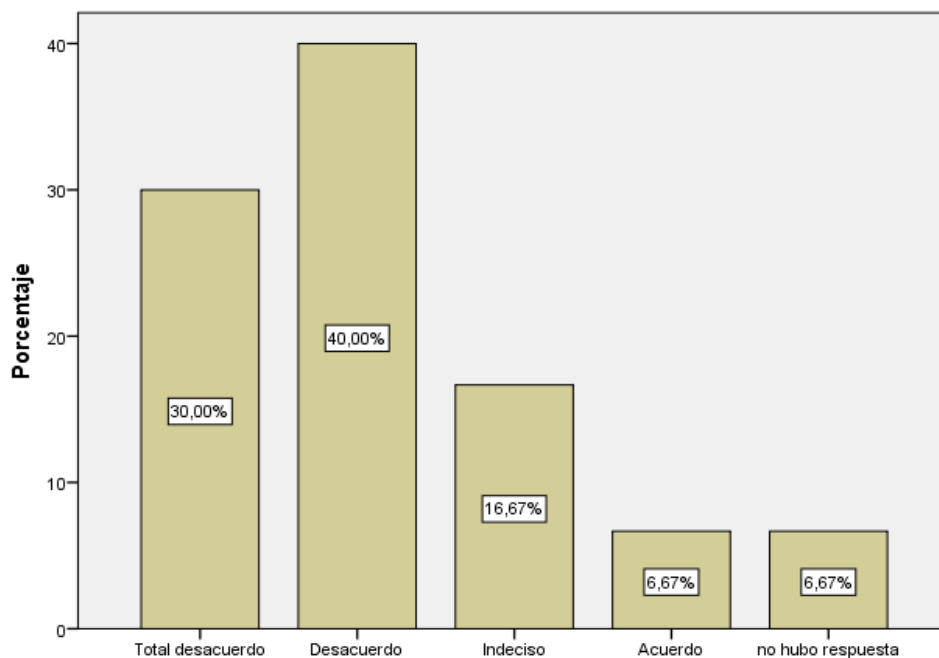
**Tabla 15.**

*Considera que tareas que realiza no tiene importancia*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	9	30,0
Desacuerdo	12	40,0
Indeciso	5	16,7
Acuerdo	2	6,7
no hubo respuesta	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 14.**

*Considera que tarea que realiza no tiene importancia*



En la tabla 15 y figura 14 se muestran los resultados referentes a la respuesta: “considera la tarea que realiza no tiene importancia”, los que reflejan que del total de encuestados, el 40% están en desacuerdo, el 30% está en total desacuerdo, seguido de un 16,67% que está indeciso.

Pregunta 14.

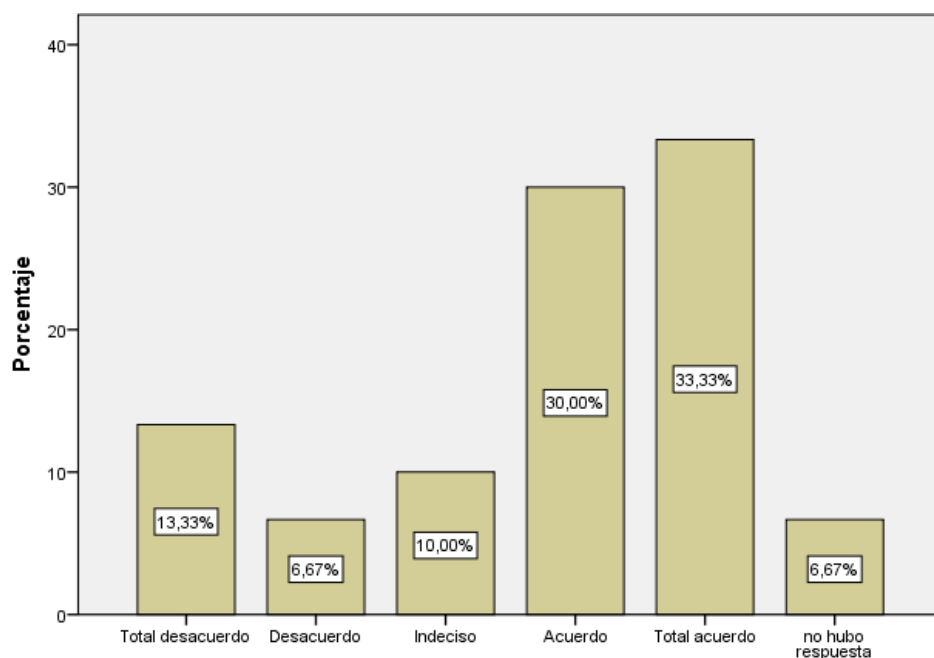
**Tabla 16.**

*Llevarse bien con el jefe beneficia calidad del trabajo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	13,3
Desacuerdo	2	6,7
Indeciso	3	10,0
Acuerdo	9	30,0
Total acuerdo	10	33,3
no hubo respuesta	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 15.**

*Llevarse bien con el jefe beneficia calidad del trabajo*



En la tabla 16 y figura 15 se muestran los resultados referentes a llevarse bien con el jefe beneficia calidad del trabajo, los que reflejan del total de encuestados, el 33,33% están en total acuerdo, el 30% está de acuerdo, seguido de un 13,33% que está en total desacuerdo.

Pregunta 15.

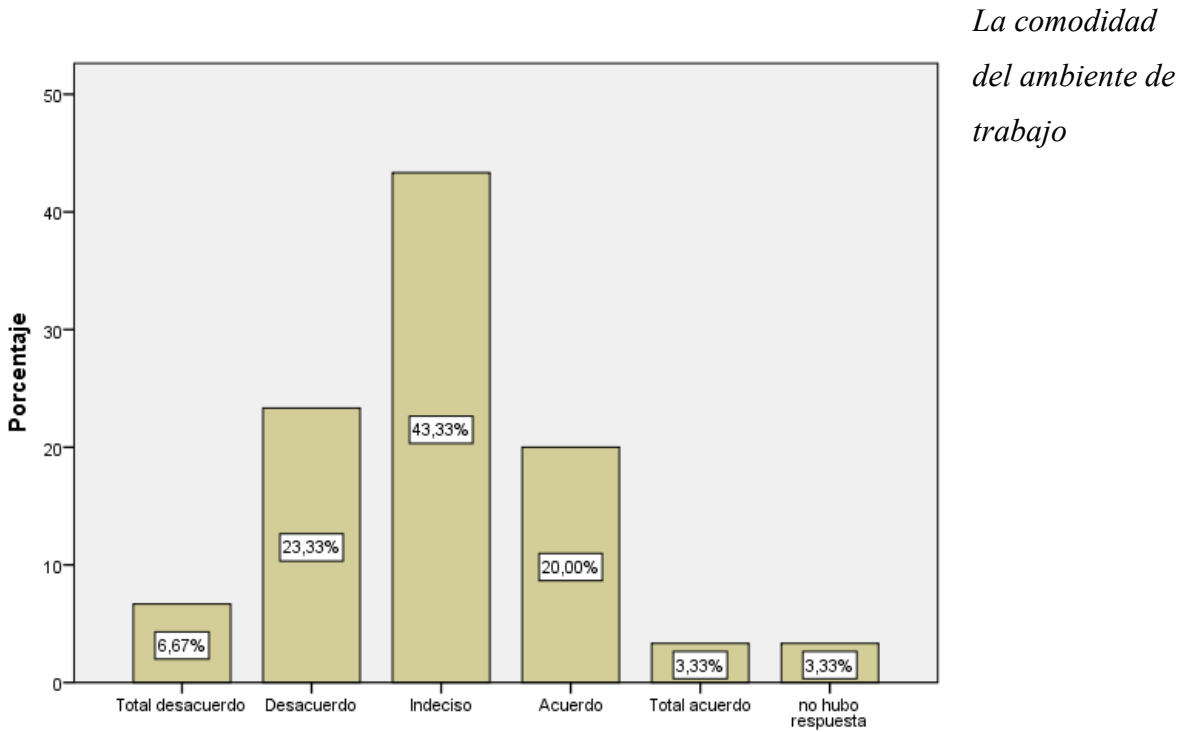
**Tabla 17.**

*La comodidad del ambiente de trabajo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	6,7
Desacuerdo	7	23,3
Indeciso	13	43,3
Acuerdo	6	20,0
Total acuerdo	1	3,3
no hubo respuesta	1	3,3
Total	30	100,0

Figura 16. La comodidad del ambiente de trabajo

Figura 16.



En la tabla 17 y figura 16 se muestran los resultados referentes a la comodidad del ambiente de trabajo, los que reflejan del total de encuestados, el 43,33% están indecisos, el 23,33% está desacuerdo, seguido de un 20% que está de acuerdo.

Pregunta 16.

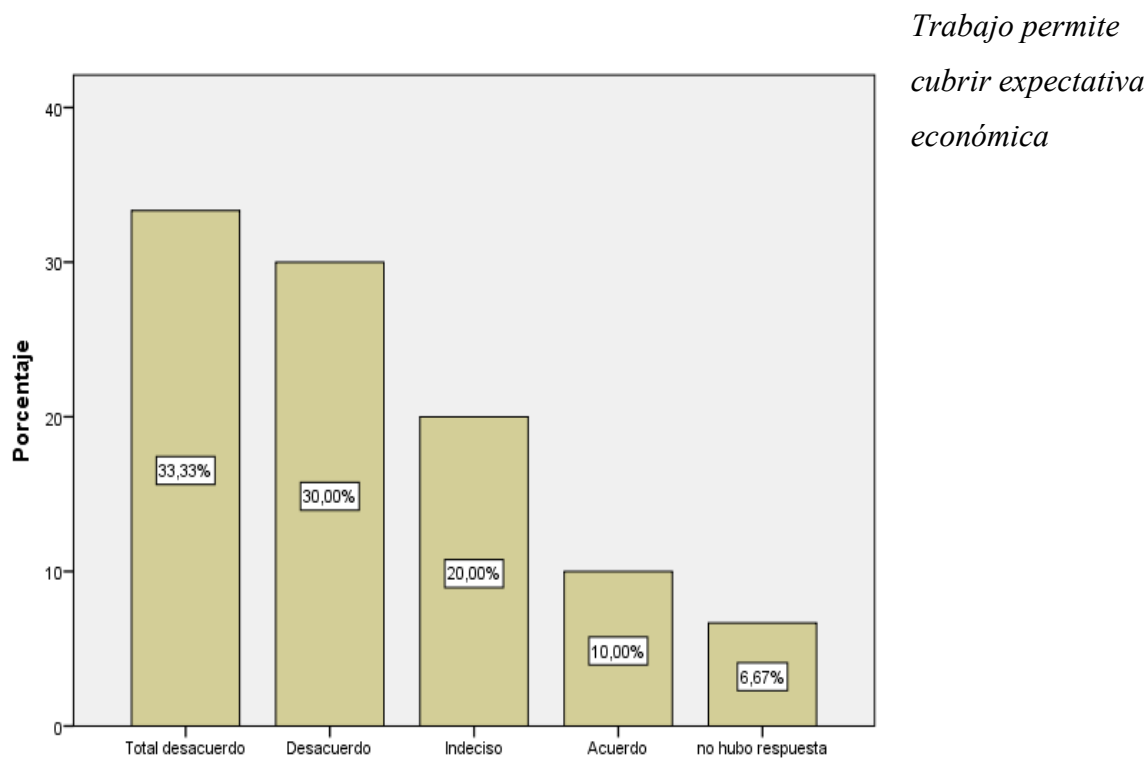


**Tabla 18.**

*Trabajo permite cubrir expectativa económica*

Escalas	Frecuencia a	Porcentaje
Total desacuerdo	10	33,3
Desacuerdo	9	30,0
Indeciso	6	20,0
Acuerdo	3	10,0
no hubo respuesta	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 17.**



En la tabla 18 y figura 17 se muestran los resultados referentes a la respuesta de si el trabajo permite cubrir expectativa económica, los que reflejan del total de encuestados, el 33,33% están en total desacuerdo, el 30% está desacuerdo, seguido de un 20% que está indeciso.

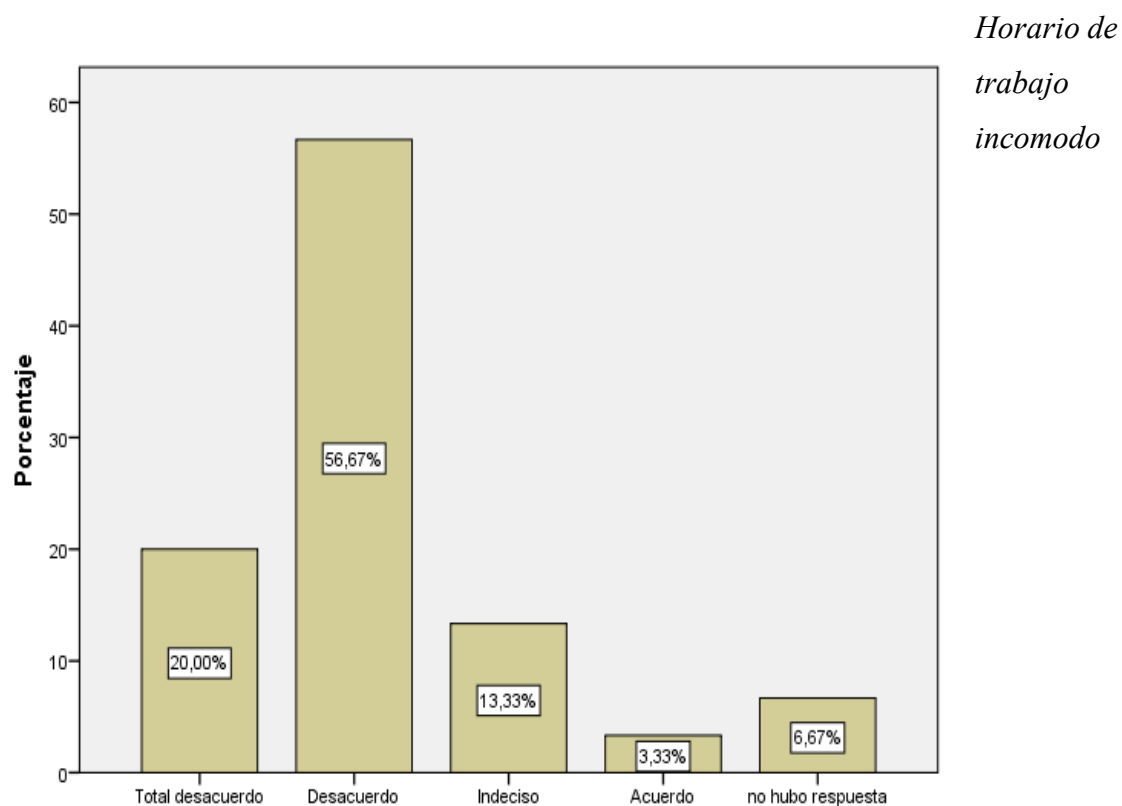
Pregunta 17.

**Tabla 19.**

*Horario de trabajo incomodo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	20,0
Desacuerdo	17	56,7
Indeciso	4	13,3
Acuerdo	1	3,3
no hubo respuesta	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 18.**



En la tabla 19 y figura 18 se muestran los resultados referentes a la respuesta de si el trabajo permite cubrir expectativa económica, los que reflejan del total de encuestados, el 56,67% están en desacuerdo, el 20% está en total desacuerdo, seguido de un 13,33% indecisos.

Pregunta 18.

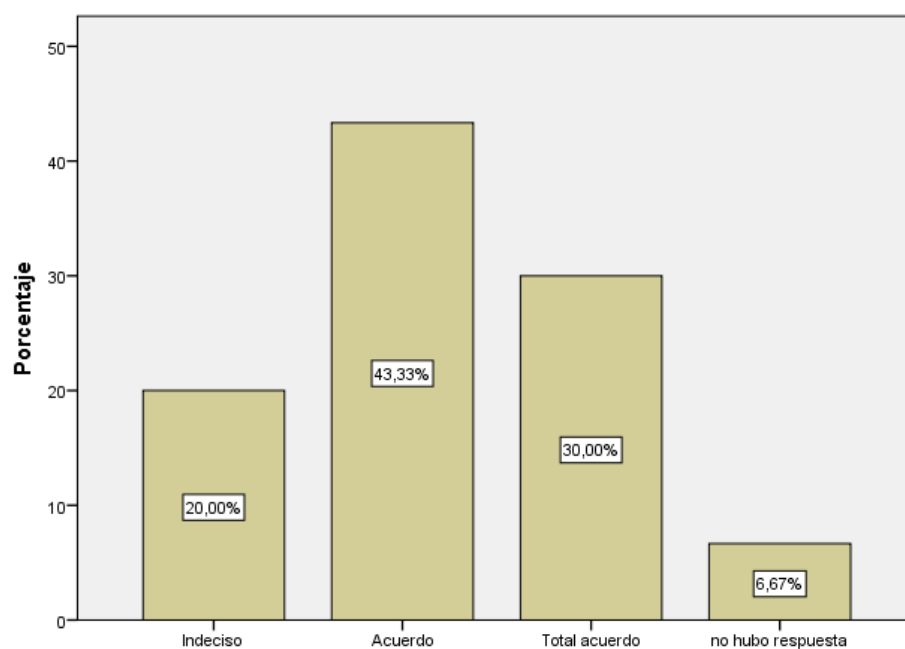
**Tabla 20.**

*Complacencia de los resultados del trabajo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	6	20,0
Acuerdo	13	43,3
Total acuerdo	9	30,0
no hubo respuesta	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 19.**

*Complacencia de los resultados del trabajo*



En la tabla 20 y figura 19 se muestran los resultados concernientes a la complacencia de los resultados del trabajo, los que reflejan del total de encuestados, el 43,33% están de acuerdo, el 30% está en total acuerdo, seguido de un 20% indecisos.

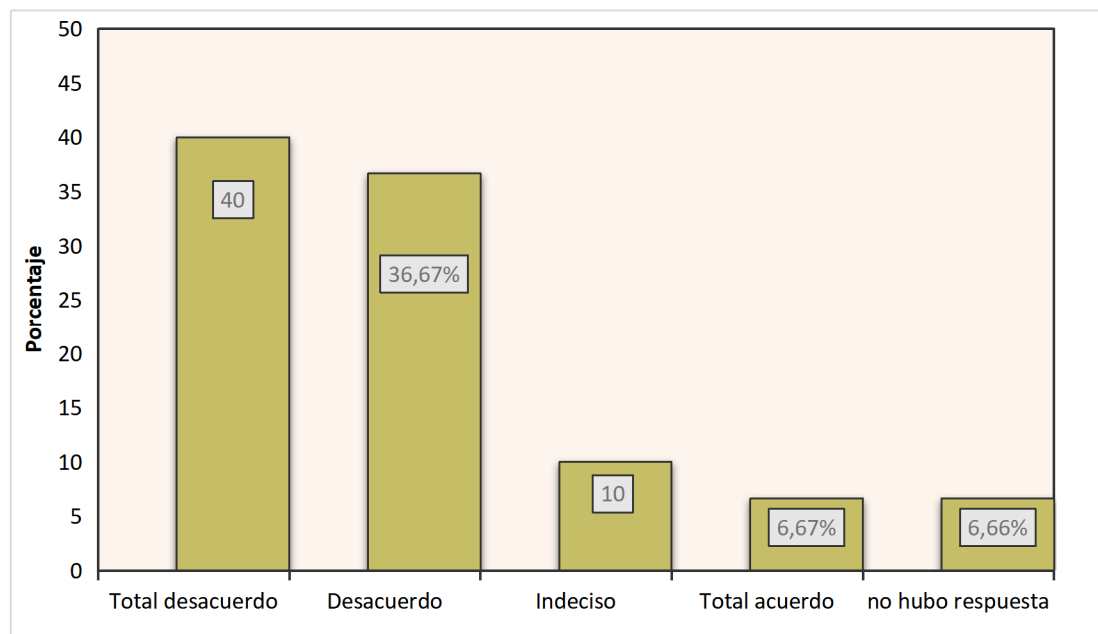
Pregunta 19.

**Tabla 21.**

*Comparación de mi trabajo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	12	40,0
Desacuerdo	11	36,7
Indeciso	3	10,0
Total acuerdo	2	6,7
no hubo respuesta	2	6,6
Total	30	100,0

**Figura 20.**



*Comp  
aració  
n de  
mi  
trabaj  
o*

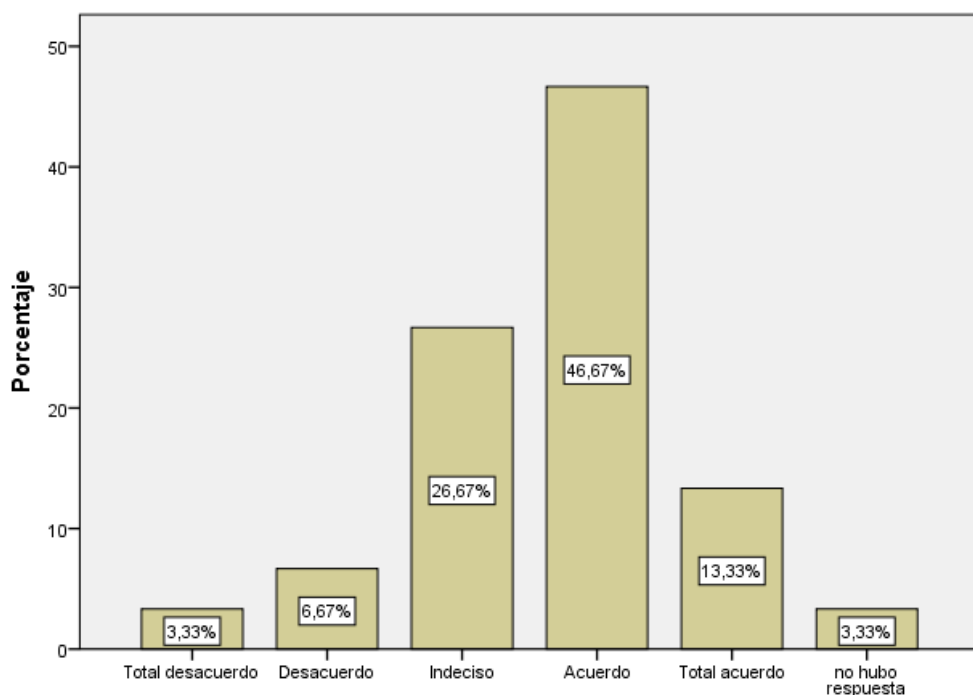
En la tabla 21 y Figura 20 se exponen los resultados referentes a la respuesta “comparación de mi trabajo”, los mismos reflejan que del 100% total de encuestados, el 0% están en total desacuerdo, mientras que el 36,67% está en desacuerdo, seguido de un 10% está indeciso.

Pregunta 20.

**Tabla 22.**

*Ambiente físico en que laboro*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3,3
Desacuerdo	2	6,7
Indeciso	8	26,7
Acuerdo	14	46,7
Total acuerdo	4	13,3
no hubo respuesta	1	3,3
Total	30	100,0



**Figura 21.**

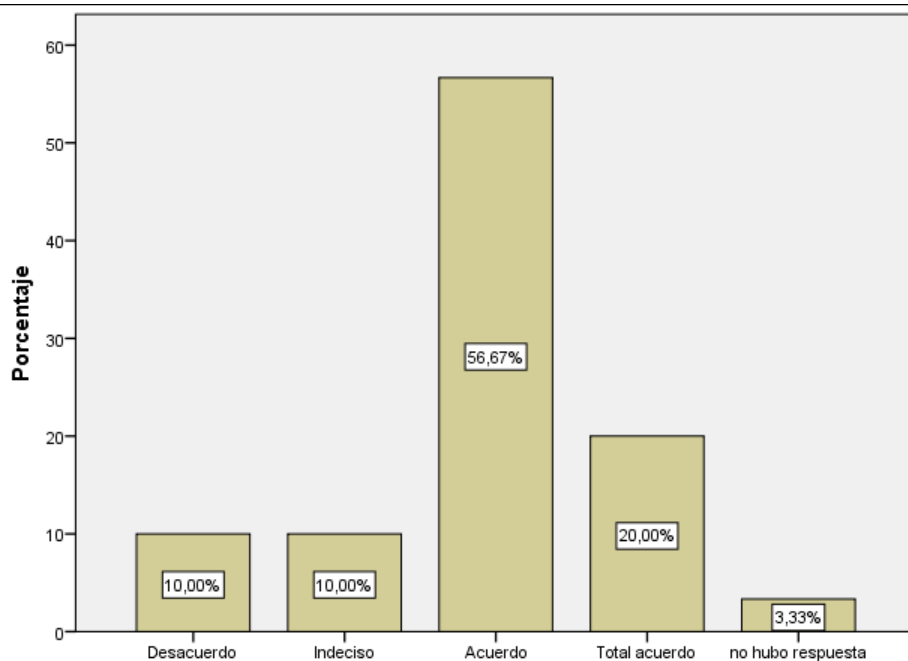
*Ambiente físico en que laboro*

En la tabla 22 y figura 21 se exponen los resultados referentes a la respuesta “ambiente físico en que laboro”, los mismos reflejan que el 100% del total de encuestados, el 46,67% están de acuerdo, mientras que el 26,67% están indecisos, seguido de un 13,33% está en total acuerdo. Pregunta 21.

**Tabla 23.**

*Realización como persona del trabajo que hago*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	3	10,0
Indeciso	3	10,0
Acuerdo	17	56,7
Total acuerdo	6	20,0
no hubo respuesta	1	3,3
Total	30	100,0



**Figura 22.**

*Realización como persona del trabajo que hago*

En la tabla 23 y figura 22 se exponen los resultados referentes a la respuesta “realización como persona del trabajo que hago”, los mismos reflejan que el 100% del total de encuestados, el 56,67% están de acuerdo, mientras que el 20% están en total acuerdo, seguido de un 10% está en total desacuerdo cifra paralela de los indecisos.

Pregunta 22.

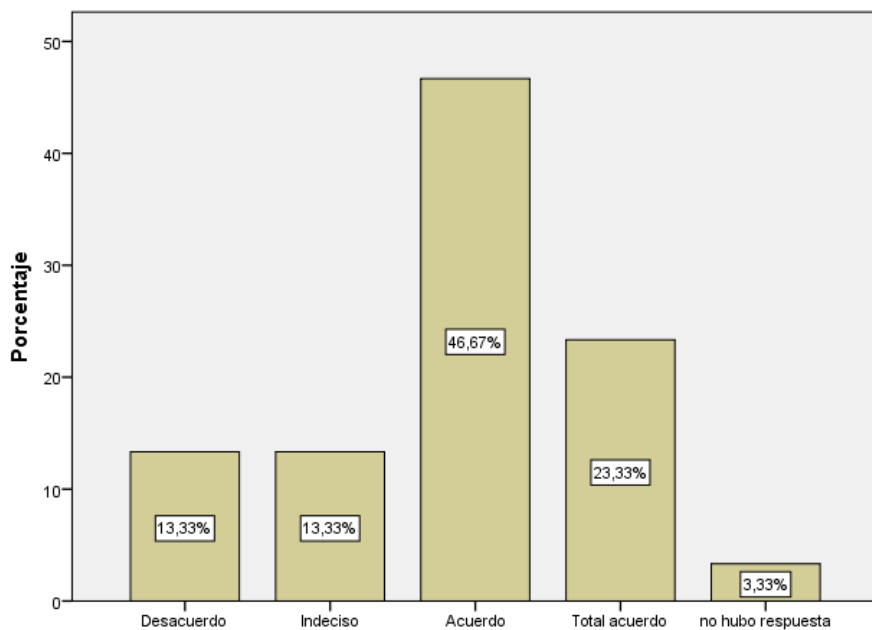
**Tabla 24.**

*Trabajo que realizo me gusta*

<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desacuerdo	4	13,3
Indeciso	4	13,3
Acuerdo	14	46,7
Total acuerdo	7	23,3
no hubo respuesta	1	3,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Figura 23.**

*Trabajo que realizo me gusta*



En la tabla 24 y figura 23 se exponen los resultados referentes a la respuesta “trabajo que realizo me gusta”, los mismos reflejan que del total de los encuestados, el 46,67% están de acuerdo, mientras que el 23,33% están en total acuerdo, seguido de un 13,33% está en desacuerdo cifra paralela de los indecisos.

Pregunta 23.

**Tabla 25.**

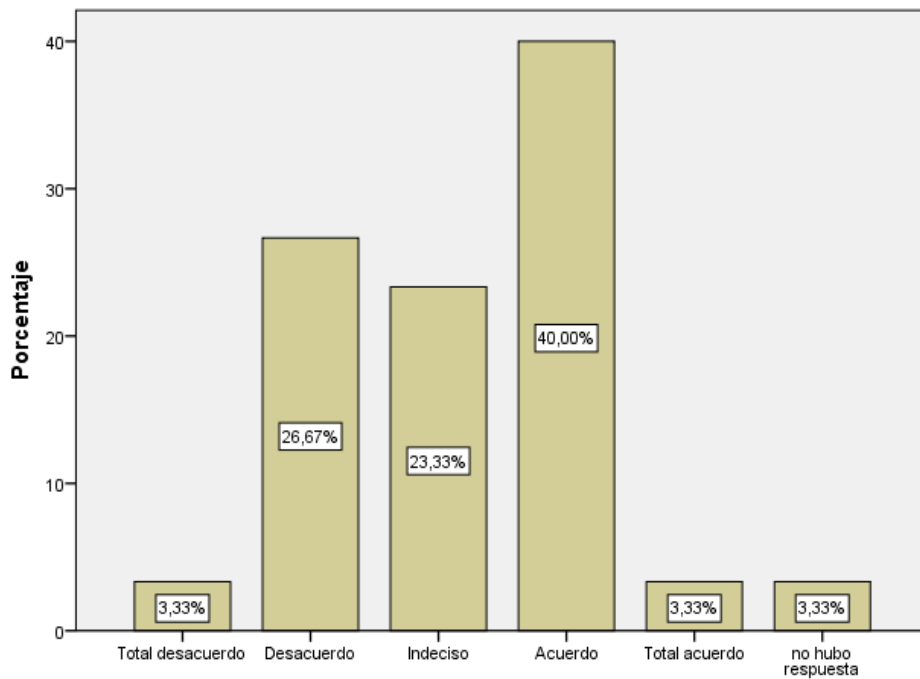
*Existencia de comodidades para un buen trabajo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3,3
Desacuerdo	8	26,7
Indeciso	7	23,3
Acuerdo	12	40,0
Total acuerdo	1	3,3
no hubo respuesta	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 24.**

*Existencia de comodidades para un buen trabajo*





En la tabla 25 y figura 24 se exponen los resultados referentes a existencia de comodidades para un buen trabajo, los mismos reflejan que del total de los encuestados, el 40% están de acuerdo, mientras que el 26,67% están en desacuerdo, seguido de unos 23,33% indecisos.

Pregunta 24.

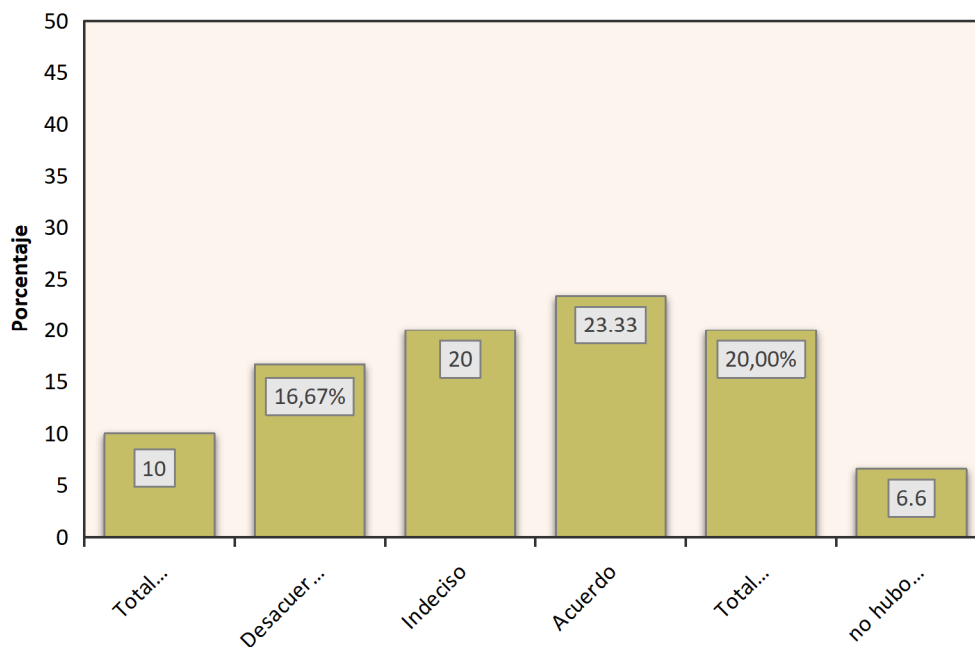
**Tabla 26.**

*Limitación en el trabajo por horas extras*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	10,0
Desacuerdo	5	16,7
Indeciso	6	20,0
Acuerdo	7	23,3
Total acuerdo	6	20,0
no hubo respuesta	3	10,0
Total	30	100,0

Figura 25.

*Limitación en el trabajo por horas extras*



En la tabla 26 y figura 25 se exponen los resultados pertinentes a la limitación en el trabajo por horas extras, los mismos reflejan que del total de los encuestados, el 23,33% están de acuerdo, mientras que el 20% están en total acuerdo, cifra paralela a los indecisos.

Pregunta 25.

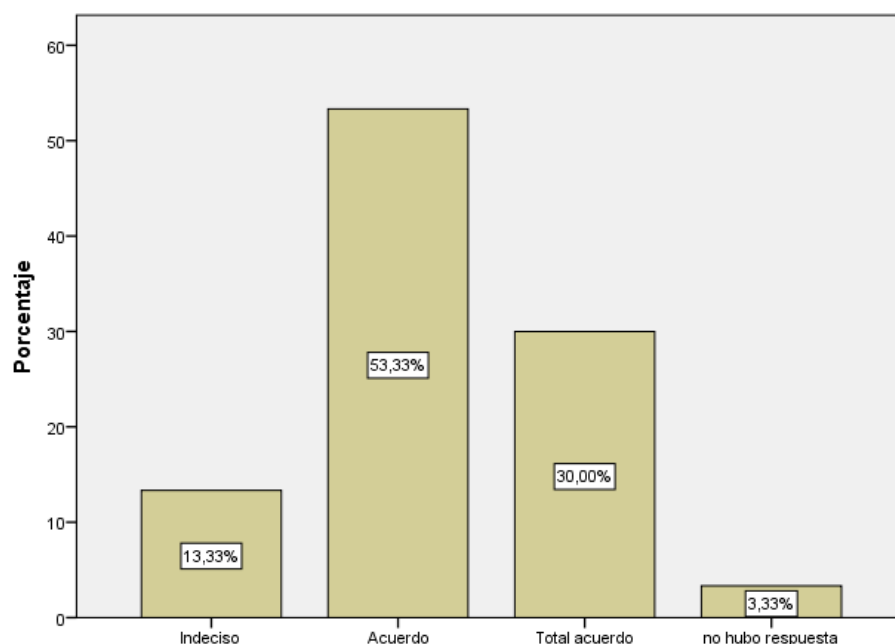
**Tabla 27.**

*Me siento bien haciendo mi trabajo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	4	13,3
Acuerdo	16	53,3
Total acuerdo	9	30,0
no hubo respuesta	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 26.**

*Me siento bien haciendo mi trabajo*



En la tabla 27 y figura 26 se exponen los resultados pertinentes a los resultados “me siento bien haciendo mi trabajo”, los mismos reflejan el total de los encuestados, el 53,33% están de acuerdo, mientras que el 30% están en total acuerdo, seguido de un 13,33% indecisos.

Pregunta 26.

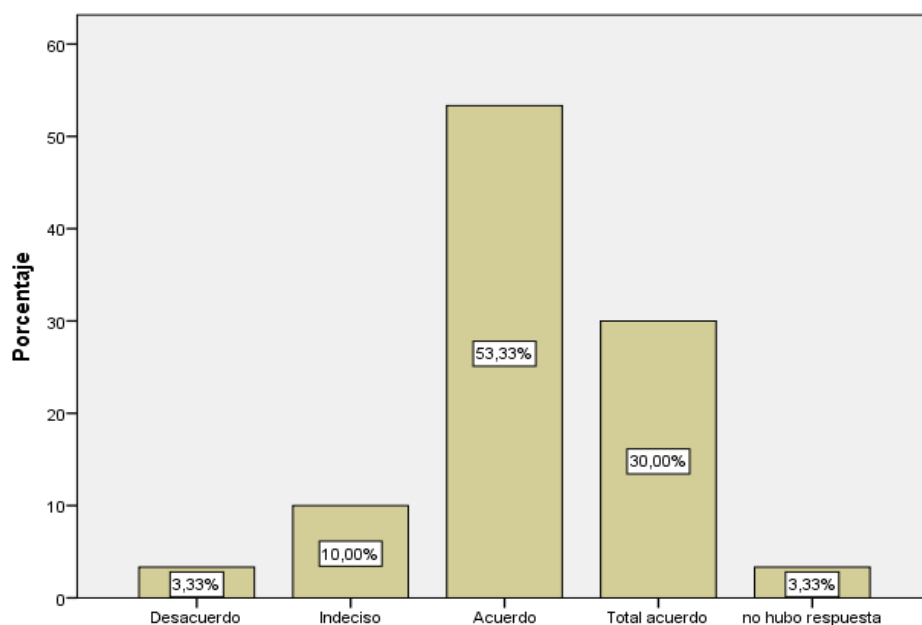
**Tabla 28.**

*Gusto por la actividad que realizo*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3,3
Indeciso	3	10,0
Acuerdo	16	53,3
Total acuerdo	9	30,0
no hubo respuesta	1	3,3
Total	30	100,0

**Figura 27.**

*Gusto por la actividad que realizo*



En la tabla 28 y figura 27 se exponen los resultados pertinentes a los resultados “me siento bien haciendo mi trabajo”, los mismos reflejan el total de los encuestados, el 53,33% están de acuerdo, mientras que el 30% están en total acuerdo, seguido de un 13,33% indecisos.

Pregunta 27.

**Tabla 29.**

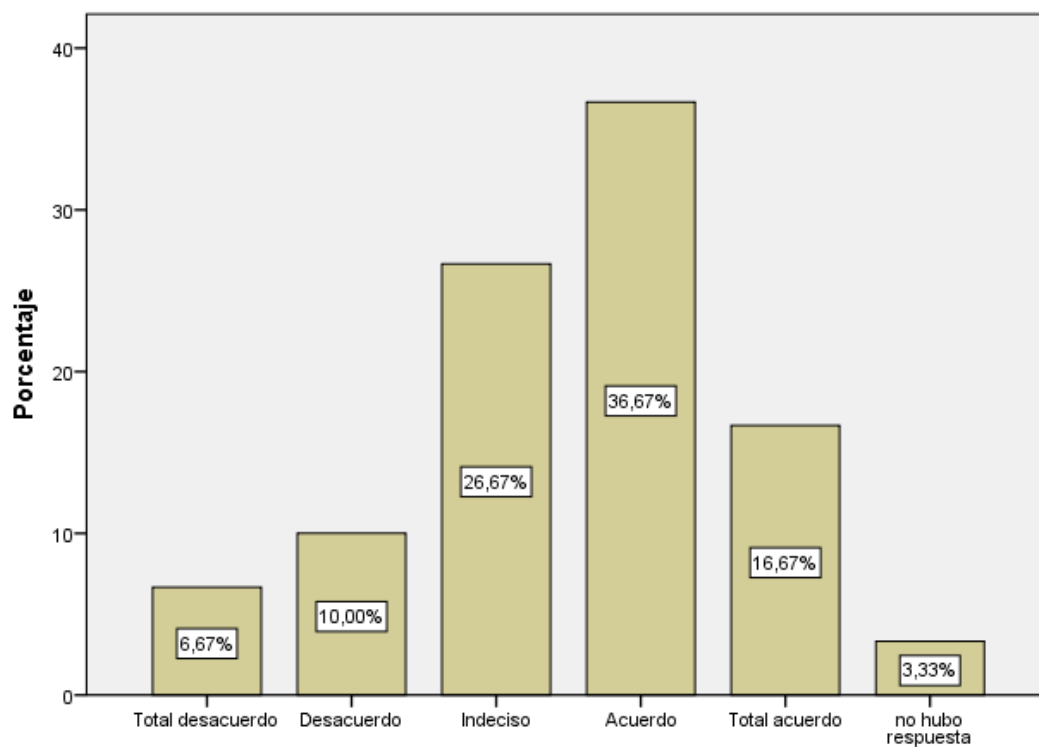
*Valorización del trabajo por la jefatura*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	6,7
Desacuerdo	3	10,0
Indeciso	8	26,7
Acuerdo	11	36,7
Total acuerdo	5	16,7
no hubo respuesta	1	3,3

Total	30	100,0
-------	----	-------

**Figura 28.**

*Valorización del trabajo por la jefatura*



En la tabla 29 y figura 28 se exponen los resultados pertinentes a los resultados “me siento bien haciendo mi trabajo”, los mismos reflejan el total de los encuestados, el 53,33% están de acuerdo, mientras que el 30% están en total acuerdo, seguido de un 13,33% indecisos.

### 3.2 Diagnóstico cualitativo

Preguntas de la entrevista	Entrevistados			Coordinación	Categoría emergente	Conclusiones aproximadas
	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3			
En su opinión ¿Cuáles serían los factores que describirían adecuadamente a la Satisfacción Laboral?	<p>1 Correspondencia entre las competencias laborales y las funciones a desempeñar,</p> <p>2 Retribución económica conforme a competencia y conforme al mercado.</p> <p>3 Trascendencia de lo que produce el trabajador,</p> <p>4 Agrado de lo que hace.</p>	<p>Sentirse y estar bien, implica que hasta el espacio físico donde se labora cuenta con las mínimas condiciones para su desempeño, asimismo es importante que el colaborador realice tareas relacionadas con su especialidad ya que las hará con mayor conocimiento y estará en lo que realmente le satisface. Por otro lado, el trato es un factor muy importante ya que le permite estar más abierto para no solamente cumplir con sus tareas, sino también dar alcances, emitir sugerencias sobre las funciones a desarrollar e involucrarse de manera absoluta en la misión y</p>	<p>La concordancia del perfil con la formación de quien ocupa el puesto</p> <p>La remuneración acorde con el puesto e incentivos</p> <p>Las condiciones adecuadas del ambiente de trabajo físico y organizacional</p> <p>El reconocimiento por los logros profesionales y personales</p> <p>La capacitación continua y progresiva que conduzca al</p>	<p>C1: Retribución económica</p> <p>C2: el trato</p> <p>C3: La capacitación</p>	Remuneración	<p>Los factores que se deben de tomar en cuenta para mejorar la satisfacción laboral una buena remuneración económica acorde al puesto;</p> <p>mantener un trato amable y cordial entre el trabajador y la empresa pero también entre los trabajadores;</p> <p>mantener una formación permanente que sirva de capacitación para poder optar</p>

		<p>visión que tiene la institución a la que pertenece.</p> <p>Del mismo modo, el colaborador tiene expectativas personales en las acciones que realiza.</p>	<p>ascenso dentro de la institución</p>			<p>por un ascenso</p>
<p>En un sector público ¿De qué manera podría influir las bondades del puesto, en relación a la percepción del trabajo personal, de un trabajador con la Satisfacción Laboral?</p>	<p>Influye en los sentidos y significados positivos que se le atribuye a su trabajo</p>	<p>Indudablemente los puestos están diseñados en base a perfil requerido. No obstante, las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos,</p>	<p>los aspectos positivos del puesto encertaron el desempeño y la productividad y constituyen a una mayor satisfacción en el trabajo tanto en el sector privado como publico</p>	<p>C1: en los sentidos</p> <p>C2: necesidades psicológicas y sociales</p> <p>C3: desempeño y la productividad</p>		

		con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial				
En un sector público ¿De qué manera podría influir las bondades del puesto, en relación a la percepción del trabajo personal, de un trabajador con la Satisfacción Laboral?	Las condiciones del medio laboral influyen en la subjetividad del trabajador y en las relaciones inter subjetivas de quienes trabajan en el sector. En particular cuando las condiciones de empleo pueden llegar a límites impermisibles como condiciones dañinas, perversas, o modos análogos de explotación.	En todo ambiente donde sea preponderante el trabajo en equipo, existirá un buen clima laboral, este hará que se perciba una situación equitativa, ser tratado con justicia, o en todo caso, tener los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que nuestros compañeros de trabajo, lo contrario genera malestar, y sentimientos que pueden explotar de diferentes modos, entre ellos, el deficiente desempeño.	el medio laboral público está regido por una estructura y normativas que restringen en muchos con la iniciativa personal, debido a que su operatividad es llevada a cabo de manera rígida y con escasa “vocación de servicio”	C1: la subjetividad del trabajador y en las relaciones inter subjetivas C2: el trabajo en equipo C3: iniciativa personal	Ámbito personal	En el ámbito laboral las bondades del puesto pueden influir notablemente en la satisfacción laboral debido a la trabajo en equipo, la iniciativa personal, y subjetividad del trabajador
En un sector público ¿De qué forma	Fundamentalmente la influencia del reconocimiento	El reconocimiento, hace que el colaborador sienta la responsabilidad de	tanto el reconocimiento personal como	C1: autoestima C2:	Autoestima	La autoestima, ayuda a tener una buena



influye el reconocimiento personal y/o social con la satisfacción de un trabajador?	personal y social se expresará en su autoestima, centralidad o protagonismo personal, y alta motivación por la labor que desempeña.	involucrarse en una mejora continua, ya que siente que su labor es importante para lograr e inclusive superar el reto que tiene su Sector. Definitivamente, cualquier tipo de reconocimiento le hará sentir la importancia que tiene la labor que desempeña	social reflejan la manera muy positivo siempre, en su autoestima y cuando correspondan a los méritos demostrados y reconocidos por los demás trabajadores, que sean ejemplos a seguir, referentes	responsabilidad de involucrarse  C3: los méritos demostrados.		responsabilidad para involucrarse en las actividades de la empresa demostrando los méritos propios, ayudando de esta forma a la satisfacción laboral
En un sector público ¿De qué manera influye los beneficios económicos a la satisfacción de un trabajador?	La remuneración económica como compensación al esfuerzo desplegado en los procesos de trabajo son fundantes en las relaciones laborales, todo beneficio económico será tributario de mejoras en los niveles de satisfacción laboral. Existe una correlación directa y	Dado que los sueldos en el estado no están armonizados con el sector privado, un beneficio económico siempre será bien recibido. No obstante, la satisfacción depende de cada colaborador y lógicamente mientras se encuentre mejor motivado, será mayor su rendimiento laboral.	Los beneficios económicos, son demandas que unen y organizan a los trabajadores. Sirven para compensar la distancia que existe entre el sueldo y el resto de vida y en otros casos pocos niveles, la demasiada heterogeneidad de	C1: relaciones laborales  C2: Motivado  C3: unen y organizan	Relaciones laborales	La remuneración económica favorece la satisfacción laboral gracias a que ayuda al trabajador debido a que mejora las relaciones laborales y el empleado esta ,más motivado a

	fuerte, entre beneficios económicos y satisfacción laboral.		las remuneraciones e incentivos.			realizar sus actividades, generando un mejor clima de organización
¿Qué propuestas usted utilizaría para incrementar la satisfacción laboral de un trabajador en una institución pública?	Mejoraría las condiciones de empleo, lo cual supondría desarrollar vínculos laborales sanos y legales, sin explotación ni discriminación, con retribución económica adecuada, dentro de ambientes de respetabilidad, y con identidad institucional y trascendencia.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación asertiva.</li> <li>2. Involucramiento en los objetivos y metas de la institución a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>3. Mejorar las relaciones interpersonales</li> <li>4. Capacitación en gestión pública y herramientas informáticas.</li> <li>5. Fomentar la retroalimentación.</li> <li>6. Evaluación periódica.</li> <li>7. Reconocimiento por el trabajo bien realizado.</li> <li>8. Reconocimiento en fechas festivas.</li> <li>9. Meritocracia.</li> </ol>	Los perfiles del puesto deben cubrirse con las personas más idóneas y preparadas Los incentivos deben ser otorgados en base a contribuciones que se evidencian La capacitación debe ser permanente y progresiva Las condiciones de trabajo deben ser adecuadas al puesto y protegiendo al trabajador de riesgos y accidentes	C1: Mejoraría las condiciones de empleo C2: Mejorar las relaciones C3: capacitación debe ser permanente		Las propuestas para mejorar la satisfacción laboral de una empresa es principalmente mejorar las condiciones de empleo, también creando programas que ayuden a mejorar las relaciones personales y optar por programas de capacitación dando la oportunidad de ascenso

			Debe establecerse condiciones de escucha entre autoridades y trabajadores tanto a nivel grupal como individual			
--	--	--	--	--	--	--

### **3.3 Diagnóstico**

Las universidades públicas del Perú se empezaron a crear hace aproximadamente 466 años, como es el caso de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, quien se fundó el 12 de mayo de 1551, buscando ser considerada como el centro de enseñanza del nivel superior más relevante y tradicional entorno al prestigio, representatividad, calidad educacional lo que conlleva a calificarla como uno de las principales organizaciones socio científicas del país, posteriormente se crearon más universidades, públicas y privadas.

Se ha identificado un problema en el área administrativa de la facultad de una universidad pública del Perú y que perjudica en el desempeño laboral de los colaboradores. Se ha analizado a los directivos y docentes esta facultad mediante instrumentos como la encuesta y la entrevista, de haberlos procesado por software como el SSPS para un análisis porcentual para definirlos por niveles y ya teniendo definido cuales son los indicadores que sustentan una competitividad eficaz, segura y perdurable, se desarrolla un análisis sobre el desempeño laboral de las docentes al manifestar sus rendimientos laborales en los procesos del día al día.

Para su mejor entendimiento y mayor análisis se ha delimitado de forma específica tres dimensiones que integran al desempeño laboral, estas son; el trabajo de equipo, organización y relaciones interpersonales. Cada una de ellas brinda un análisis distinto y particular que ayuda a entender cómo se encuentra el desempeño laboral en base a estos tres términos.

Durante los últimos años, las docentes desempeñan su labor en base a sus conocimientos y experiencia, como es el caso de la Universidad Privada Norbert Wiener, en donde es escaso el tema de estrategias motivacionales y el rendimiento laboral de los docentes y colaboradores con base a ciertas experiencias adquiridas a lo largo de su vida laboral, las relaciones personales que poseen las docentes son buenas, se resalta que existen profesionales que intervienen de forma proactiva pero es opacada por otros que no lo son y eso perjudica el resultado final ,ya que de la muestra tomada el 30 % poseen un nivel bajo en el trabajo en equipo, mientras que el restante 70% obtienen un nivel regular, esto es a causa de que no llevan una adecuada comunicación ni constante liderazgo, ya que una facultad de la Universidad Privada Norbert Wiener no organiza talleres. La información que se brinda

generalmente a los nuevos colaboradores no es constructiva y básicamente tienen que adaptarse al modo de trabajo, se puede entender que los nuevos colaboradores no llevan un constante reforzamiento profesional por parte de la esta universidad, por lo consiguiente, su equipo de trabajo se ve medianamente favorable.

La realidad actual en una facultad de una universidad pública del Perú, no es la más favorable, ya que el trato que brinda a colaboradores no es el adecuado, el objetivo principal debería de ser el de mantener en constante comunicación con los colaboradores, cosa que se hace a medias, por esa razón de la muestra un 11% presenta un nivel bajo en su organización, mientras que el 33 %, solo posee un nivel regular, y el 56% posee un nivel alto en la organización, en este caso podemos observar que las docentes tienen una buena organización en sus actividades diarias y durante todo el año.

De igual forma se ha analizado que no existe un apoyo desinteresado por parte de los colaboradores, ellos no apoyan si no hay un incentivo, dando a conocer de esta manera que los colaboradores no se identifican con la institución, demostrando así un nivel desfavorable en las relaciones interpersonales.

### **3.3 Propuesta**

#### **3.3.1 Fundamentos de la propuesta**

En el presente apartado se ha predispuesto los aspectos básicos entorno a una herramienta de administración viable que permita incrementar mediante la disposición de estrategias de motivación efectiva el nivel de satisfacción de los trabajadores administrativos de la Facultad de una Universidad.

Las estrategias motivacionales representan diferentes impactos en la satisfacción, por lo tanto, unas buenas estrategias motivacionales corresponderán a una alta satisfacción, es por ello por lo que las empresas desarrollan estrategias motivacionales para mejorar la calidad de su servicio logrando maximizar la satisfacción, razón por la que el cliente puede regresar porque le gusta la atención y en caso contrario.

El propósito de la propuesta, fue elaborado en concordancia con los factores identificados y evaluados en el diagnóstico de la variable de satisfacción laboral que ha evidenciado índices altos insatisfacción en la relación recíprocas con los demás, el reconocimiento laboral y el estrés producido en los trabajadores.

La propuesta se plasma el proceso que se utilizaría para generar mejores estrategias motivacionales, de la que actualmente se emplea en la empresa, lo ideal es que el nivel de satisfacción laboral para que de esta forma la empresa pueda fidelizar su desempeño y generar un servicio de alta calidad.

Por ello, la presente propuesta que se podrá visualizas contiene una justificación adecuada, objetivos planteados en relación con el entorno y la realidad problemática, beneficios y la metodología utilizada que incluye la descripción puntual de las estrategias de motivación. Del mismo modo, aborda los lineamientos propios de la evaluación y costos para su disposición en la institución.

#### **3.3.2. Justificación**

Se predispone en la relevancia de revalorar el potencial de los colaboradores de la Facultad de estudios que se constituye en la unidad de análisis. En ese sentido, el recurso humano es fundamental para el dinamismo organizacional y los procesos de gestión que evidencien la

satisfacción laboral. Así, es indispensable la implementación pertinente de acciones que conlleven a la mejora de las relaciones humanas, el reconocimiento laboral, la preocupación por la mejora de salud ocupacional que permitirá contribuir los niveles satisfactorios de los trabajadores y por ende consolidar un compromiso institucional adecuado.

En consecuencia, las teorías descritas anteriormente en el desarrollo de la investigación se plantearán esta propuesta que busca mejorar:

- El trato al personal: Brindar una mejor orientación y resolver las dudas de una forma dinámica y respeto por parte de los encargados.
- Profesionalismo del empleado: La forma de relacionarse con los demás, el compañerismo, al trabajo de equipo, al realizar sus funciones de la forma adecuada y al sentirse comprometido con la institución, con la finalidad que su desempeño sea favorable.
- A la empresa: Al reconocimiento organizacional, conservar un ambiente laboral atractivo y una eficiente en el desempeño laboral.

La propuesta tendrá un plan de actividades en las cuales se desarrollarán en secuencia y permitirá mejorar su atención y el servicio que se le brinda los empleados con le objetico de satisfacer sus necesidades y consideren a la empresa como su primera opción para atenderse, para ello se mejorar el proceso y la secuencia en la atención, brindando la información correcta.

### **3.3.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Contribuir a elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la facultad de una Universidad a través acciones sugeridas en la presente propuesta de motivación.

#### **Objetivos específicos**

Mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del área de producción de la

empresa objeto de estudio, y así lograr un trabajo en equipo de manera armoniosa y eficiente.

Reconocer el esfuerzo de los colaboradores en el desempeño de sus actividades, para lograr con ello incrementar el sentimiento de pertenencia hacia la organización.

Mejorar la calidad de vida de los colaboradores del área de producción de la empresa unidad de análisis, a través del fomento de actividades necesarias para controlar y minimizar los efectos negativos del estrés en el ámbito personal y laboral.

#### **3.3.4. Problema**

En la facultad de la universidad, objeto de estudio, se encontró un ambiente en donde los colaboradores reflejan muy poca disposición y muy bajo entusiasmo para realizar sus actividades asignadas, también se presenta una negativa actitud frente a las disposiciones personales hacia su trabajo, ambiente laboral y ningún compromiso organizacional, de un modo mayor se evidencio que los colaboradores no están ganados para trabajar en equipo, debido a que no existen actividades y experiencias para mejorar el mismo.

#### **3.3.5. Beneficios**

Los principales beneficios esperados al implementar la propuesta de motivación, en la facultad de la universidad objeto de estudio, se describen a continuación:

- Motivación en los colaboradores, reflejado en la disposición y entusiasmo voluntario para realizar sus actividades asignadas.
- Fomento de actitudes positivas en el personal, hacia su trabajo, ambiente laboral y compromiso organizacional.
- Eficiente trabajo en equipo, debido a la implementación de actividades orientadas a mantener y mejorar el compañerismo.

#### **3.3.6. Resultados esperados**

Para la propuesta diseño de estrategia para incrementar el nivel de motivación, se consideran tres escenarios el mejor escenario es lograr el 100% de motivación lo cual nos brindará un alto estándar de calidad en el servicio, sin embargo, los resultados de satisfacción que se



puede apreciar en la investigación equivalen a 52% de colaboradores, entonces debemos transformar ese resultado en 70% de satisfacción en un largo plazo.

Con las estrategias propuesta se podrá lograr dicho cambio en periodo corta de tal forma que se benefician para la empresa.

### 3.3.7. Plan de actividades

Para el primer objetivo se aplicarán y buscarán espacios para estrategias motivacionales para que los trabajadores puedan desarrollar un trabajo conjunto colaborativo de forma armoniosa en concordancia con las dimensiones descritas en la presente investigación.

Para el segundo objetivo el personal encargado implementará estrategias pertinentes con menciones y premios con el fin reconocer el esfuerzo y trabajo destacados de los trabajadores en sus actividades laborales y el desempeño funcional en la organización lo que permitirá el incremento del sentido de pertenencia institucional.

Para el tercer objetivo la empresa cubrirá y mantendrán cubiertas la mejora continua de la calidad de vida de los trabajadores mediante la promoción de acciones indispensables para la disminución de los efectos evidenciados por el estrés laboral

### 3.3.8. Presupuesto

PROPUESTA	Cantidad	Soles Unitario	Total Soles
Impresión manual de capacitación	20	S/ 4	S/ 80
<b>Capacitación (Cada sesión de 1 horas, para 20 personas)</b>			
Atención al cliente	1	S/ 200	S/ 200
Calidad de Servicio	1	S/ 200	S/ 200
Inducción de Atención	1	S/ 200	S/ 200
Proceso de Atención	1	S/ 200	S/ 200
Coaching especializado en procesos de atención y optimización de tiempo	1	S/ 200	S/ 200

<b>Impresiones de Diagrama de Atención para el paciente</b>			
Afiches	2	S/ 20	S/ 40
<b>Sistemas de reconocimiento</b>			
Implementación	3	S/ 6000	S/ 18000
<b>Programa de motivación</b>			
Full day para veinte personas	20	S/ 300	S/ 900
<b>Total</b>			<b>S/ 20020</b>

*Fuente:* Elaboración propia

El presupuesto está basado en precios de referencia promedio el mercado actual, estando incluido los 20 manuales con la debida información de la capacitación. Además, se cuenta con los precios para las impresiones de diagrama de atención, afiches con la información del adiestramiento, sistemas de reconocimiento, así como los precios relacionados con la implementación, el costo por “full day” para 20 personas que serán capacitadas.

Adicionalmente, en el presupuesto se encuentran los costos relacionados para el pago del personal a contratar durante el desarrollo del adiestramiento, el cual contará con la presencia de una persona para la atención del cliente, calidad de servicio, inducción en la atención, proceso de atención y coaching especializado en el área.

### 3.3.9. Cronograma de actividades

Actividades/ mes	Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.- Contratar personal necesario para mejorar el proceso de atención	x	x										
2.- Difundir el proceso de atención a todos los involucrados			x	x								
3.- Diseñar afiches con la secuencia de atención para los clientes					x	x						

4.- Capacita a los colaboradores sobre atención al cliente								x	x				
5.- Supervisión de los cambios										X	x		
6.- Motivación del personal											x	x	
7.- Implementación de un sistema de gestión.													x

### 3.3.10. Viabilidad económica de la propuesta

Se determina la viabilidad de la propuesta mediante el indicador del VAN, el cual da como resultado un alto índice de rentabilidad. Por tal motivo se concluye que existe un alto grado de viabilidad de llevar a cabo la propuesta.

### 3.3.11. Validación de la propuesta

La propuesta de desarrollar estrategias para incrementar las la motivación mejorando la satisfacción laboral de colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú.

## IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Discusión

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación permitieron reconocer los puntos de mayor relevancia para el presente trabajo de investigación, considerando como objetivo contribuir a elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una universidad, debido principalmente a los factores que estarían afectando el avance de actividades laborales en todas sus dimensiones, por ende se encuestó a 30 docentes de la institución, a los encuestados se les preguntó sobre el nivel de su sueldo es bajo, el 10% respondió que entran en total desacuerdo, el 10% que esta desacuerdo, el 16,67% indeciso, 26,67% que esta acuerdo, el 33,33% que está totalmente acuerdo y un 3,33% que no respondió, esto nos demuestra los empleados no están motivados económicamente por ende se evidencia que el desempeño laboral está en niveles bajos.

La motivación laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú, 2017, razón por la cual, el investigador sugiere promover una Evaluación de Clima organizacional, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la institución y contribuir con estrategias motivacionales.

Los resultados también coincidieron Corcino (2017) en cuanto al nivel de satisfacción regular evidenciado, puesto que la presencia de los factores intrínsecos influye en dicha satisfacción. Es importante acotar que las diferencias de sexo muestran que la mujer tiene mayor situación satisfactoria y aquellos colaboradores que trabajan en la atención al público. Sin lugar a duda el pago es el elemento preciso que se asocia a la satisfacción. Por otro lado, los niveles de relación de género en cuanto al desempeño laboral son alta porque mantienen la equidad, y, por último, los niveles de relación de género en cuanto a satisfacción laboral son de nivel alta, debido a la correcta utilización de la comunicación, coordinación y motivación y reconocimiento.

Por su parte, Álvarez (2017) demuestra en su investigación que como conclusión que las variables satisfacción y presión laboral no son proporcionales, puesto que en el estudio se pudo demostrar que si existe mayor presión la satisfacción será menor. Además, concluyen

que los docentes de universidades particulares presentan mayor satisfacción, tanto intrínseca como extrínseca, en comparación con los de universidades nacionales; por último, también se demuestra que las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción laboral. La investigación mencionada se alinea con lo expuesto por dar a conocer las diferencias entre colaboradores de entidades públicas y particulares, además de dar a conocer factores influyentes a la satisfacción laboral por medio de una variable independiente denominada fuentes de presión laboral.

En otro sentido Esquerre y Ruiz (2015) presenta relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Cuyo objetivo interrelaciona las variables mencionadas de los trabajadores de una entidad educacional y de esta manera aplicar medidas correctivas que ayuden a aumentar el compromiso en los trabajadores. Entre los resultados se destaca un nivel alto de satisfacción laboral y un alto compromiso institucional; además de una correlación significativa y positiva entre los dos parámetros.

Dicha investigación coincide con el trabajo de Jaik, Tena y Villanueva (2010), en cuanto a la significancia correlativa de las variables satisfacción y compromiso organizacional de los profesores universitarios del área de postgrado de una Universidad mexicana. También el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra en un porcentaje alto, debido a sus actitudes y un alto compromiso con su trabajo; además el nivel de desempeño laboral en encuentra alta por sus manifestaciones sobre su actitud frente a la responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo. Dichas investigaciones también guarda relación con la tesis de investigación de Polanco (2014) quien lo afianzó desde una perspectiva organizacional.

Finalmente, Revilla (2017), en su tesis sobre como las estrategias motivacionales contribuyen al desempeño laboral de los docentes, se ha coincidido en la identificación de las condiciones desfavorables que han derivado en los niveles de insatisfacción por parte de los trabajadores. En ese sentido, los directivos son los responsables directos de promover un entorno favorable y evitar que el ambiente se vuelva poco favorable para la motivación laboral promoviendo situaciones que ameriten recompensas e incentivos para el cumplimiento de los propósitos institucionales.

Con referencia a lo anterior, cabe agregar que en aspectos relacionados con los beneficios tienden a ser insuficientes en poder cubrir las necesidades de los individuos y su núcleo familiar, debido a la situación inflacionaria en la realidad venezolana actual. Por ello, es uno de los motivos indispensables para que los profesores abandonen el cargo buscando nuevas oportunidades en otras instituciones e incluso migrando hacia otros países.

## **4.2 Conclusiones**

**Primera.-** Por la investigación realizada se concluye que la satisfacción laboral del colaborador administrativo de una universidad pública está relacionada con la facilidad del trabajo que realiza cubra las expectativas que se formaron al inicio de la labor en la universidad, mediante el cual se propuso un ambiente confortable, horario adecuado, entre otras estrategias motivacionales para mejorar la satisfacción de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú 2017.

**Segunda. -** Se diagnosticó que el monto del sueldo que percibe el trabajador incide en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú 2017, ya que perciben una sensación de explotación.

**Tercera. -** Se categorizaron las estrategias motivacionales a implementar en la facultad de una universidad pública del Perú, la cual está constituida por seis subcategorías.

**Cuarta. -** La propuesta de estrategia motivacional que se diseñe debe tener como finalidad mejorar el nivel de satisfacción laboral del colaborador administrativo de la universidad pública poniendo a disposición de los organismos competentes de la universidad las herramientas y sistemas que incrementen el nivel actual de satisfacción laboral

**Quinta. -** Se validaron los instrumentos del diagnóstico y las propuestas para el desarrollo de estrategias para incrementar la motivación mejorando la satisfacción laboral de colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú, a través de especialistas en el tema para su adecuado desarrollo.

**Sexta.** - Se evidenció que, al implementar estrategias motivacionales en los colaboradores de una universidad pública del Perú, existe una satisfacción laboral plena cuando el colaborador se sienta cómodo en el ambiente de trabajo, se realice como persona, sienta gusto al trabajo, considere que obtiene un sueldo justo, no encuentre limitaciones ni maltratos.

#### **4.3 Recomendaciones**

**Primera.** - Es necesario que las estrategias motivacionales incidan sobre una mejora en la distribución física de los ambientes de trabajo y en los sueldos bajos que afectan la satisfacción laboral del colaborador administrativo de la universidad pública.

**Segunda.** - Potenciar las estrategias que lleven a estimular el valor del trabajo que realiza el colaborador administrativo de la universidad pública de tal manera que se sienta útil de la labor que realiza mejorando la satisfacción laboral.

**Tercera.** - Ejecutar estrategias de motivación de tal forma que el colaborador administrativo de la universidad pública rechace la sensación de sentirse explotado en el trabajo.

**Cuarta.** - Por medio de la aplicación del Plan de estrategias motivacionales mejorará, la relación comunicacional entre los colaboradores administrativos con sus pares y con sus ascendentes y con el público en general.

**Quinta.** - Elaborar herramientas y procesos de estrategia motivacional, como las entrevistas y diálogos, que permitan identificar las acciones que limitan u obstruyen una mejora en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la universidad pública.

**Sexta.** - Establecer como objetivo el logro de una calidad total, en la cual se evalué en forma constante la satisfacción laboral del colaborador administrativo. Este colaborador a través de sugerencias permitirá generar un plan de mejora continua, lo cual redundará en beneficio de la universidad pública.

## REFERENCIAS

- Álvarez, D. (2017). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis para optar el grado de Doctor). Lima- Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid: Cuadernos metodológicos.
- Araya, L. y Pedreros, M. (2013). *Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009*. San José- Costa Rica: Universidad San José.
- BBC Mundo. (31 de mayo de 2016). *BBC Mundo*. Obtenido de [http://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/05/160531\\_economia\\_felicidad\\_trabajo\\_mexicanos\\_lf](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/05/160531_economia_felicidad_trabajo_mexicanos_lf)
- BBVA. (29 de junio de 2012). *BBVA: Con tu empresa*. Obtenido de <http://www.bbvacontuempresa.es/a/seis-causas-basicas-insatisfaccion-laboral>
- Bravo, J. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*. Lima- Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S.L.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). Clima Organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum*, 2(23), 66 - 85.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. D.F.: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Corcino, M. (2017). *satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local - Sihuas, 2017*. Chimbote- Perú: Universidad San Pedro.
- El Comercio. (07 de abril de 2016). *El Comercio: Economía*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/peru/que-tan-felices-son-peruanos-su-lugar-trabajo-noticia-1891841/5>



- Esquerre, G.y Ruiz, M. (2015). *“Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa - Trujillo – 2017”*. Trujillo- Perú: Universidad Cesar Vallejos.
- Fernández, E. (2012). *La motivación en la toma de decisiones: una concepción alternativa*. Maracaibo- Venezuela: Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVIII, núm. 1, pp. 41-57.
- Gámez, E., & Marrero, H. (2006). *¿Por qué hacemos lo que hacemos? Dimensiones básicas de la motivación*. Santa Cruz de Tenerife: Ediciones Idea.
- Gargallo, A. (2008). *La Satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas: Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Gil, F. (29 de setiembre de 2016). *Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/mercado-laboral-al-2017-como-va-cambiar-panorama-peru-2171210>
- Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. D.F.: McGraw - Hill.
- Jaik, A.; Tena, J.y Villanueva, R. (2010). *“Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado”*. Durango- México: Revista Electrónica Diálogos Educativos, Vol. 10, N° 19.
- Lepkowski, J., Groves, R., Fowler, F., & Couper, M. (2009). *Metodología de la encuesta*. Nueva York: Editorial Wiley.
- Martinez, J. (2011). *Metodologías de la investigación cualitativa*. Silogismo más que conceptos. pp. 27-38.
- Martínez, M. (2012). *La gestión empresarial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Marzo, J.y Rodríguez, J. (2016). *Condiciones de trabajo , satisfaccion laboral, y calidad de vida laboral en educación y sanidad*. España.
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: Mc Graw- Hill.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Panorama laboral 2016. América Latina y el Caribe*. Lima: OIT.
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Polanco, C. (2014). *“El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula,*

- Cortés”. (Tesis de Maestría). Tegucigalpa- Honduras: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
- Revilla, R. (2017). *Estrategias motivacionales que coadyuven al desempeño laboral de los docentes en el departamento de biología y química de la face de la Universidad de Carabobo*. (Tesis de Maestría). Valencia- Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2012). *Influencia de los principios organizativos, parámetros de diseño y factores de contingencia en las estructuras organizativas de las cadenas hoteleras españolas y mexicanas*. Madrid: Santander.
- Schneider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2011). *Perspectivas organizacionales Clima y cultura*. Manual de Psicología.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de investigación científica*. México: Limusa.
- Vargas, J. (2012). *Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado*. México: Revista Nova scientia vol.4 no.7.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 155-165.
- World Economic Forum. (2016). *The Global Competitiveness Report 2016 - 2017*. Ginebra: WEF.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de la investigación

Problema general	Objetivo general	Categorías y subcategorías	
		Categoría 1:	Categoría 2:
¿De qué manera se puede mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú?	Proponer estrategias motivacionales para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú, 2017.	Satisfacción laboral	Estrategias motivacionales
	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Sub categoría 1:</b> Significación tarea	<b>Sub categoría 1:</b> Instinto-Aprendizaje
	Diagnosticar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú, 2017.	<b>Sub categoría 2:</b> Condiciones de trabajo	<b>Sub categoría 2:</b> Pasividad-Actividad
	Categorizar las estrategias motivacionales a implementar en la facultad de una universidad pública del Perú.	<b>Sub categoría 3:</b> Reconocimiento personal y/o social	<b>Sub categoría 3:</b> Extrínseco-Intrínseco
	Diseñar estrategias motivacionales que permita mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos en una facultad de una universidad pública del Perú.	<b>Sub categoría 4:</b> Beneficios económicos	<b>Sub categoría 4:</b> Inconsciente-Consciente
	Validar los instrumentos del diagnóstico y las propuestas encontradas a través de los especialistas en el	<b>Categorías emergentes:</b> Remuneración Ámbito personal Autoestima Relaciones laborales	<b>Sub categoría 5:</b> Individuo-Sociedad <b>Sub categoría 6:</b> Aproximación-Evitación

	<p>tema para su adecuado desarrollo.</p> <p>Evidenciar los resultados de las estrategias motivacionales implementadas en los colaboradores en una facultad de una universidad pública del Perú.</p>			
<b>Tipo, nivel y método</b>		<b>Población, muestra y unidad informante</b>		<b>Procedimiento y análisis de datos</b>
<p>Sintagma: Holístico  Tipo: Proyectiva  Nivel: Comprensivo  Método: Inductivo y deductivo</p>		<p>Población: 120 sujetos  Muestra: lo conforman 30 participantes y 3 sujetos con cargos en la institución  Unidad informante: docentes y trabajadores administrativos</p>		<p>Procedimiento: Validación, permiso y aplicación de los instrumentos  Análisis de datos:  En Excel, y ATLAS TI 8.</p>

## Anexo 2: Evidencias de la propuesta

### CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR..... identificado con DNI Nro. 06799562..... Especialista en MARKETING..... Actualmente laboro en UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE..... ubicado en CAÑETE..... procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	CATEGORIA SATISFACCION LABORAL	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Satisfacción Laboral / Sub categoría 1: Significación tarea																			
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			✓				✓				✓				✓		16	
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			✓				✓				✓				✓		16	
3	Me siento útil con la labor que realizo.			✓				✓				✓				✓		16	
4	Me gusta el trabajo que realizo.			✓				✓				✓				✓		16	
5	Me gusta la actividad que realizo.			✓				✓				✓				✓		16	
Satisfacción laboral /Sub categoría 2: Condiciones de trabajo																			
6	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.			✓				✓				✓				✓		16	
7	El ambiente donde trabajo es confortable.			✓				✓				✓				✓		16	
8	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.			✓				✓				✓				✓		16	

9	Me disgusta mi horario.				✓				✓				✓		✓	16
10	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				✓				✓				✓		✓	16
11	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.				✓			✓					✓		✓	16
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.				✓			✓					✓		✓	16
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.				✓			✓					✓		✓	16
14	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				✓			✓					✓		✓	16
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.				✓			✓					✓		✓	16
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				✓			✓					✓		✓	16
<b>Satisfacción laboral /Sub categoría 3: Reconocimiento personal y/o Social</b>																
17	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".				✓			✓					✓		✓	16
18	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.				✓			✓					✓		✓	16
19	Me complacen los resultados de mi trabajo.				✓			✓					✓		✓	16
20	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.				✓			✓					✓		✓	16
21	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.				✓			✓					✓		✓	16
22	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.				✓			✓					✓		✓	16
23	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.				✓			✓					✓		✓	16



Satisfacción laboral /Sub categoría 4: Beneficios económicos											
24	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.				✓			✓		✓	16
25	Me siento mal con lo que gano.				✓			✓		✓	16
26	El sueldo que tengo es bastante aceptable.				✓			✓		✓	16
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				✓			✓		✓	16

(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

**Sugerencias:**

1. ....Debe de añadir.....dimensión/sub categoría:  
.....
2. ....Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría:  
.....
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos:..... *SI CUMPLE.*

Es todo cuanto informo;

 Firma





### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

#### Encuesta sobre Satisfacción Laboral

Apellido y Nombres :  
 Sexo : Masculino (  ) Femenino (  )  
 Facultad :  
 Área de trabajo :  
 Cargo que ocupa :  
 Tiempo de servicio : .....años.....meses  
 Condición laboral : Funcionario (  ) Empleado (  ) Obrero (  ) Practicantes (  )  
 CAS (  ) Otro (  )  
 Fecha:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones

Total Acuerdo	TA
De Acuerdo	A
Indeciso	I
En Desacuerdo	D
Total Desacuerdo	TD

Nº	Descripción	TA	A	I	D	TD
1.-	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2.-	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3.-	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4.-	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5.-	Me siento mal con lo que gano.					
6.-	Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato"					
7.-	Me siento útil con la labor que realizo					
8.-	El ambiente donde trabajo es confortable					
9.-	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10.-	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando					
11.-	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12.-	Me disgusta mi horario.					

13.-	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14.-	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15.-	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16.-	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17.-	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18.-	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19.-	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20.-	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21.-	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22.-	Me gusta el trabajo que realizo.					
23.-	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24.-	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25.-	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26.-	Me gusta la actividad que realizo.					
27.-	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Según su percepción ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el mas importante y 1 al menos importante

Satisfacción de la tarea	
Condiciones de trabajo	
Reconocimiento personal y/o social	
Beneficios económicos	

Muchas gracias.

#### **Anexo 4: Instrumento cualitativo**

- 1. En su opinión ¿Cuáles serían los factores que describirían adecuadamente a la Satisfacción Laboral?**
- 2. En un sector público ¿De qué manera podría influir las bondades del puesto, en relación a la percepción del trabajo personal, de un trabajador con Satisfacción laboral?**
- 3. En un sector público ¿Cómo puede influir las condiciones del medio laboral con la satisfacción de un trabajador?**
- 4. En un sector público ¿De qué forma influye el reconocimiento personal y/o social con la satisfacción de un trabajador?**
- 5. En un sector público ¿De qué manera influye los beneficios económicos a la satisfacción de un trabajador?**
- 6. ¿Qué propuestas usted facilitaría para incrementar la satisfacción laboral de un trabajador en una institución pública?**

## Anexo 5: Base de datos

	SATISFACCION											LABORAL																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
1	3	5	4	5	4	3	4	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	5	2	2	4	5	3	3	5	4	4	
2	4	2	4	5	3	2	5	4	2	3	2	2	1	4	3	2	3	4	2	3	4	5	3	4	4	4	5	4
3	3	5	3	5	5	5	4	4	1	3	2	1	3	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	5	3	2	1	
4	5	5	2	4	5	3	4	5	1	5	4	1	3	5	4	1	1	3	2	4	2	3	2	5	4	3	2	
5	4	5	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
6	4	4	5	5	3	2	4	2	3	3	4	5	2	5	3	3	2	5	3	3	5	5	3	4	5	5	3	
7	4	4	4	5	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	
8	2	5	4	5	2	1	4	2	2	4	4	2	2	5	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	
9	5	5	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	1	2	4	5	5	4	2	2	2	4	5	5	
10	5	5	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	1	2	4	5	5	4	2	2	2	4	5	5	
11	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	2	2	3	4	3	2	4	1	4	4	4	3	2	5	4	3	
12	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	5	
13	5	2	3	1	1	3	5	4	1	2	1	2	5	4	1	1	3	1	4	3	4	1	3	4	1	3	4	4
14	5	3	4	5	3	1	5	5	3	1	3	1	1	1	3	3	3	5	1	3	5	5	5	3	5	5	5	
15	4	1	3	4	3	0	4	4	1	0	0	0	0	0	3	1	0	3	0	4	3	3	4	0	4	3	4	
16	4	0	4	4	2	2	4	4	0	2	3	4	2	5	5	0	2	4	2	4	4	4	4	0	4	4	4	
17	1	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	2	3	4	4	3	
18	4	5	4	4	4	2	5	4	2	4	2	2	2	4	3	4	2	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	
19	4	3	3	5	0	2	5	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	0	2	3	5	4	4	3	5	4	4	
20	1	2	2	3	4	3	2	1	2	4	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	4	3	3	3	
21	2	3	0	5	3	1	5	2	3	1	1	1	1	5	4	3	1	5	1	4	4	5	2	3	5	5	4	
22	2	1	3	5	4	3	5	4	1	3	1	2	1	5	2	1	1	4	1	3	5	4	3	5	4	4	1	
23	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	1	3	3	1	2	5	3	3	5	5	3	5	5	5	2	
24	4	4	4	4	4	2	5	4	2	1	2	2	2	4	4	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	
25	1	5	2	5	5	5	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	4	4	4	5	2	2	5	4	2	2	5	2	1	5	4	2	2	4	1	4	4	4	2	4	4	4	2	
27	5	5	4	4	5	4	4	4	2	1	2	5	2	4	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	3	
28	2	4	1	4	4	4	5	4	1	2	1	1	2	5	3	4	2	5	1	4	4	3	4	3	5	4	4	
29	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	1	1	1	5	3	3	1	5	1	5	4	4	4	1	3	5	3	
30	3	1	2	5	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	3	4	1	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	

## Anexo 6: Transcripción de las entrevistas

### Desarrollo

1. La concordancia del perfil con la formación de quien ocupa el puesto
  - La remuneración acorde con el puesto e incentivos
  - Las condiciones adecuadas del ambiente de trabajo físico y organizacional
  - El reconocimiento por los logros profesionales y personales
  - La capacitación continua y progresiva que conduzca al ascenso dentro de la institución
  
2. Los aspectos permitidos del puesto incentivan el desempeño y la productividad y contribuyen a una mayor satisfacción en el trabajo, tanto en el sector privado como público.

En el sector público muchas veces no prima la valorización del mérito personal, sino el aspecto político, las relaciones sociales o familiares

3. En el medio laboral público está regido por una estructura y normatividad que restringe en muchos casos la iniciativa personal, debido a que su operatividad es llevada a cabo de manera rígida y escasa "valoración de servicio"
4. Tanto el reconocimiento personal como social influye de manera positiva siempre y cuando correspondan a los méritos demostrados y reconocidos por los demás trabajadores, que sean ejemplos a seguir, referentes.
5. Son beneficios económicos son demandas que unen y organizan a los trabajadores. Sirven para compensar la distancia que existe entre el sueldo y el costo de vida y en otros casos, pero muchos la denominada heterogeneidad de las remuneraciones e incentivos
6. Perfiles de puestos deben cubrirse con las personas más idóneas y preparadas.
  - Los incentivos deben ser otorgados en base a contribuciones que se evidencian y no como privilegios
  - Debe establecer canales de escucha entre autoridades y trabajadores tanto a nivel sindical como individual
  - La capacitación debe ser permanente y progresiva
  - Las condiciones de trabajo deben ser adecuadas al presto y protegiendo al trabajador de riesgos y accidentes.

## CUESTIONARIO

1 En su opinión ¿Cuáles serían los factores que describirían adecuadamente a la Satisfacción Laboral?

Mencionaría cuatro factores: 1 Correspondencia entre las competencias laborales y las funciones a desempeñar, 2 Retribución económica conforme a competencia y conforme al mercado, 3 Trascendencia de lo que produce el trabajador, 4 Agrado de lo que hace.

2 En un sector público ¿De qué manera podría influir las bondades del puesto, en relación a la percepción del trabajo personal, de un trabajador con la Satisfacción Laboral?

Influye en los sentidos y significados positivos que se le atribuye a su trabajo

3 En un sector público ¿Cómo puede influir las condiciones del medio laboral con la satisfacción de un trabajador?

Las condiciones del medio laboral influyen en la subjetividad del trabajador y en las relaciones inter subjetivas de quienes trabajan en el sector. En particular cuando las condiciones de empleo pueden llegar a límites impermisibles como condiciones dañinas, perversas, o modos análogos de explotación.

4 En un sector público ¿De qué forma influye el reconocimiento personal y/o social con la satisfacción de un trabajador?

Fundamentalmente la influencia del reconocimiento personal y social se expresará en su autoestima, centralidad o protagonismo personal, y alta motivación por la labor que desempeña.

5 En un sector público ¿De qué manera influye los beneficios económicos a la satisfacción de un trabajador?

La remuneración económica como compensación al esfuerzo desplegado en los procesos de trabajo son fundantes en las relaciones laborales, ergo, todo beneficio económico será tributario de mejoras en los niveles de satisfacción laboral. Existe una correlación directa y fuerte, entre beneficios económicos y satisfacción laboral.

6 ¿Qué propuestas usted utilizaría para incrementar la satisfacción laboral de un trabajador en una institución pública?

Mejoraría las condiciones de empleo, lo cual supondría desarrollar vínculos laborales sanos y legales, sin explotación ni discriminación, con retribución económica adecuada, dentro de ambientes de respetabilidad, y con identidad institucional y trascendencia. |

## Guía de entrevista

**1. En su opinión ¿Cuáles serían los factores que describirían adecuadamente a la Satisfacción Laboral?**

Sentirse y estar bien, implica que hasta el espacio físico donde se labora cuente con las mínimas condiciones para su desempeño, asimismo es importante que el colaborador realice tareas relacionadas con su especialidad ya que las hará con mayor conocimiento y estará en lo que realmente le satisface. Por otro lado, el trato es un factor muy importante ya que le permite estar más abierto para no solamente cumplir con sus tareas, sino también dar alcances, emitir sugerencias sobre las funciones a desarrollar e involucrarse de manera absoluta en la misión y visión que tiene la institución a la que pertenece.

Del mismo modo, el colaborador tiene expectativas personales en las acciones que realiza.

**2. En un sector público ¿De qué manera podría influir las bondades del puesto, en relación a la percepción del trabajo personal, de un trabajador con la Satisfacción laboral?**

Indudablemente los puestos están diseñados en base a perfil requerido. No obstante, las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

**3. En un sector público ¿Cómo puede influir las condiciones del medio laboral con la satisfacción de un trabajador?**

En todo ambiente donde sea preponderante el trabajo en equipo, existirá un buen clima laboral, este hará que se perciba una situación equitativa, ser tratado con justicia, o en todo caso, tener los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que nuestros compañeros de trabajo, lo contrario genera malestar, y sentimientos que pueden explotar de diferentes modos, entre ellos, el deficiente desempeño.

**4. En un sector público ¿De qué forma influye el reconocimiento personal y/o social con la satisfacción de un trabajador?**

El reconocimiento, hace que el colaborador sienta la responsabilidad de involucrarse en una mejora continua, ya que siente que su labor es importante para lograr e inclusive superar el reto que tiene su Sector. Definitivamente, cualquier

Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, RÍOS RÍOS SEGUNDO WALDEMAR..... identificado con DNI Nro. 06799562..... Especialista en MARKETING..... Actualmente laboro en UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE..... ubicado en CAÑETE..... procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	CATEGORIA SATISFACCION LABORAL	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Satisfacción Laboral / Sub categoría 1: Significación tarea																			
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			✓				✓				✓				✓		16	
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			✓				✓				✓				✓		16	
3	Me siento útil con la labor que realizo.			✓				✓				✓				✓		16	
4	Me gusta el trabajo que realizo.			✓				✓				✓				✓		16	
5	Me gusta la actividad que realizo.			✓				✓				✓				✓		16	
Satisfacción laboral /Sub categoría 2: Condiciones de trabajo																			
6	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.			✓				✓				✓				✓		16	
7	El ambiente donde trabajo es confortable.			✓				✓				✓				✓		16	
8	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.			✓				✓				✓				✓		16	



9	Me disgusta mi horario.					✓						✓				✓			✓	16
10	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					✓						✓				✓			✓	16
11	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					✓						✓				✓			✓	16
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					✓						✓				✓			✓	16
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.					✓						✓				✓			✓	16
14	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					✓						✓				✓			✓	16
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					✓						✓				✓			✓	16
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					✓						✓				✓			✓	16
<b>Satisfacción laboral /Sub categoría 3: Reconocimiento personal y/o Social</b>																				
17	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					✓						✓				✓			✓	16
18	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					✓						✓				✓			✓	16
19	Me complacen los resultados de mi trabajo.					✓						✓				✓			✓	16
20	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					✓						✓				✓			✓	16
21	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					✓						✓				✓			✓	16
22	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					✓						✓				✓			✓	16
23	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					✓						✓				✓			✓	16

Satisfacción laboral /Sub categoría 4: Beneficios económicos												
24	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.				✓			✓			✓	16
25	Me siento mal con lo que gano.				✓			✓			✓	16
26	El sueldo que tengo es bastante aceptable.				✓			✓			✓	16
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				✓			✓			✓	16

(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

**Sugerencias:**

1. ....Debe de añadir.....dimensión/sub categoría:  
.....
2. ....Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría:  
.....
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos:..... SI CUMPLE......

Es todo cuanto informo:

 Firma



### CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Juan P. Roberto Gaudin identificado con DNI Nro. 90460918 Especialista en Trabajo Social Actualmente laboro en U. Alcega ubicado en Museo procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	CATEGORIA SATISFACCION LABORAL	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>Satisfacción Laboral / Sub categoría 1: Significación tarea</b>																			
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			/				/				/				/		16	
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			/				/				/				/		16	
3	Me siento útil con la labor que realizo.			/				/				/				/		16	
4	Me gusta el trabajo que realizo.			/				/				/				/		16	
5	Me gusta la actividad que realizo.			/				/				/				/		16	
<b>Satisfacción laboral /Sub categoría 2: Condiciones de trabajo</b>																			
6	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.			/				/				/				/		16	
7	El ambiente donde trabajo es confortable.			/				/				/				/		16	
8	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.			/				/				/				/		16	



9	Me disgusta mi horario.				✓				✓				✓			✓
10	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				✓				✓				✓			✓
11	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.				✓				✓				✓			✓
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.				✓				✓				✓			✓
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.				✓				✓				✓			✓
14	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				✓				✓				✓			✓
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.				✓				✓				✓			✓
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				✓				✓				✓			✓
<b>Satisfacción laboral /Sub categoría 3: Reconocimiento personal y/o Social</b>																
17	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".				✓				✓				✓			✓
18	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.				✓				✓				✓			✓
19	Me complacen los resultados de mi trabajo.				✓				✓				✓			✓
20	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.				✓				✓				✓			✓
21	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.				✓				✓				✓			✓
22	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.				✓				✓				✓			✓
23	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.				✓				✓				✓			✓

Satisfacción laboral /Sub categoría 4: Beneficios económicos											
24	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.			/		/		/		/	16
25	Me siento mal con lo que gano.			/		/		/		/	16
26	El sueldo que tengo es bastante aceptable.			/		/		/		/	16
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			/		/		/		/	16

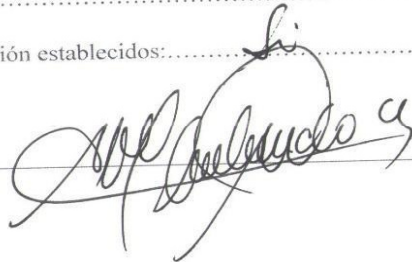
(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Si  No debe de ser aplicado:

**Sugerencias:**

1. ...Debe de añadir... ..dimensión/sub categoría: .....
2. ...Debe añadir... ..items en la dimensión/sub categoría: .....
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos:.....

Es todo cuanto informo;

 Firma

### CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, José Antonio Pizarro Pizarro identificado con DNI Nro. 07464256 Especialista en Administración Actualmente laboro en Universidad Privada Mateo Wiler ubicado en Av. del Tercer Milenio procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	CATEGORIA SATISFACCION LABORAL	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>Satisfacción Laboral / Sub categoría 1: Significación tarea</b>																			
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			✓				✓				✓				✓			
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			✓				✓				✓				✓			
3	Me siento útil con la labor que realizo.			✓				✓				✓				✓			
4	Me gusta el trabajo que realizo.			✓				✓				✓				✓			
5	Me gusta la actividad que realizo.			✓				✓				✓				✓			
<b>Satisfacción laboral /Sub categoría 2: Condiciones de trabajo</b>																			
6	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.			✓				✓				✓				✓			
7	El ambiente donde trabajo es confortable.			✓				✓				✓				✓			
8	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.			✓				✓				✓				✓			

9	Me disgusta mi horario.				✓				✓				✓			✓		
10	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				✓				✓				✓			✓		
11	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.				✓				✓				✓			✓		
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.				✓				✓				✓			✓		
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.				✓				✓				✓			✓		
14	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				✓				✓				✓			✓		
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.				✓				✓				✓			✓		
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				✓				✓				✓			✓		
<b>Satisfacción laboral /Sub categoría 3: Reconocimiento personal y/o Social</b>																		
17	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".				✓				✓				✓			✓		
18	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.				✓				✓				✓			✓		
19	Me complacen los resultados de mi trabajo.				✓				✓				✓			✓		
20	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.				✓				✓				✓			✓		
21	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.				✓				✓				✓			✓		
22	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.				✓				✓				✓			✓		
23	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.				✓				✓				✓			✓		

Satisfacción laboral /Sub categoría 4: Beneficios económicos												
24	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					✓					✓	
25	Me siento mal con lo que gano.					✓					✓	
26	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					✓					✓	
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					✓					✓	

(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

**Sugerencias:**

1. ....Debe de añadir.... .....dimensión/sub categoría:  
.....
2. ....Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría:  
.....
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos: *Si cumple* .....

Es todo cuanto informo:

 Firma