



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL

Programa de Motivación para mejorar el nivel de Satisfacción de los colaboradores de IDE  
SOLUTION S.A.C, CHICLAYO.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Psicología Organizacional**

AUTOR:

Br. Dávila Montenegro, Joseph Antonio (ORCID: 0000-0002-6341-4433)

ASESORA:

Dra. Paredes López, Lilian Roxana (ORCID: 0000-0002-4290-1216)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

CHICLAYO – PERÚ

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarnos la oportunidad de estar con vida, y a todos los de que algunas formas han contribuido con este sueño, como a mis padres por permitirme estudiar esta carrera maravillosa, y sin olvidarme a mis asesores, como al asesor temático Chunga Pajares Luis Alberto, y mi asesora estadística Lilian Roxana Paredes López, por tenerme paciencia y apoyarnos en desarrollar este programa para el grado de título, por eso dedico esta tesis a todas las personas que me permitieron involucrar y realizar dicha investigación.

**Joseph Antonio Dávila Montenegro**

## Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a Dios por brindarnos la oportunidad de estar con vida, a mis padres por permitirme estudiar esta carrera maravillosa, y sin olvidarme a mis asesores, como al asesor temático Chunga Pajares Luis Alberto, y mi asesora estadística Lilian Roxana Paredes López, por tenerme paciencia y apoyarnos en desarrollar este programa para el grado de título.

**Joseph Antonio Dávila Montenegro**

## Página del Jurado

## Declaratoria de autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Dávila Montenegro Joseph Antonio, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología Organizacional de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 73114069, con el trabajo de investigación titulada, Programa de Motivación para mejorar el nivel de Satisfacción de los colaboradores de IDE SOLUTION S.A.C, CHICLAYO.

#### **Declaro bajo juramento que:**

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 02 de agosto, 2020

  
Dávila Montenegro Joseph Antonio  
DNI. 73114069

## ÍNDICE

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	9
2.2. Diseño de Investigación. ....	9
2.3. Variables, Operacionalización.....	10
1.3. Población y muestra. ....	14
1.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.</i> .....	14
1.6. <i>Aspectos éticos</i> .....	15
2.4. Población y muestra. (todo con sangría de primera línea) .....	15
2.5. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.</i> .....	16
III. RESULTADOS .....	20
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	45
<b><i>DIMENSIÓN SOBRE MOTIVACIÓN DE LOGRO.....</i></b>	<b>66</b>
<b><i>SESIÓN 1: • Lograr sus Metas corto plazo”.....</i></b>	<b>66</b>
<b><i>SESIÓN 02: “Lograr sus Metas largo plazo” .....</i></b>	<b>68</b>
<b><i>SESIÓN 03: “Reconocer su Compromiso con la empresa” .....</i></b>	<b>70</b>
<b><i>SESIÓN 04: “Saber su nivel de Excelencia” .....</i></b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Resultados del Post Test .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 2. Dimensiones de Satisfacción Laboral de los trabajadores.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 3. Nivel de Condiciones Físicas y/o Materiales - Pre y Post Test .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 4. Nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos - Pre y Post Test.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 5. Nivel de Políticas Administrativas - Pre y Post Test .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 6. Nivel de Relaciones Sociales - Pre y Post Test .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 7. Nivel de Desarrollo Personal - Pre y Post Test .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 8. Nivel de Desempeño de Tareas - Pre y Post Test.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 9. Nivel de Relación con la Autoridad - Pre y Post Test .....</b>	<b>39</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 Nivel general de Satisfacción Laboral – Pre Test.....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 2. Nivel general de Satisfacción Laboral – Pre Test.....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 3. Dimensiones de Satisfacción Laboral de los trabajadores .....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 4. Nivel Condiciones Físicas y/o Materiales Pre y Post Test.....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 5. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test .....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 6. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 7. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test .....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 8. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test .....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 9. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 10. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test .....</b>	<b>39</b>

## RESUMEN

El presente estudio obtuvo como objetivo determinar la influencia de un Programa Motivacional para mejorar el nivel de satisfacción laboral en la empresa IDE SOLUTION S.A.C. Se trabajó con una muestra de 15 colaboradores ya que la población es pequeña igual los colaboradores seleccionados en base a un muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizando un diseño pre experimental, tipo de investigación aplicativo y teniendo como método estadística descriptiva e inferencial. La técnica utilizada fue de encuesta con 1 cuestionario, para la variable satisfacción laboral, La escala de satisfacción laboral (36 ítems con 7 dimensiones) bajo la teoría de las necesidades de McClellan, se probó la confiabilidad de ambos cuestionarios a través del coeficiente Alfa de Crom Bach, cuyos resultados son 0.889. con dicho instrumento se diagnosticó los niveles de Satisfacción de los colaboradores de una empresa de sistemas, en base a ello se diseñó y aplico un programa de Motivación mismo que al finalizar fueron evaluados los resultados obtenidos mediante el mismo instrumento de evolución, comparando y demostrando la efectividad del programa de Motivación, mejorando como aumentando la Satisfacción de los colaboradores y disminuyendo los niveles más bajos de satisfacción, como con respecto a la dimensión de remuneración y beneficios laborales observamos que en un inicio el 42% con un nivel altamente insatisfacción; con el post test con un porcentaje de 53% en nivel parcial satisfacción en los trabajadores, con desempeño de tareas sacaron 80% de regular satisfacción en desempeño de tareas, y con el post test mejorando con un 60% de parcial satisfacción. Finalmente. Afirmando que el programa incrementó la satisfacción laboral en los colaboradores de la organización “IDE SOLUTION S.A.C.”

**Palabras claves:** Programa motivacional, Satisfacción, Laboral.



## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the influence of a Motivational Program to improve the level of job satisfaction in the company IDE SOLUTION S.A.C. We worked with a sample of 15 collaborators since the population is small equal to the selected collaborators based on a non-probabilistic sampling for convenience, using a pre-experimental design, type of application research and having as a descriptive and inferential statistical method. The technique used was a survey with 1 questionnaire, for the variable job satisfaction, The scale of job satisfaction (36 items with 7 dimensions) under McClellan's theory of needs, the reliability of both questionnaires was tested through the Alpha coefficient of Crom Bach, whose results are 0.889. With this instrument, the Satisfaction levels of the collaborators of a systems company were diagnosed, based on this, a Motivation program was designed and applied, and at the end the results obtained by the same evaluation instrument were evaluated, comparing and demonstrating the effectiveness of the Motivation program, improving how to increase the Satisfaction of the collaborators and reducing the lowest levels of satisfaction, as with respect to the dimension of remuneration and labor benefits, we observe that initially 42% with a highly unsatisfied level; with the post-test with a percentage of 53% in partial level satisfaction in the workers, with performance of tasks they obtained 80% of regular satisfaction in performance of tasks, and with the post-test improving with 60% of partial satisfaction. Finally. Affirming that the program increased job satisfaction among employees of the organization "IDE SOLUTION S.A.C."

Keywords: He Programmes Motivacional, Satisfaction, Labor.

## I. INTRODUCCIÓN

Dentro del ámbito laboral es indispensable conocer y tener un diagnóstico claro acerca de los factores que intervienen en el rendimiento de cada colaborador. A pesar de la poca información que se tenga acerca de dichos factores se conoce la repercusión de la motivación laboral y de los componentes sociales y físicos que inciden en el comportamiento humano; es así como la motivación laboral influye en la percepción que el colaborador tiene acerca de su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción laboral sumando a ello otros aspectos.

La motivación en las organizaciones alude a ser un procedimiento donde el colaborador realiza sus tareas con eficacia para lograr resultados y cumplir metas conllevando ello a la satisfacción personal y laboral. Ante ello es importante que este aspecto lo conozcan todas las organizaciones sin importar su rubro o actividad, ya que la motivación laboral trasciende y depende mucho de la comunicación establecida, el trabajo en equipo y la integración entre los colaboradores que repercute en el éxito y producción de las áreas.

Siendo así que los valores, las creencias y cultura de los colaboradores de una organización son dados a conocer de forma positiva la satisfacción laboral y motivación; que constituyen la personalidad de cada colaborador. La motivación es también el esfuerzo tenaz y permanente orientado a las metas y objetivos siendo el colaborador caracterizado por su complejidad. Ante esta situación la persona tiene necesidades únicas y complejas que rigen un lineamiento del comportamiento.

Del mismo modo Gutiérrez (2005) propone que antes de realizar análisis de la satisfacción laboral, se debe identificar las teorías de motivación que se desarrollan en la empresa, mediante la evaluación de las opiniones de los colaboradores, realizando este estudio se desarrolló en cinco departamentos de la empresa.

Según información recolectada los rangos de esfuerzo difícilmente proporcionan resultados positivos en el término del trabajo, excepto que se enfoque en que sus esfuerzos se deben alinear en beneficio de la empresa. Es por ello que es importante la motivación y el clima laboral son importantes en la administración enfocada en calidad pues influyen en el rendimiento de los colaboradores lo cual produce resultados favorables.

Es por ello que el orden de pensamientos, los colaboradores contentos instauran compensación con su medio ambiente y alcanzan un equilibrio dinámico con éste. Es por ello que las organizaciones pequeñas se administran en ambientes psicológicamente demostrativos, que se evidencia la implicancia de consideración de los colaboradores, incluyendo también a los grupos en la empresa entre otras entidades sociales, por lo cual estos son estimados como entornos de los mismos trabajadores y que están sujetos al comportamiento organizacional.

Es por ello que Álvarez (2010), en su estudio acerca de la satisfacción laboral en los colaboradores de cargos medios como asistentes y técnicos de la organización en la cual se realizó un estudio a 90 personas. En dicha investigación se enfatizó en los factores que influyen en la satisfacción como el: el sentir que forman parte de la organización, premios profesionales, además del ser reconocidos por los objetivos logrados y la estabilidad laboral son aspectos que influyen notoriamente en la satisfacción laboral. El colaborador se involucra en un clima establecido dentro de la organización. Siendo así, el pronóstico de una conducta personal, establecida rigurosamente en las tipologías personales, es escaso y conlleva muchas ocasiones a concluir que la conducta depende de la ocasión.

Es, por consiguiente, necesario analizar la motivación y su relación con la satisfacción laboral de la Empresa IDE SOLUTION S.A.C, debido a que la motivación entre equipo de trabajo es un ente importante que desempeña una influencia elevada en actitudes y valores que practican. Es importante que en las áreas administrativas y Recursos Humanos se precise cuáles son las necesidades organizacionales e individuales de los colaboradores, que cooperen a la satisfacción laboral, a cuenta de solucionar aquellas que transporten a contextos negativos o de insatisfacción que perturben al clima laboral y por resultante al desempeño laboral. Por esta razón es que se toman en cuenta aspectos resaltantes, pues muchas veces se ha notado el bajo rendimiento y hasta la ausencia por día, de algunos de los colaboradores. Todo ello tiene probabilidades del resultado de la falta de un estímulo que los promueva a realizar sus labores con ausencia de eficiencia y eficacia.

Es así que, esta investigación busca que los factores de la motivación se presenten como elementos fundamentales para el desempeño laboral, con el objetivo de lograr consecuencias buenas en el clima laboral, con ello se puede nombrar las siguientes:

productividad, afiliación, baja rotación, poder, logro, adaptación, satisfacción, innovación. Dentro de las consecuencias negativas se encuentra la poca adaptación, alta rotación del personal, poca innovación, ausentismo, niveles bajos de productividad. Otro de los objetivos de esta investigación es contar con que el colaborador se sienta satisfecho en su entorno laboral; que cada colaborador se sienta motivado, comprometido con su empresa u organización y pueda lograr los objetivos y metas establecidas. Para tener el compromiso de mejorar la satisfacción laboral, que implique en todo el aspecto laboral y que el cliente destaque el cambio, a través de la excelente calidad en las entregas del producto que proporciona la empresa; teniendo como resultado de estas estrategias de marketing el desarrollo de la organización y en específico, la población activa de la Provincia de Chiclayo.

Para esta investigación se considera a los antecedentes internacionales en relación a las variables de estudio. Fuentes (2012), en su estudio tuvo como objetivo encontrar la atribución entre la satisfacción laboral y la productividad en la organización en referencia. Este estudio fue realizado mediante un enfoque cuantitativo, con diseño de tipo descriptivo correlacional; se estima en dicha investigación una muestra de 20 trabajadores con edades entre los 25 y 65 años. Para recaudar la información oportuna para el análisis de datos, se tuvo en cuenta dos encuestas, uno para medir los niveles de satisfacción y el otro para medir la productividad de los colaboradores; los resultados de estas encuestas fueron procesados con validez y confiabilidad. Este estudio concluye en que la satisfacción laboral influye de manera significativa en la productividad de los trabajadores. Sobre los niveles de satisfacción se encontraron niveles altos, (p.31). Podemos notar que con esta investigación se muestra que se puede lograr una satisfacción en los colaboradores de diferentes edades trabajando en conjunto, teniendo satisfechos a los colaboradores y logrando mayores índices de productividad.

En el nivel nacional, Cuba (2013), realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre los tipos de Motivación y Satisfacción en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huarney, (p.57). enfocado en un diseño no test transversal, de tipo correlacional, método de hipotético – deductivo, su muestra fue de 161 trabajadores, el instrumento utilizado fue un test de Motivación y una escala de Clima Laboral. Las conclusiones fueron que la Motivación de afiliación no está relacionada con el clima laboral del individuo de trabajo de modalidad administrativa. En cuanto a la Motivación de Logro y el factor de comunicación se parecen significativa y positivamente; así mismo se denota que

la motivación de logro y el factor involucramiento laboral presentan una relación significativa y positiva. Se destaca el logro obtenido en la investigación, donde se destaca que se logró una mejor comunicación optimizando una motivación laboral en la organización. Díaz (2015), en su investigación, se centró en determinar el nivel de satisfacción de los docentes; Chiavenato (2000), sostiene que, para poder lograr satisfacción laboral se debe abordar la motivación desde su punto más bajo que es el individuo, como el desarrollo fundamental y la plenitud, enfocado a la satisfacción. Por ello, estos dos factores siempre van a estar ligados para el desempeño eficaz de los colaboradores en la organización. Lo que confirma Suárez y Fernández (2016), afirmando que el interés, es el afecto que se relaciona propiamente con las actividades que realizan los colaboradores al desarrollar sus actividades laborales, tomando en cuenta a la motivación que los induce a obtener buenos resultados con sus metas planteadas.

Siendo así que Tafur (2014), realizó un estudio con el objetivo de encontrar la relación entre ambos factores. Se realizó el estudio con un diseño de test. Con una población de 50 colaboradores; el instrumento que se utilizó es la encuesta dirigida a través de dos cuestionarios. La conclusión fue que la Motivación internalizada está relacionada significativamente con la Rotación del individual de la empresa GSS. (p.54). Cabe resaltar la gran diferencia entre una institución pública con esta institución de carácter privado, mostrando que igual se puede realizar, sobre todo logrando los resultados favorables en dicha organización privada.

Haciendo hincapié en el *marco teórico* para respaldar dicha investigación; se citaron a los siguientes autores: Mitchell (2017), expresa que la motivación son los procesos encargados de proporcionar una dirección a la conducta, persistencia e intensidad, permitiendo al colaborador a lograr sus actividades, cumplir metas y objetivos. Del mismo modo Arbaiza (2010) define a la motivación como un esfuerzo que cada colaborador pone para lograr lo propuesto, lo cual se presenta por dimensiones para acentuar de manera cronológica a la motivación, siendo así que en el año 1943 el psicólogo Abraham Maslow dio a conocer su pirámide de necesidades (Pirámide de Maslow), dividiendo estas en jerarquías de necesidades básicas (que se encuentran en la parte inferior de la pirámide) que primero deben ser satisfechas para que las demás necesidades de la parte superior de la pirámide podrán ser satisfechas, construyendo así necesidades y deseos más elevados; luego se presenta la teoría de McClelland dando a conocer tres necesidades constituidas: en

necesidad de logro (el esfuerzo por sobresalir y lograr el éxito), necesidad de afiliación (deseo de relacionarse con las demás personas y de establecer relaciones interpersonales cercanas y amistosas) y necesidad de poder/influencia (necesidad de lograr que los demás actúen de maneras que no lo harían debido al impacto que se produce y las ganas de controlar a los demás).

Asimismo McClelland (1961), da a conocer que todas las personas tienen estas necesidades en menor o mayor grado, independientemente de la edad, género o cultura; siendo así que las personas con distintos niveles en cada una de las necesidades, estas podrán ser motivadas de forma diferente, en procesos generales se puede expresar que las personas motivadas por la necesidad de logro suelen ser muy eficaces individualmente, estos también pueden ser eficientes en grupo (dependiendo de la calidad y capacidades de sus componentes), siendo así que la necesidad de afiliación es excelente para el trabajo en equipo, se tiene como resultado a un ambiente que ayuda a intervenir de forma integrada en conocimientos, optimizando el rendimiento integral del equipo; y la elevada necesidad de poder ya que es promotora del mando sobre los demás. Esta necesidad ayuda el desempeño, el liderazgo, útil en negocios y tomas eficientes de decisiones.

En base a las teorías de la satisfacción que se respalda mediante teorías de la satisfacción, Chiavenato (2000) dio a conocer la teoría de las necesidades humanas de Maslow que, también enfocándolo en esta variable desde la satisfacción de dichas necesidades, las que se ubican en la parte inferior de la pirámide son las designadas necesidades primarias, las cuales se determinan porque suelen ser más repetidas y son compensadas en un lapso de tiempo comparativamente corto.

Por otro lado, las necesidades que se ubican en la parte superior de la pirámide son las mencionadas necesidades secundarias, las cuales son menos periódicas en los individuos, son más afectadas e intelectuales; además para lograr satisfacerlas implican de un período de tiempo largo. Esta teoría de satisfacción se determina en base a cinco necesidades las cuales forman parte de la pirámide: de otro modo las necesidades fisiológicas, que son las necesidades básicas del individuo, afines a la duración del organismo; todos los individuos

las poseen por qué son innatas. También llamadas necesidades biológicas y son, el sueño, la alimentación las cuales tienden a exigir una satisfacción constante.

También se tienen a las necesidades de seguridad, éstas simbolizan el segundo nivel de la pirámide, y también están afines a la supervivencia del organismo. Se centran en brindar al individuo bienestar y seguridad frente a posibles peligros que se pueden presentar en su entorno cercano.

Así también las necesidades sociales, son resultado de la interacción entre el individuo y su entorno social. Resaltando que el ser humano como un ente social tiende a tener la necesidad de tener amistades, de involucrarse, de relaciones, dar y recibir afecto por parte de los demás. Para que surjan estas necesidades, las necesidades del orden inferior tienen que estar satisfechas.

Las necesidades de aprecio son aquellas necesidades que se relacionan a la percepción y valoración que ejecuta el individuo sobre sí mismo. En estas necesidades se contiene la autoconfianza, la reputación, la autoestima y orgullo. Al momento que estas necesidades están satisfechas la persona tiende a dar a conocer mayor seguridad y además de mostrar un mayor desarrollo personal.

Siendo así que las necesidades de autorrealización que alcanzan las necesidades de mayor jerarquía de la pirámide, las cuales están entrelazadas al desarrollo constante del potencial y desarrollo personal. Dentro de estas necesidades tenemos el autocontrol, la autonomía, la competitividad y el uso de las diversas habilidades y capacidades que posee la persona.

Conociendo los datos mencionados anteriormente se formula la siguiente interrogante de investigación ¿De qué manera el programa de Motivación mejorará el nivel de satisfacción de los colaboradores de IDE SOLUTION S.A.C., Chiclayo?

En esta investigación se toma en cuenta una teoría motivacional para solucionar el problema de satisfacción: es la de jerarquía de las necesidades creada por Abraham Maslow (1943), la cual divide indicadores en una pirámide, ordenando desde las necesidades básicas hasta las elevadas, las que vienen siendo fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización. Esta teoría abordada es importante para la presente investigación porque

permite que las organizaciones tanto privadas o públicas alcancen niveles adecuados de satisfacción, los cuales se reflejen en mejores resultados dentro de un ambiente laboral que a su vez les permita cumplir adecuadamente con las metas de la organización; y por ende satisfacer las expectativas y necesidades de cada trabajador de manera independiente y general. Así, el fin último es lograr que el nivel de satisfacción se eleve y se vivencie dentro del ambiente laboral.

La investigación permitirá contar con un programa motivacional con actividades, estrategias y charlas acordes a la realidad y al contexto de la muestra elegida, la cual permitirá tomar decisiones adecuadas y oportunas que puedan incrementar la satisfacción de los colaboradores, tanto laboral como personal apostando por una buena productividad a largo plazo, fomentando un ambiente laboral agradable y saludable. Por eso se usó la teoría de las necesidades de McClelland (1961), la cual menciona que las necesidades fundamentales para todo ser humano son las necesidades de: logro, poder y afiliación. Por eso en esta investigación se logrará resolver el problema laboral detectado y solucionarlo mediante un programa motivacional, escogiendo por aplicar técnicas y estrategias de investigación que, a la vez, nos permitirán ejecutar dicha herramienta de motivación en los trabajadores para que se incremente el nivel de satisfacción laboral.

Esta investigación beneficiará en gran medida a la organización de nombre IDE SOLUTION, institución cuyo Gerente General, en una reunión pactada con él permitió que se realice, y además, reconoció que toda persona que se dedica a trabajar en este ámbito de organización tiene necesidades, deseos y expectativas por cumplir, así como las necesidades básicas que cubrir y la presente investigación ataca la necesidad de aplicar un instrumento que permita identificar y evaluar para lograr potenciar el factor humano, conociéndolo y valorándolo y lograr mediante ello, mejorar de manera progresiva la satisfacción laboral.

Maslow (1943), plantea su teoría la cual es conocida como la pirámide de necesidades humanas y es la base de la situación e importancia de satisfacción de los colaboradores sobre IDE SOLUTION. Para beneficio de la empresa, la meta es lograr un nivel de satisfacción laboral en sus colaboradores, mejorando sus funciones dentro de la organización.

Por lo tanto, para esta investigación se planteó la hipótesis, H1: la aplicación del programa de satisfacción no mejorará el nivel de motivación de los colaboradores de la



Productividad de La Empresa IDE SOLUTION S.A.C, Chiclayo. Ho: la aplicación del programa de satisfacción mejora el nivel de motivación de los colaboradores de la Productividad de La Empresa IDE SOLUTION S.A.C, Chiclayo.

Para entender la problemática, se planteó un objetivo general que es: Demostrar que el programa de motivación mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la empresa IDE SOLUTION S.A.C., Chiclayo. Para lograr aquello se establecieron objetivos específicos: a) Diagnosticar a través de un pre test el nivel de Satisfacción de los colaboradores de la empresa IDE SOLUTION S.A.C, Chiclayo. b) Diseñar el programa de motivación para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa IDE SOLUTION S.A.C. Chiclayo. c) Aplicar el programa de motivación para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa IDE SOLUTION S.A.C. Chiclayo. d) Evaluar a través de un pos test el nivel de motivación de los colaboradores sobre la satisfacción de la empresa IDE SOLUTION S.A.C. Chiclayo. e) Comparar el nivel de motivación alcanzado por los colaboradores sobre la productividad de la empresa IDE SOLUTION S.A.C, Chiclayo, a través del pre test y pos test.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de Investigación

**Aplicativa.** La investigación consiste en el primer objetivo donde trata en resolver el o los problemas más sencillos, con un margen de generalización limitada, donde se generan escasos aportes al conocimiento científico desde una perspectiva de vista teórico menciona (Hernández, 2010), por otro lado, Zoila Vargas (2008), es catedrática de la Universidad de Costa Rica, mencionando que su investigación aplicada, es de una forma de conocer las realidades aplicando una prueba científica.

### 2.2. Diseño de Investigación.

El diseño de la presente investigación es pre experimental con pre y post test a un solo grupo de estudio. Según Gómez (2009) en su libro “Introducción a la metodología de la investigación científica” comenta en cuanto al Diseño, pre experimental que es mencionado así porque “su grado de control es mínimo, y a su vez no hay un grupo de control con el que pueda haber una contrastación de resultados”.

Cuyo esquema es: Diseño: experimental.

En el diseño pre experimental

$$\frac{\text{GE= O1 X O2}}{\text{-----}}$$

GE= grupo, experimental

O1= pre test, aplicado al grupo experimental

X = estímulo

O2 = Pos test, aplicado al grupo experimental

### **2.3. Variables, Operacionalización**

V.I. Motivación Planteada por David McClellan (1989), es quien menciona que todas las personas tienen necesidades importantes; como es; de logro, poder y afiliación.

VD. Satisfacción de Maslow propone en su teoría, la cual es conocida como la pirámide de necesidades de los seres humanos, las cuales tienen un orden jerarquizado según él, a un acuerdo sobre un orden de importancia; teniendo como las siguientes dimensiones, entre ellas están las de; Necesidades Fisiológicas, las Necesidades de Seguridad, las Necesidades Sociales, Necesidades de Aprecio, por último las Necesidades de autorrealización.

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Programa de Motivación	Según McClellan (1989), menciona que todas las personas tienen necesidades importantes y personales como de logro, poder y afiliación.	Menciona en esta teoría que para él individuo las relaciones laborales es importante en el trabajo, viéndolo como una prioridad, porque de esa manera se vuelve uno mismo donde muestran una responsabilidad donde los puede llevar al éxito o fracaso.	<b>D1 Motivación De Logro</b>  <b>D2 Motivación de Poder</b>  <b>D3 Motivación De Afiliación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Excelencia</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Compañerismo</li> <li>• Trabajo En Equipo</li> <li>• Comportamiento</li> <li>• Amistad</li> <li>• Influencia</li> <li>• Prestigio</li> </ul>

- Competencia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Variable 2 De Satisfacción	Maslow propone en su teoría la cual es destacada como la pirámide de necesidades humanas, las cuales tienen están jerarquizadas de según un orden de importancia, Maslow citado por Chiavenato (2009).	Con esta teoría de Maslow nos muestra una Pirámide de Necesidades del ser Humano, sirven para poder alcanzar la motivación laboral.	D1 Condiciones Físicas y/o Materiales	Elementos Materiales Infraestructura	1, 13, 21, 28, 32
			D2 Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Incentivo Económico	2, 7, 14, 22
			D3 Políticas Administrativas	Relación Laboral	8, 15, 17, 23, 33
			D4 Relaciones Sociales	Interrelación laboral con los compañeros	3, 9, 16, 24

D5 Desarrollo Personal	Actividades de autorrealización	4, 10, 18, 25, 29, 34
D6 Desempeño de Tareas	Valoración de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
D7 Relación con la Autoridad	Relación entre colaborador y jefe	6, 12, 20, 27, 31, 36

### 1.3. Población y muestra.

#### ***Población***

Según Pineda 20016 Población. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". En la empresa IDE SOLUTION S.A.C. que la Población estará conformada por 53 colaboradores.

#### **Muestra**

La muestra es una parte representativa de un conjunto, población o universo, cuyas características deben reducirse en más pequeños, lo más exactamente posible. Por eso se ha tomado la decisión con el gerente que trabajan en la empresa IDE SOLUTION S.A.C. que la Muestra estará conformada por 15 colaboradores que trabajan en Chiclayo, para el programa de motivación para la satisfacción de los colaboradores.

### *1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.*

Test adaptado, nombre Del Test De Escala De Satisfacción Laboral SL-SPC, que fue creado por Sonia Palma Carrillo, donde se va a evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores, donde la prueba tiene 7 factores:

### 1.5. Métodos de análisis de dato:

Para realizar el análisis estadístico de los datos se empleará la estadística descriptiva e inferencial, utilizando el software estadístico SPSS-25

Estadística Descriptiva: frecuencia porcentual, media aritmética, desviación estándar y coeficiente de variación para realizar el análisis e interpretación del pre test y post test los resultados

Estadística Inferencial: para realizar la contratación de hipótesis del pre y post test utilizando el estadístico Tstudent para muestra relacionada, previa evaluación de supuestos, de lo contrario se optará por la prueba no paramétrica de Wilxon

### 1.6. Aspectos éticos

El programa de motivación para mejorar el nivel de satisfacción sobre los colaboradores de IDE SOLUTION S.A.C. tiene referencia bibliográfica confiables, los resultados que se darán de acuerdo al test del cuestionario que he propuesto serán confidencial.

## 2.4. Población y muestra. (todo con sangría de primera línea)

### Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio Arias, (2012) p. 81). Según Pineda (2016). Menciona que también la población. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". En la empresa IDE SOLUTION S.A.C. que la Población estará conformada por 53 colaboradores.

**Tabla 2 Población administrativa de IDE SOLUTION**

Condición	Hombres	Mujeres	Total
Jefes de programación	2	1	3
Analistas de programación	8	4	12
Total	10	5	15

Fuente: Oficina del área de Gerencia

### Muestra

La muestra es una parte representativa de un conjunto, población o universo, cuyas características deben reducirse en más pequeños, lo más exactamente posible. Por eso se ha tomado la decisión con el gerente que trabajan en la empresa IDE SOLUTION S.A.C. que la Muestra estará conformada por 15 colaboradores que trabajan en Chiclayo, para el programa de motivación para la satisfacción de los colaboradores. Es aquella que por su tamaño similares a las del conjunto permite hacer inferencias o generalizar los siguientes resultados de la población según encontrando un margen de error conocido. (Arias, 2012, p. 83)



## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Test adaptado, nombre del Test de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, que fue creado por Sonia Palma, donde se evaluar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores, donde son 7 factores que contiene dicha prueba:

### **A. Técnicas de gabinete**

- **Fichas Textuales:** Las fichas textuales se conocen por ser textos transcritos, tanto por medios impresos o electrónicos. Además, se les conoce así debido que se concreta a copiar los textos y los datos sin alterar palabras y/o información de la fuente recogida, es decir copiarlos tal cual como lo dicen los autores. Asimismo, en las fichas, en el caso de tener como fuente a libros, en las fichas deberá está incluido las citas bibliográficas- la información técnica que permita reconocer el documento consultado: autor/a/as/es; el título, año de edición, editorial, etc., a lo cual también se debe añadir el número de página de donde se menciona lo citado.

- **Fichas Bibliográficas:**

La ficha bibliográfica es una pequeña ficha, que será desminada a anotar los datos del libro o artículos que serán útiles en mi investigación, no solo para los que se han encontrado físicamente o leído. En estas se registrarán todas las fuentes encontradas, un ejemplo, en el catálogo de una biblioteca, en índices de publicaciones.

### **B. Técnicas de campo**

En la investigación que he realizado, se ha utilizado las siguientes técnicas como: test para incrementar la Satisfacción Laboral, que fue aplicada a la organización, tanto como a los jefes de áreas, analistas programadores, de la empresa “IDE SOLUTION S.A.C.”

- **Instrumento:**

“Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, 2012, p. 68).

El instrumento que se utilizó en la presente investigación es la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, diseñado con el fin de medir el nivel de Satisfacción en el Trabajo hacia su actual puesto de trabajo. Asimismo, está constituida por 36 ítems, distribuidos en 7 factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad. Y el tipo de respuesta es tipo Likert es desde una puntuación como: el puntaje más bajo “Totalmente en desacuerdo” (1 punto), hasta el puntaje más alto que viene ser, “Totalmente de acuerdo” (5 puntos).

- **Validez:**

Para la validación de la escala preliminar SL-SPC se consultó a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson ( $r$ ), en el que se ha determinado que 36 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas que es igual a ( $p < 0,01$ ).

- **Confiabilidad:**

La confiabilidad de la Escala SL-ARG, donde se logró obtener con el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, en él se obtuvo un índice general de 0.878, lo que me permite afirmar que el instrumento es confiable (Anexo 02)

## **2.6.Métodos de análisis de dato:**

Para realizar el análisis estadístico de los datos, se empleará la formula estadística descriptiva e inferencial, utilizando el software estadístico SPSS-25

Estadística Descriptiva: frecuencia porcentual, media aritmética, desviación estándar y coeficiente de variación para realizar el análisis e interpretación del pre-test y post-test de los resultados

Estadística Inferencial: para poder realizar se contrastará con la de hipótesis del pre-test y post-test utilizando la formula estadística de Tstudent para muestra relacionada, previa evaluación de supuestos, de lo contrario se optará por la prueba no paramétrica de Wilxon

### **2.6.1. Método de Investigación**

Método analítico: este método permitirá analizar detalladamente los datos e información relacionarla con la investigación a través de los datos obtenidos del pre-teste y post-test.

Método inductivo-deductivo: Este dicho método servirá para lograr poder llegar a las conclusiones de la presente investigación a través de los resultados obtenidos.

### **2.6.2. Métodos estadísticos de análisis de datos**

Para hacer un análisis estadístico de los datos se tendrá que emplear la estadística descriptiva e inferencial.

Las medidas estadísticas que se utilizara serán las siguientes: Media Aritmética, Frecuencia Relativa, Varianza, Desviación Estándar y Coeficiente de Variabilidad. Las Fórmulas van a aparecer en la sección Anexos.

Los resultados serán presentados por medio de gráficos que resuman la información más significativa.

## **2.7.Aspectos éticos**

El programa de motivación para mejorar el nivel de satisfacción sobre los colaboradores de IDE SOLUTION S.A.C. tiene referencia bibliográfica confiables, los resultados que se darán de acuerdo al test del cuestionario que he propuesto serán confidencial.

Los criterios éticos que se han tomado en cuenta para dicha investigación es decidido por Rebolledo (2012) que más adelante se detallaran:

- **Consentimiento informado**

A las personas que participaron en esta investigación se les manifestó determinando las condiciones, derechos y responsabilidades que dicho estudio involucra y ellos asumieran la condición de ser informantes.

- **Confidencialidad**

Se les informó la importancia de confidencialidad con la que se trabajara, sobre todo protegiendo su identidad, por ello no se pondrán nombres, y siendo anónimo cada test, así podrán resolver y ser más sinceros en responder.

- **Observación participante**

El investigador actuó con prudencia durante los procesos de llenado de datos asumiendo la responsabilidad ética para las consecuencias y efectos que se derivan de la interacción establecida con los sujetos que servirán del estudio experimental.

- **Originalidad**

Es una investigación autentica donde se recogieron aportes de varios investigadores los cuales se han citado correctamente según las normas APA sexta edición, respetando la propiedad e autenticidad intelectual.

### III. RESULTADOS

**Objetivo específico N° 1.** Diagnosticar a través de un pre test el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa IDE SOLUTION S.A.C, Chiclayo

**Tabla 3**

**Resultados generales**

*Nivel general de Satisfacción Laboral – Pre Test*

Indicador	Dimensión													
	Condiciones Físicas y/o Materiales		Beneficios Laborales y/o Remunerativos		Políticas Administrativas		Relaciones Sociales		Desarrollo Personal		Desempeño de Tareas		Relación con la Autoridad	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Baja	2	13%	2	13%	2	13%	1	7%	1	7%	1	7%	0	0%
Parcial														
Insatisfacción Laboral	6	40%	3	20%	6	40%	5	33%	3	20%	2	13%	6	40%
Regular	7	47%	10	67%	6	40%	9	60%	10	67%	12	80%	5	33%
Parcial														
Satisfacción Laboral	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	7%	0	0%	4	27%
Alta	0	0%	0	0%	1	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

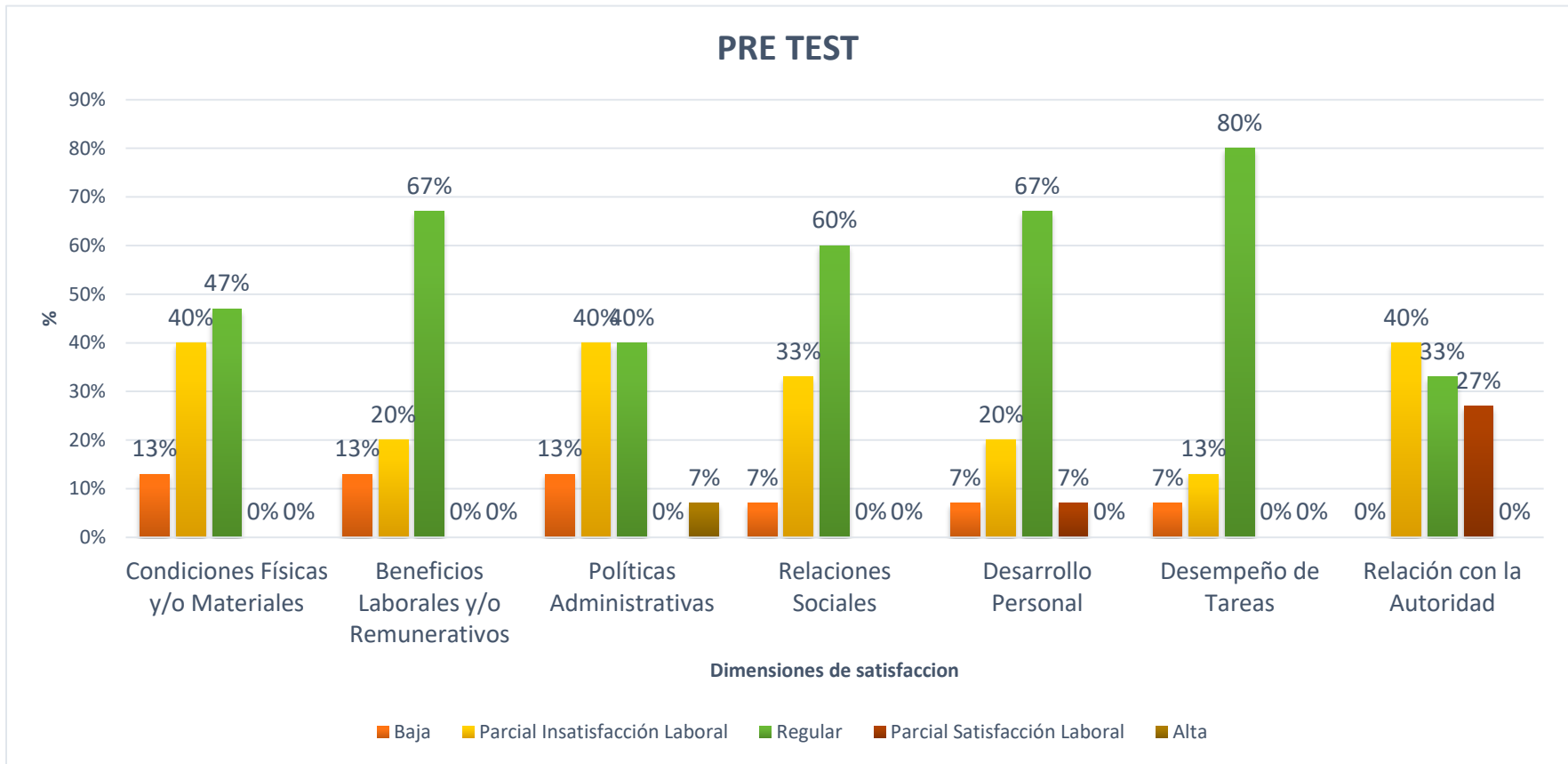


Figura 1. Nivel general de Satisfacción Laboral – Pre Test

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la tabla 1 y figura 1 se identifica lo siguiente: en las siguientes dimensiones como Condiciones Físicas y Materiales, los resultados que obtuvieron en el pre-test se mostró que un 47% de trabajadores se ubican en un nivel regular, mientras que un bajo porcentaje del 13% tiene una baja insatisfacción laboral indicándonos que un número reducido de trabajadores no se siente a gusto con las instalaciones del centro de trabajo.

Con respecto a la Dimensión de Beneficios Laborales y Remunerativos los resultados obtenidos en pre-test se mostró que un 67% de trabajadores se ubican en un nivel, mientras que un bajo porcentaje del 13% tiene una baja insatisfacción laboral indicándonos que un número reducido de trabajadores no se siente a gusto con las remuneraciones.

Dimensión de Políticas Administrativas el resultado que se ha logrado con el pre-test se mostró a un 67% los trabajadores se ubican en un nivel, mientras que un bajo porcentaje del 13% tiene una baja parcial insatisfacción laboral indicándonos que un número reducido de trabajadores no se siente a gusto con las políticas.

Respecto a la dimensión de Relaciones Sociales el resultado alcanzado en el pre-test se mostró a un 67% los trabajadores se ubican en un nivel regular, mientras que un bajo porcentaje del 13% tiene una baja parcial insatisfacción laboral indicándonos que un número reducido de trabajadores que no se siente a gusto con relaciones con sus compañeros.

Dimensión de Desarrollo Personal los resultados logrados en el pre-test se mostró a un 66% los trabajadores se enfocados en un nivel regular, mientras que un bajo porcentaje del 7% tiene una baja parcial insatisfacción laboral. Mientras que un 20% se encuentra parcialmente insatisfecho con su desarrollo personal por lo tanto presentan insatisfacción por no sentirse desarrollado personalmente y afecta en sus labores.

Dimensión de Relación con la Autoridad el resultado alcanzado en el pre-test se mostró a un 40% los trabajadores se encuentran posicionado en el nivel parcial Insatisfacción Lab., mientras que un bajo porcentaje del 27% tiene una baja parcial Satisfacción Lab., mientras que un 30 % se encuentra regular con respecto a las relaciones con su autoridad.

**Objetivo 2. Diseñar el Programa de Motivación para lograr mejorar el nivel de Satisfacción de los colaboradores de la empresa IDE SOLUTION S.A.C. Chiclayo.**

Este programa tuvo como propósito de demostrar que mejorará el nivel Satisfacción de colaboradores sobre productividad en la organización IDE SOLUTION, Chiclayo, ya que en el mundo empresarial están priorizando el capital humano, y de una fuente para el aceptable trabajo de cualquier empresa; es por ello que se considera motivar a los trabajadores en factores como condiciones de trabajo, relaciones personales, con buena comunicación, aceptable remuneración, puesto de trabajo, supervisión y desarrollo. Con el propósito de, tener mayor rendimiento laboral al realizar su trabajo y de esta manera efectúen sus funciones con mayor eficacia, además de generar compromiso en los trabajadores mantener puesto si sienten que se les valora en la Institución Educativa y que se hace algo para que se encuentren más a gusto se sentirán comprometidos con ella.



**Tabla 4**

**Programa de Motivación**

<b>Nº S.</b>	<b>DIMENSIÓN A TRABAJAR</b>	<b>DENOMINACIÓN DE LAS SESIONES</b>	<b>TEMAS A TRABAJAR</b>	<b>OBJETIVO</b>
01	Motivación De Logro	Técnicas para Lograr sus Metas corto plazo	Visualizar he identificar lo que les parece más importante y a corto plazo.	Implantar Técnicas para Lograr sus Metas corto plazo
02		Técnicas para Lograr sus Metas largo plazo	Visualizar he identificar lo que les parece más importante y a largo plazo	Implantar Técnicas para Lograr sus Metas largo plazo
03		Estrategias para reconocer su Compromiso con la empresa	Hacer que se comprometan con la empresa u organización	Recomendar Estrategias para reconocer su Compromiso con la empresa
04		Saber su nivel de Excelencia	Hacer que se comprometan con la empresa u organización	Hacer conocer y Saber su nivel de Excelencia
05		Hacer una Retroalimentación de sus logros	Reforzar los conocimientos adquiridos de un tema específico	Hacer una Retroalimentación de sus logros
06	Motivación De Poder	Fomentar el Compañerismo	Definición y reforzar el compañerismo laboral.	Fomentar el Compañerismo

07		Trabajo En Equipo	Definición de Trabajo en equipo. Ventajas y desventajas de trabajar en equipo.	Reforzar el Trabajo En Equipo
08		Mejorar los Comportamiento	Darles consejos de cómo pueden convivir sin conflicto .	Reforzar y Mejorar los Comportamiento
09		Reforzar la Amistad	Consejos de cómo pueden tener he fortalecer la amistad	Identificar y reforzar la Amistad
10	Motivación De Afiliación	Influencia de sus compañeros sobre sus resultados	Saber cómo identificar una buena influencia entre compañeros	Identificar la Influencia de sus compañeros sobre sus resultados
11		Prestigio	Fomentar y reconocer el buen trabajo	Fortalecer el Prestigio
12		Identificar sus Competencia	Trabajar en sus habilidades	Identificar sus Competencia

**Objetivo 3. Aplicar el Programa de, Motivación para mejorar el nivel de Satisfacción de los colaboradores de la empresa IDE SOLUTION S.A.C. Chiclayo.**

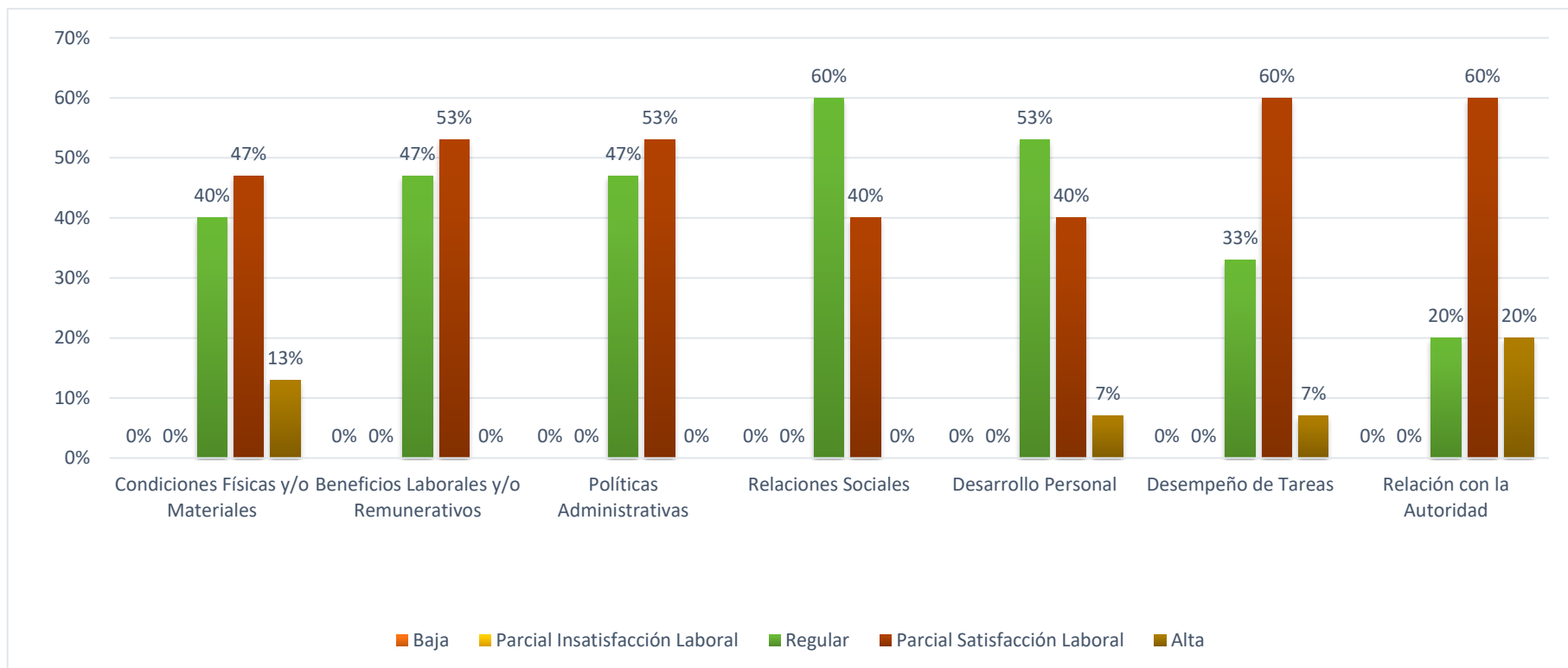
El programa se aplicó exitosamente, con unos inconvenientes como el tiempo de los colaboradores; pero cuando se realizó en los tiempos que pudo aproximadamente una hora antes de salir a su almuerzo, o una hora después de terminar su almuerzo u hora de almuerzo, se realizaron las sesiones, siendo 12 sesiones en doce días; Se demoró dos meses en aplicar las doce sesiones del programa de motivación laboral. En el programa o por sesiones, en cada inicio de la sesión, se comenzó explicando en qué consistía; claro en la primera sesión se aplicó el Pre Test, donde luego en las 10 sesiones siguientes se explicó en qué consistía el tema, y cómo se trabajaría, mencionando unas normas de conductas para poder realizar la sesión, luego exponiendo un tema por cada sesión, como metas, fijadas a corto y largo plazo, con el compromiso de uno que presenta con actitud al trabajar, sus logros personales y laborales sobre todo con la empresa, en la sesión 9 la realice en la nueva oficina, porque para esa fecha ya se tenía implementada un nuevo establecimiento, más amplio y más cómodo, con visualización de oficina de empresa, porque el otro ambiente era pequeño, que era un departamento con dos ambientes, y seguimos trabajando con los mismos trabajadores de la empresa IDE SOLUTION, y finalizando con una pregunta sobre la sesión, así haciendo una retroalimentación.

**Objetivo N° 4.** Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores después de aplicado el programa motivacional.

**Tabla 1. Resultados del Post Test**

**Identificar el nivel de satisfacción laboral actual de los trabajadores de la empresa IDE SOLUTION S.A.C.**

Indicador	Dimensión													
	Condiciones Físicas y/o Materiales		Beneficios Laborales y/o Remunerativos		Políticas Administrativas		Relaciones Sociales		Desarrollo Personal		Desempeño de Tareas		Relación con la Autoridad	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Parcial Insatisfacción Laboral	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	6	40%	7	47%	7	47%	9	60%	8	53%	5	33%	3	20%
Parcial Satisfacción Laboral	7	47%	8	53%	8	53%	6	40%	6	40%	9	60%	9	60%
Alta	2	13%	0	0%	0	0%	0	0%	1	7%	1	7%	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>



**Figura 1. Nivel general de Satisfacción Laboral – Pre Test**

*Fuente: elaboración propia*

Los resultados arrojados en cuanto a la Dimensión de Condiciones Físicas y Materiales en post test, mostrando un 47% de trabajadores se ubicando un nivel alto; asimismo, un 40% se encuentra regular. También, un 13% de trabajadores están en el nivel alto en satisfacción laboral; con esto los colaboradores perciben mejoras en las condiciones físicas y materiales, mejorando su nivel de satisfacción.

Dimensión de Beneficios Laborales y Remunerativos en el post test, muestran un 53% de trabajadores están ubicados en el nivel alto encontrándose con parcial Satisfacción Laboral, asimismo, sacando con un porcentaje de 47% se encuentra regularmente satisfecho percibiendo mejoras en sus Beneficios Laborales y Remunerativos alineándose al mercado.

Dimensión de Políticas Administrativas en el post test, muestran que un 53% de trabajadores, ubicándose con un alto en parcial Satisfacción Laboral, porque se están haciendo conocer y cumpliendo con algunas políticas; Asimismo, un 47% se encuentra regularmente satisfecho y de acuerdo con las Políticas Administrativas en la organización IDE SOLUTION.

Dimensión de Relaciones Sociales, en el post test, muestran que un 60% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto, dando a conocer que se sienten Regularmente Satisfecho, un 40% de los trabajadores lo cual demuestra que se sienten parcialmente satisfechos al que está mejorando las relaciones sociales con sus compañeros.

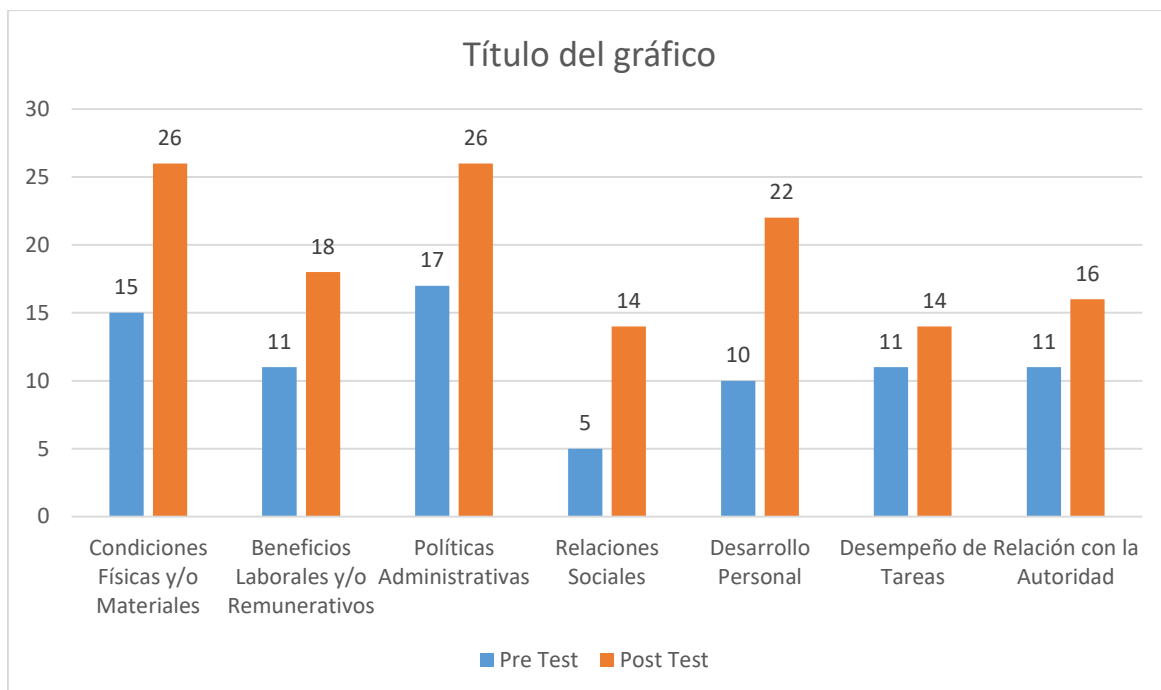
Dimensión de Desarrollo Personal en el post test, muestran que un 53% de trabajadores se ubican en un nivel de regular satisfacción laboral, con el 7% de trabajadores lo cual demuestra sentirse satisfechos al percibir mejor desarrollo personal. Asimismo, un 40% se encuentra parcialmente satisfecho y presentando una percepción de mejora sobre su desarrollo personal.

Dimensión de Desempeño de Tareas en el post test, muestran que un 60% de los colaboradores así ubicándose en el nivel de parcialmente Satisfacción Profesional, un 7% de los trabajadores lo cual demuestra que se siente altamente satisfechos al percibir mejor desempeño de tareas. Asimismo, un 33% se encuentra regularmente satisfecho, lo que indican que habido una mejora en el desempeño en sus tareas.

Dimensión de relación con la autoridad en post test, muestran un 60% de trabajadores ubicándose parcialmente satisfacción laboral, un 20% de los trabajadores lo cual demuestra que se siente altamente satisfechos al percibir que están mejorando las relaciones con sus autoridades. Asimismo, un 20% se encuentra regularmente satisfecho con el desempeño que están obteniendo la buena relación con la autoridad.

**Tabla 2. Dimensiones de Satisfacción Laboral de los trabajadores**

<i>Dimensiones</i>	<b>Pre Test</b>			<b>Post Test</b>		
	Media	D.E.	C.V	Media	D.E.	C.V.
<b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b>	14	4	26	20	3	15
<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	14	3	18	18	2	11
<b>Políticas Administrativas</b>	14	4	26	18	3	17
<b>Relaciones Sociales</b>	15	2	14	19	1	5
<b>Desarrollo Personal</b>	17	4	22	19	2	10
<b>Desempeño de Tareas</b>	20	3	14	21	2	11
<b>Relación con la Autoridad</b>	17	4	16	21	20	11



**Figura 2.** Dimensiones de Satisfacción Laboral de los trabajadores

**Fuente:** elaboración propia

Con relación a la variable de condiciones de trabajo al comienzo se observó el mayor porcentaje con el 47% que alcanzó un nivel regular indicando que los trabajadores muestran mediana satisfacción por el ambiente de trabajo, equipos y mobiliarios necesarios para realizar sus labores. Seguido un 40% de trabajadores están en un nivel parcial de insatisfacción laboral ya que no se siente a gusto con las instalaciones del trabajo. Estos resultados han sido significativamente incrementados en el período de post test donde un mayor porcentaje muestran que un 47% de trabajadores se ubican en un nivel alto; asimismo, un 40% se encuentra regular, como por último un 13% de trabajadores están en el nivel alto de Satisfacción Laboral; con esto trabajadores perciben mejoras en Condiciones Físicas y Materiales, mejorando la Satisfacción.



### Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post_test -	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
Pre_Test	Rangos positivos	15 <sup>b</sup>	8,00	120,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	15		

a. Post\_test < Pre\_Test

b. Post\_test > Pre\_Test

c. Post\_test = Pre\_Test

### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

Post\_test - Pre\_Test

Z	-3,410 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

#### 1. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

Ho, El programa de motivación laboral sirve para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de área de programación no es efectivo

Ha: El programa de motivación laboral sirve para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de área de programación es efectivo

2. Nivel de significación:  $\alpha=0.05$

3. Se compara con el P\_valor

Como el p\_valor es igual ,001 entonces se rechaza Ho

4. Conclusión: al 5% de significancia no hay suficiente evidencia estadística para rechazar Ho, Por lo tanto, el programa motivacional para mejorar el clima laboral en los trabajadores del área de sala es efectivo.

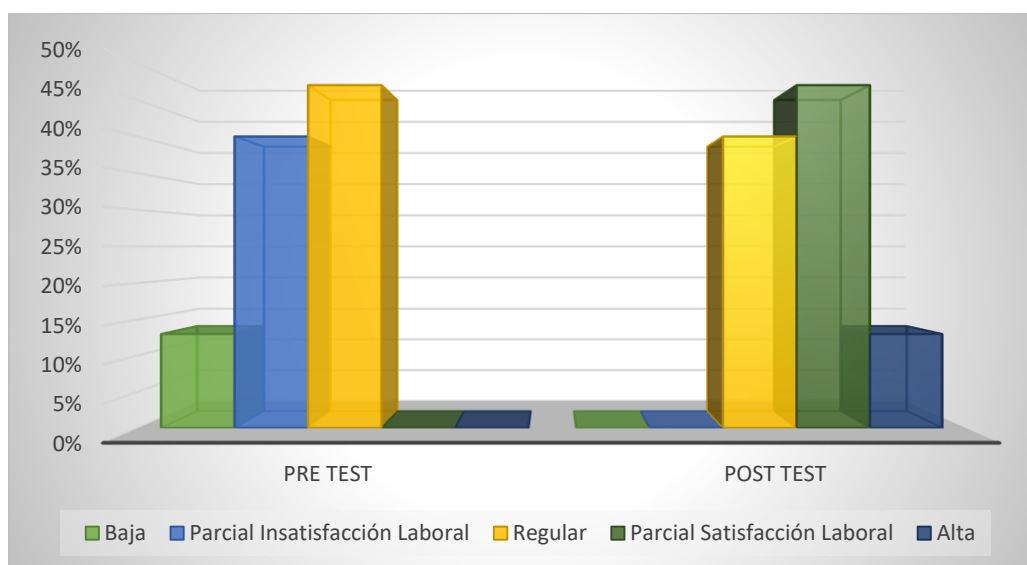
## Resultados Comparativos

**Objetivo N° 5.** Comparar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores alcanzado en el pre test y post test para medir la influencia del programa motivacional.

**Tabla 3. Nivel de Condiciones Físicas y/o Materiales - Pre y Post Test**

	Pre Test		Post Test	
	f	%	f	%
<b>Baja</b>	2	13	0	0
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	6	40	0	0
<b>Regular</b>	7	47	6	40
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	0	0	7	47
<b>Alta</b>	0	0	2	13
<b>Total</b>	15	100	15	100

*Fuente: Escala de Satisfacción laboral - 15/08/2018*



*Figura 3. Nivel Condiciones Físicas y/o Materiales Pre y Post Test*

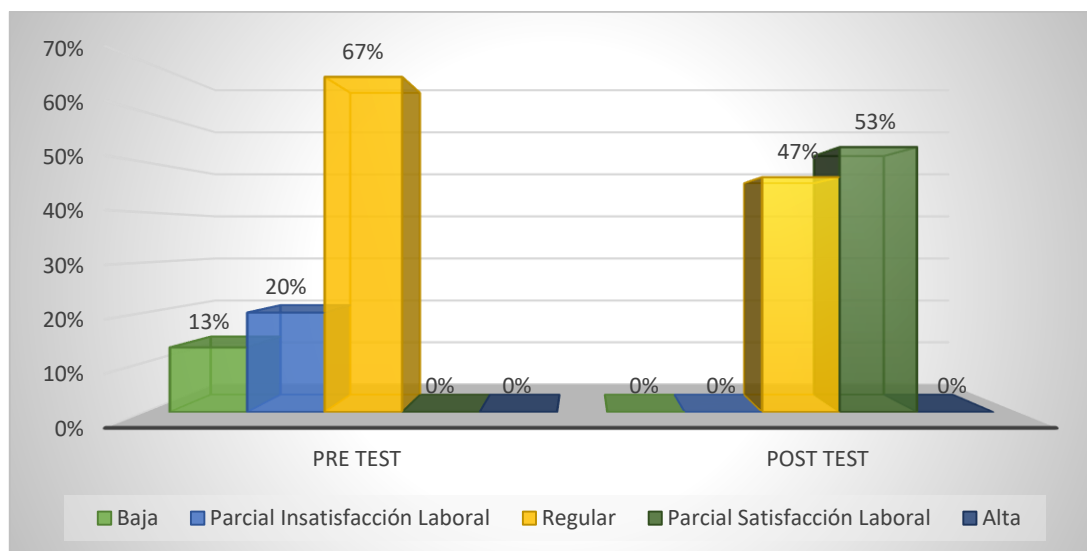
*Fuente: elaboración propia*

En relación a la variable de condiciones de trabajo al comienzo se observó que el mayor porcentaje de 47% se encuentra en un nivel regular indicando que los trabajadores muestran mediana satisfacción por el ambiente de trabajo, equipos y mobiliarios necesarios para realizar sus labores. Seguido un 40% de trabajadores están en un nivel parcial de insatisfacción laboral ya que no se siente a gusto con las instalaciones del

trabajo. Estos resultados han sido significativamente incrementados en el período de post test donde un mayor porcentaje de 47% de trabajadores se encuentra en un nivel de parcial satisfacción laboral respecto a las instalaciones del centro labora y la temperatura ambiente en donde realizan sus funciones. Continuamente hay un 20% de trabajadores que están en un nivel regular de satisfacción ya que necesitan estar en un lugar de trabajo donde les ofrezcan un ambiente de trabajo en donde sus equipos e instalaciones se encuentren en buen estado.

**Tabla 4. Nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos - Pre y Post Test**

	Pre Test		Post Test	
	f	%	f	%
<b>Baja</b>	2	13	0	0
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	3	20	0	0
<b>Regular</b>	10	67	7	47
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	0	0	8	53
<b>Alta</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	15	100	15	100



*Figura 4. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test*

*Fuente: elaboración propia*

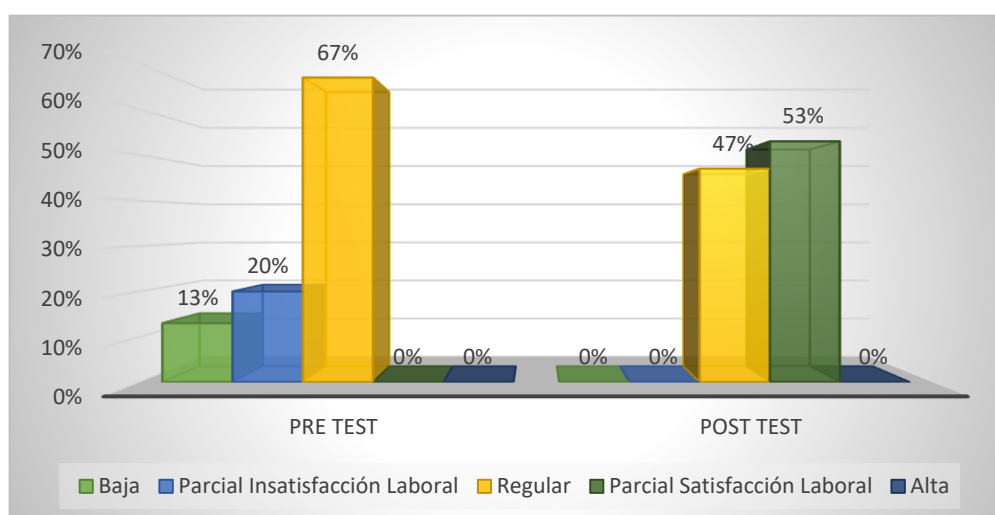
Referente a la variable de remuneración y beneficios laborales al principio se observó que el mayor porcentaje de 67% se encuentra en un nivel alto de insatisfacción laboral indicando que los trabajadores no se sienten satisfechos al percibir la remuneración que

les bonifica en la empresa ya que se aproxima a la remuneración mínima, por otra parte, un 20% presenta un nivel parcial de insatisfacción laboral porque tienen cierta seguridad de no ser despedidos en el futuro. Estos resultados han cambiado notoriamente al aplicar el post test con un porcentaje de 53% en nivel parcial satisfacción en los trabajadores, dado que se concientizó en la realidad y políticas de las instituciones educativas privadas, y solo un 47% de trabajadores obtuvo un nivel de regular insatisfacción laboral ya que no aceptan una de las realidades de la institución lo cual es de no brindar gratificaciones.

**Tabla 5. Nivel de Políticas Administrativas - Pre y Post Test**

	Pre Test		Post Test	
	f	%	f	%
<b>Baja</b>	2	13	0	0
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	3	20	0	0
<b>Regular</b>	10	67	7	47
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	0	0	8	53
<b>Alta</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	15	100	15	100

*Fuente: Escala de Satisfacción laboral - 15/08/2018*



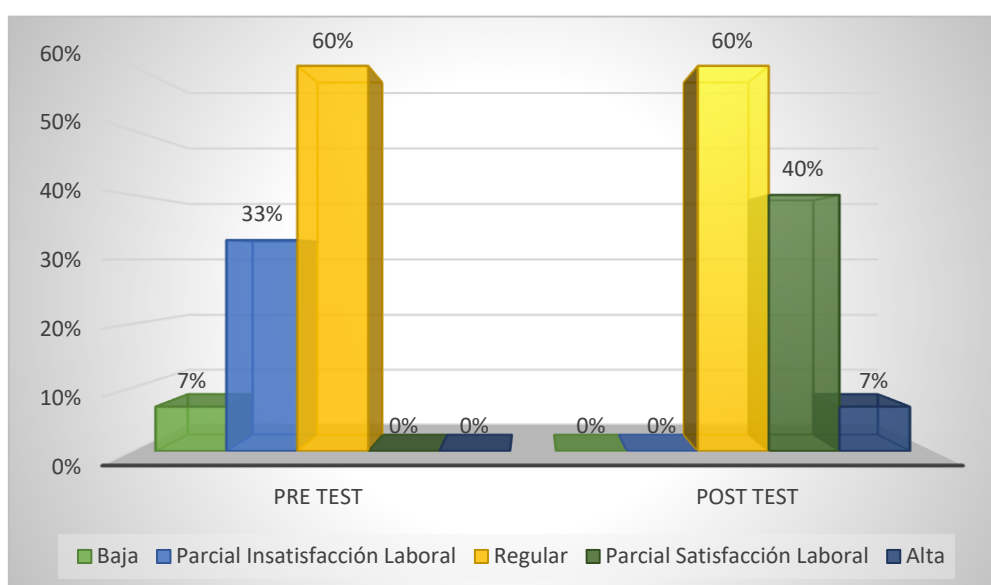
*Figura 5. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test*

En relación a la variable de condiciones de trabajo al comienzo se observó que el mayor porcentaje de 67% se encuentra en un nivel regular indicando que los trabajadores

muestran mediana satisfacción por el ambiente de trabajo, equipos y mobiliarios necesarios para realizar sus labores. Seguido un 20% de trabajadores están en un nivel parcial de insatisfacción laboral ya que no se siente a gusto con las políticas administrativas en el trabajo. Estos resultados han sido significativamente incrementados en el período de post test donde un mayor porcentaje de 53% de trabajadores se encuentra en un nivel de parcial satisfacción laboral respecto a las políticas del centro labora y la temperatura ambiente en donde realizan sus funciones. Continuamente hay un 47% de trabajadores que están en un nivel regular de satisfacción ya que necesitan estar en un lugar de trabajo donde les ofrezcan un ambiente de trabajo en donde sus equipos y políticas se encuentren en buen estado.

**Tabla 6. Nivel de Relaciones Sociales - Pre y Post Test**

	Pre Test		Post Test	
	f	%	f	%
<b>Baja</b>	1	7%	0	0
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	5	33%	0	0
<b>Regular</b>	9	60%	9	60
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	0	0%	6	40
<b>Alta</b>	0	0%	0	0
<b>Total</b>	15	100	15	100

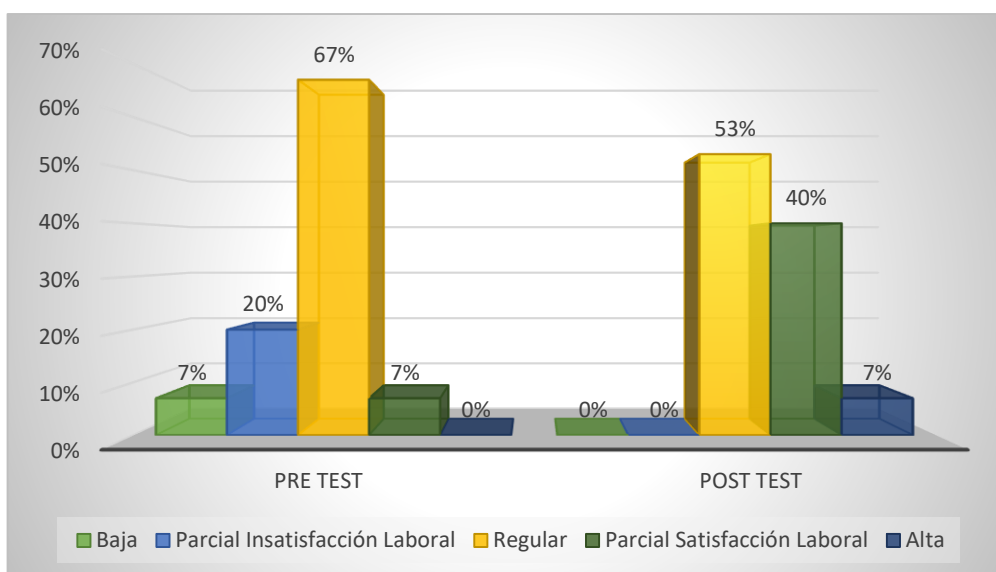


*Figura 6. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test*

De acuerdo a la variable de relaciones humanas en un inicio se observó que el mayor porcentaje de 60% de trabajadores se encuentra en un nivel regular que la mayoría se encuentra regularmente satisfecho por formar de un equipo de trabajo sólido y por tener confianza entre compañeros de trabajo, sin embargo, un 33% está en un nivel parcialmente insatisfacción laboral porque cuando hay diversas dificultades en el trabajo reciben poco apoyo entre compañeros. Estos resultados han cambiado notoriamente en el post test, obteniendo un 60% esto indica que se sienten regularmente satisfechos por formar parte de la empresa y por pertenecer en un excelente equipo de trabajo ya que les es fácil expresar sus opiniones entre compañeros y promotor de la institución.

**Tabla 7. Nivel de Desarrollo Personal - Pre y Post Test**

	Pre Test		Post Test	
	f	%	f	%
<b>Baja</b>	1	7%	0	0
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	3	20%	0	0
<b>Regular</b>	10	67%	8	53
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	1	7%	6	40
<b>Alta</b>	0	0%	1	7
<b>Total</b>	15	100	15	100

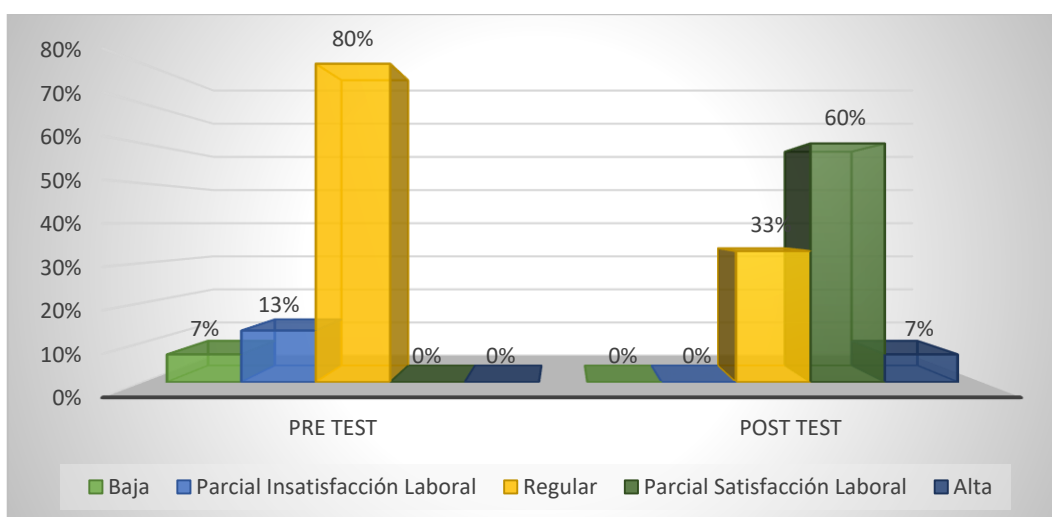


*Figura 7. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test*

Respecto a la variable de desarrollo personal en un inicio se observó que el mayor porcentaje es un 67% de trabajadores se encuentra en un nivel regular porque no reciben constantes capacitaciones de temas actuales para obtener mayor información y conocimiento en cuanto al área en que ejercen sus funciones, seguido de un 20% de trabajadores con un nivel parcial de insatisfacción laboral, ya que pocas veces reciben información para realizar correctamente su trabajo. Estos resultados han cambiado notoriamente en el post test, obteniendo un 53% de nivel regular satisfacción laboral indicando que los trabajadores se encuentran altamente satisfechos porque han recibido constantes capacitaciones de diferentes ámbitos de su profesión, aumentando su nivel de competitividad.

**Tabla 8. Nivel de Desempeño de Tareas - Pre y Post Test**

	Pre Test		Post Test	
	f	%	f	%
<b>Baja</b>	1	7%	0	0
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	2	13%	0	0
<b>Regular</b>	12	80%	5	33
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	0	0%	9	60
<b>Alta</b>	0	0%	1	7
<b>Total</b>	15	100	15	100

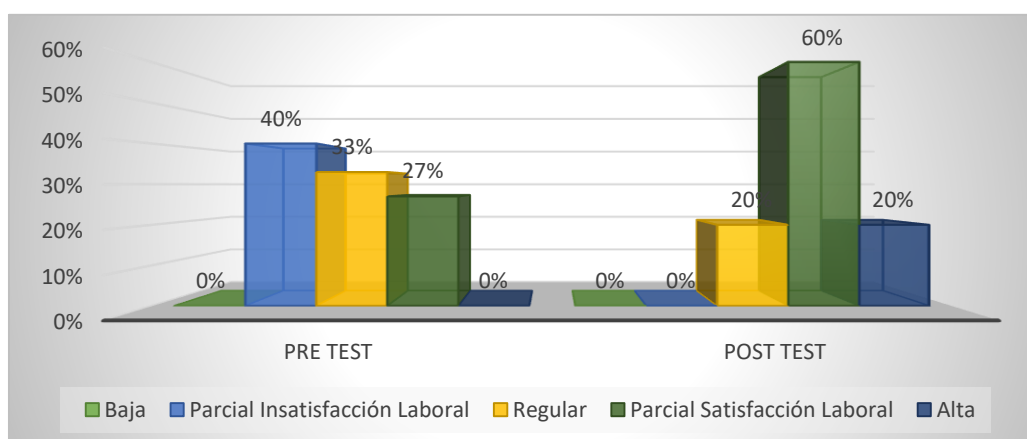


*Figura 8. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test*

Respecto a la variable de desempeño en un inicio se observó que el mayor porcentaje es un 80% de trabajadores se encuentra en un nivel regular porque no reciben orientación para desempeñarse en su área en que ejercen sus funciones, seguido de un 13% de trabajadores con un nivel parcial de insatisfacción laboral, ya que pocas veces buscan maneras de lograr mejor desempeño, y si lo detectan no saben cómo fortalecer para realizar correctamente su trabajo. Estos resultados han cambiado notoriamente en el post test, obteniendo un 60% de nivel regular satisfacción laboral indicando que los trabajadores se encuentran altamente satisfechos porque han recibido constantes indicaciones y técnicas así aumentando su nivel de desempeño.

**Tabla 9. Nivel de Relación con la Autoridad - Pre y Post Test**

	Pre Test		Post Test	
	f	%	f	%
<b>Baja</b>	0	0%	0	0
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	6	40%	0	0
<b>Regular</b>	5	33%	3	20
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	4	27%	9	60
<b>Alta</b>	0	0%	3	20
<b>Total</b>	15	100	15	100



*Figura 9. Nivel general de Satisfacción laboral Pre y Post Test*

*Fuente: elaboración propia*



Respecto a la variable de comunicación en un inicio se observó que un porcentaje de 40% de trabajadores se encuentra en un nivel parcial de insatisfacción laboral mostrando que pocas veces pueden acceder con facilidad la información que necesitan para realizar su trabajo, además que no saben utilizar diferentes medios para comunicarse entre sí. Seguido de un 33% de trabajadores que se encuentran parcialmente satisfechos con la comunicación horizontal y relación que existe en la organización. Estos resultados han cambiado significativamente luego de la aplicación del programa motivacional revirtiendo la situación y teniendo el mejor porcentaje de 60% de trabajadores encontrándose altamente satisfechos porque existe la apertura de comunicación con sus superiores y entre compañeros, además que la Organización mantiene a los trabajadores informados sobre los logros de metas y objetivos propuestos dentro del centro laboral.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El programa motivacional aplicado a los trabajadores de la Organización IDE SOLUTION S.A.C. en estudio responde a un diagnóstico situacional realizado en base al test de satisfacción laboral la cual evalúa 7 dimensiones importantes y básicas para conocer cuán satisfechos están los colaboradores en una determinada empresa como lo afirma Maslow citado por Chiavenato (2009), donde se evidenció que la dimensión: condiciones de trabajo obtuvo un mayor porcentaje encontrándose en un nivel parcial de satisfacción a diferencia de los resultados del Pre Test que dio lugar a un nivel bajo a regular de satisfacción, menciona Castillo (2006) “Que todo proceso mediante cada trabajador cumple con sus tareas con eficiencia, para llegar a lograr una meta o resultado mediante él pueda satisfacer sus necesidades particulares”. concluye que un 47% de trabajadores perciben carencias de condiciones de trabajo óptimas y esto hace que no satisfaga sus necesidades fisiológicas y de salud, además que otra causa es el salario percibido. Y, que un 13% no está seguro en los puestos de trabajo, ya que no tienen la implementación de equipos necesarios para realizar su labor de docente (p. 69). Lo que corrobora con Tafur (2014) quien afirma que es el conjunto de componentes que influye en todo trabajador con relación a su ambiente de trabajo, el cual va a determinar su actividad y habrá ciertos resultados positivos o negativos ya sea para el trabajador y la empresa.

Respecto con la dimensión de remuneración y Beneficios Laborales observamos que en un inicio el 42% de los trabajadores calificaron con un nivel altamente insatisfecho, el que el mayor porcentaje de 67% alcanzando el nivel alto en insatisfacción laboral mostrando que todos los trabajadores no llegan a sentirse satisfechos al percibir la remuneración que les bonifica en la empresa ya que se aproxima a la remuneración mínima, por otra parte un 20% presenta un nivel parcial de insatisfacción laboral porque se sienten seguros de no ser despedidos en un futuro. Estos resultados han cambiado notoriamente al aplicar el post test obteniendo el porcentaje de 53% donde los trabajadores logrando sentirse parcialmente satisfechos, dado que se concientizó en la realidad y políticas de las instituciones educativas privadas, y solo un 47% de trabajadores obtuvo un nivel de regular insatisfacción laboral ya que no aceptan una de las realidades de la institución lo cual es de no brindar gratificaciones. (p. 70) es por ello que

esta dimensión es el “El nivel o rango de conformidad con respecto al incentivo económico con beneficios laborales se logra obteniendo dependiendo que tan motivados por realizar las actividades en el trabajo” (Mitchell 1997).

Evaluación final realizada a la dimensión de supervisión arrojó resultados con un nivel parcial de satisfacción en un 40%, alta satisfacción en un 33% y regular con un 27%. Afirmando que gracias a la ejecución del programa motivacional con las fortaleció esta dimensión. Lo cual lo confirma Urcola (2010) que “todo jefe debe motivar a sus colaboradores para que realicen debidamente su cometido, y para ello dispone de diversas herramientas entre las que principalmente se hallan la motivación externa positiva y motivación externa negativa”. Coincidiendo con la conclusión arribada por Uceda (2017) quien afirma que el nivel de satisfacción de los colaboradores del Centro de Salud de Atusparias alcanzó satisfacción regular o media del 86 % (p. 41).

Respecto a la dimensión de relaciones humanas ella inició con un nivel regular de satisfacción, sin embargo, con la aplicación del programa motivacional se logró resultados positivos ubicando a un 60% en regular satisfacción laboral y un 33% parcial de satisfacción estos resultados se apoyan en lo manifestado por Fuentes (2012) quienes concluyen que “, En el estudio titulado: “La Satisfacción Laboral y la productividad de los trabajadores del área de Recursos Humanos del Órg. Judicial en Quetzaltenango; siendo su objetivo establecer el nivel de influencia entre la productividad n el Instituto con las satisfacciones de los trabajadores en el ámbito laboral.” (p. 2). Y se corroboran

con los estudios realizados por Tafur (2014) quien afirma que para mantener una relación de amistad en el centro laboral tiene que ser necesariamente recíproca para forzar lazos positivos y beneficiosos dentro del ambiente de trabajo.

Lo que respecta sobre la dimensión de desarrollo, como los resultados posteriores a la aplicación del programa motivacional se logró ubicar a un 53% en regular satisfacción y un 40% en parcial satisfacción ello como producto de las constantes capacitaciones que actualmente reciben como parte de las nuevas políticas implantadas y/o procedimientos y actualizaciones. Esto coincide con lo presentado por Mitchell (1997) al expresar que “la estrategia que se ajusta, no siempre es la estrategia de recomponiendo, si no la estrategia desarrollo logro, y realización debido a que el docente siempre está buscando crecer profesionalmente, por eso la variable más significativa” (p. 113). Confirmando así la teoría de Arbaiza (2010). que indica que “es referida a las oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción”.

Mitchell (1997), hace mención con “La Motivación hace referencia a los procesos responsables para influenciar a la conducta de dirección, intensidad y persistencia, dejando permitir al individuo cumplir con sus actividades, también las metas u objetivos”, Confirmando así la teoría de Arbaiza (2010). Se puede mencionar que la Motivación es el esfuerzo que pone cada persona para conseguir lo que se propone.

En lo que respecta a la dimensión de puesto de trabajo se observó en un inicio que un 80% de los trabajadores calificaron con un nivel regular de satisfacción, un 13% parcial insatisfacción satisfecho, el 7% alta satisfacción, el 16% baja satisfechos. Esto denotó que para los trabajadores las y sus funciones, responsabilidades, pero no están bien definidas, por lo tanto, les generaba incertidumbre y confusión en lo que se esperaba del trabajador, sin embargo, el programa motivacional aplicado permitió obtener un nivel parcial satisfacción laboral de 60% seguido de un 33% regular satisfacción laboral, incrementándose de manera significativa. Es por ello, que se concuerda con Rosales (2016) quien sostiene que, para poder obtener una satisfacción intrínseca debemos abordar la motivación desde su punto más bajo que es lo personal, como el desarrollo integral y la plenitud, orientando a la satisfacción por lo tanto estas dos variables siempre van a estar ligadas para el desempeño eficaz de los colaboradores en la organización. Lo que se confirma con Suárez y Fernández (2016) donde el interés intrínseco, es el afecto que se relaciona propiamente con las actividades que realizan las personas al efectuar sus

actividades laborales, incluyendo la motivación intrínseca que los impulsa a obtener buenos resultados con sus metas planteadas.

## **V. CONCLUSIONES**

1. El nivel que se logró alcanzar en Satisfacción Laboral encontrado en IDE SOLUTION, en condiciones de trabajo, sobre remuneración y beneficios, también supervisión, catalogado como relaciones humanas, desarrollo, ha desarrollado una comunicación y puesto de trabajo. No tenían en cuenta alguno de los aspectos como uno de ellos es; la infraestructura de la organización, el ambiente del área de trabajo, el compañerismo entre trabajadores, y el trato con sus jefes.
2. Se diseñó el programa de acuerdo a la teoría de David McClelland, donde se aplicó sesiones enfocadas al logro, afiliación y necesidades de poder. Abarcando esos puntos para poder realizar de acuerdo a la necesidad de la empresa.
3. Se aplicó un programa de motivación dinámico para trabajar con los colaboradores de la empresa, logrando realizar 12 sesión aplicadas, con el permiso del Gerente General, y se presentó con la participación de los jefes de grupos.
4. Posteriormente a la aplicación, se evaluó la dimensión de Satisfacción Laboral. teniendo como resultados de trabajadores, que se encuentran regular y parcialmente satisfechos en lo que compete con las condiciones que tienen en el trabajo, como las supervisiones, y relación con los compañeros, desarrollo, comunicación y puesto de laboral. Esto debido al planteamiento de estrategias que se utilizaron en el programa motivacional, lo cual se obtuvo una adecuada gestión del personal, ya que se ha tomado en cuenta ámbitos ya mencionados importantes de la Organización IDE SOLUTION.
5. Finalmente, al comparar el pre-test y post-test se confirmó que dicha aplicación del programa motivacional mejoró favorablemente satisfacción profesional de la organización IDE SOLUTION.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la empresa IDE SOLUTION S.A.C. ejecutar el programa motivacional en forma progresiva para así poder lograr mejorar la satisfacción a nivel de colaboradores. También recomendar continuar, con la medición de satisfacción laboral periódicamente; para comparar la medición e identificar puntos de mejora.
2. Considerar crear o ver programa didáctico que ayuden a resolver y mejorar la satisfacción, porque depende de que estén satisfechos podrán mejorar sus asignaciones.
3. Asimismo, se considera aplicar el programa que mayor impacto genere referido a la satisfacción laboral, es decir tomando en cuenta las dimensiones de condiciones de trabajo.
4. Se recomienda al Gerente General de la mano con el psicólogo, continuar aplicando estrategias de mejora para las organizaciones que necesiten obtener un desarrollo organizacional, también fomentar y trabajar en el ánimo de trabajo en equipo y que los colaboradores vean la organización como una especie de segundo hogar al que disfrutan ir.
5. También se recomienda que sigan buscando maneras de que los trabajadores se sientan cómodos en la organización, como uno de los puntos que fue de cambiarse de establecimiento, en la cual ayudó a que salga favorable los resultados del programa de Satisfacción.

## REFERENCIAS

- Ángeles, M. (2014). Motivación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una unidad ejecutora del Ministerio de Transporte, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, Lima, Perú.
- Arbaiza, L. (2010). Comportamiento Organizacional; Bases y fundamentos, primera edición, Buenos Aires: Cengage Learning.
- Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas, Cesar Vallejo, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos, Brasil: Elsevier.
- Chumacero, J. (2014). Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los docentes en 03 instituciones educativas de la UGEL 02 San Martín de Porres – Lima-Perú 2013, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, San Martín de Porres, Perú.
- Collazos, V. (2014). Motivación de Logro y el Rendimiento académico en la asignatura de Psicología en aspirantes a cadetes de la Escuela de Oficiales de la Fuerza Aérea. para obtener el título en Magister en Educación, Cesar Vallejo, Perú.
- Canales, E., Alvarado, E. & Pineda, E. (2004). Metodología de la Investigación, México: Noriega editores.
- Coronel, S. (2011). Clima y Satisfacción Laboral en personal de una empresa de Servicios, para obtener el título de Licenciado en Psicología, Cesar Vallejo, Callao, Perú.
- Cuba, J. (2013). Motivación y el Clima Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarmey, para obtener el título de Licenciado en Psicología, Cesar Vallejo, Huarmey, Perú.
- Díaz, E. (2015), Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa, Surco.
- Egoavil, M. (2014). Motivación y Satisfacción Laboral en docentes de la RED N<sup>a</sup> 09, ugel N<sup>a</sup> 02, San Martín de Porres, 2013 para obtener el grado de magister en Ecuación, Cesar Vallejo, San Martín de Porres, Perú.
- Fernández, M. (2016). Motivación y Satisfacción Laboral de la enfermera en la UCI neonatal nacional materno perinatal, para obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de la Salud, Lima, Perú.

- Fuentes, S. (2012). Satisfacción Laboral y la influencia en la productividad (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango). Para obtener el grado de Licenciada en Psicología, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.
- Fuente Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16). Disponible en: <http://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>.
- Riofrio, C. (2015). Motivación y Satisfacción Laboral de las promotoras de los PRONEI de la ugel-04-2014, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*; Decimotercera edición; México: Pearson Education.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*; Décimo quinta edición; México; Pág. 241; Pearson Education, Inc.
- Salgado, G. (2011). Satisfacción Laboral según género y edad en trabajadores de una empresa de Auditoría, para obtener el grado de licenciada en Psicología, Cesar Vallejo, San Isidro, Perú.
- Tafur, A. (2014). Motivación Laboral y Rotación del personal de la empresa GSS-sucursal Centro de Lima
- Tito, P. y Vargas, S. (2013). Motivación, liderazgo y rendimiento laboral en una compañía de servicios de Lima Metropolitana Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/viewFile/8754/7601>.
- Trujillo, G. (2014). Motivación y Satisfacción del personal de la sede central del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2014, para obtener el grado de magister en Gestión Pública, Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ubillus, H. (2012). Motivación de Logro y Rendimiento Escolar en alumnos de segundo y tercer grado de secundaria de la Institución Educativa – Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, para obtener el grado de magister en Ecuación, Cesar Vallejo, Los Olivos, Perú.

**ANEXOS**



## Anexo 01

Análisis de confiabilidad del cuestionario por variable y dimensiones:

Dimensiones	Alfa de cronbach	Alfa de cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Condiciones Físicas y/o Materiales ADADA	,722	.759	5
• Beneficios Laborales y/o Remunerativos	,714	.755	4
• Políticas Administrativas	,724	.740	5
• Relaciones Sociales	.727	,742	5
• Desarrollo Personal	,712	,751	6
• Desempeño de Tareas	,778	,783	6
• Relación con la Autoridad	.781	,772	6
DADAD	,889	903	36

Fuente: valores determinados del software spss-24

En la tabla se observa que las siete dimensiones, variable independiente han arrojado un Alfa de Cronbach, basado en resultados tipificados, un puntaje superior a 0,7, lo cual indica que todas las dimensiones son aceptadas. Así mismo menciona que la dimensión que más alto puntaje ha arrojado se refiere a la dimensión Relación con la Autoridad (compuesta por 6 preguntas) y la dimensión de menos puntaje ha obtenido, se refiere a la dimensión desarrollo personal (compuesta por 6 preguntas). Así mismo se observa que el resto de variables evaluadas sobrepasan el puntaje de 0.7.

Por lo tanto, se confirma la coherencia interna que las preguntas deben tener unas con otras cosas además de su formulación y claridad.

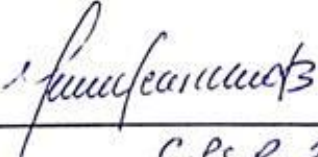
## HOJA DE CALIFICACION DE EVALUACION DE EXPERTOS

CALIFICACION DEL DICCIONARIO
------------------------------

1. Califique el test de ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC colocando en cada enunciado un SI de aceptación o No de aspectos a mejorar.
2. Las teorías utilizadas para la construcción de este instrumento son:
  - Teoría de la Maslow con su teoría de pirámide de necesidades humanas
  - Teoría de los dos factores de Frederick Herrzberg con su teoría define la relación del individuo con el trabajo.
3. Califique el test:

Malo	Regular	Bueno
¿Por qué?		

4. Firme y coloque su número de colegiatura además de su especialidad.

  
C.P.S.P. 22704

5. Coloque sus nombre y apellidos completos.

Castillo Barón Julio César

## HOJA DE CALIFICACION DE EVALUACION DE EXPERTOS

CALIFICACION DEL DICCIONARIO
------------------------------

1. Califique el test de ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC colocando en cada enunciado un SI de aceptación o No de aspectos a mejorar.
2. Las teorías utilizadas para la construcción de este instrumento son:
  - Teoría de la Maslow con su teoría de pirámide de necesidades humanas
  - Teoría de los dos factores de Frederick Herrzberg con su teoría define la relación del individuo con el trabajo.

3. Califique el test:

Malo	Regular	Bueno
		✓
¿Por qué?		

4. Firme y coloque su número de colegiatura además de su especialidad.

  
C.R.P. 7614

5. Coloque sus nombre y apellidos completos.

..... FERNANDO SUÁREZ S. ....

## HOJA DE CALIFICACION DE EVALUACION DE EXPERTOS

CALIFICACION DEL DICCIONARIO
------------------------------

1. Califique el test de ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC colocando en cada enunciado un SI de aceptación o No de aspectos a mejorar.


2. Las teorías utilizadas para la construcción de este instrumento son:

- Teoría de la Maslow con su teoría de pirámide de necesidades humanas
- Teoría de los dos factores de Frederick Herrzberg con su teoría define la relación del individuo con el trabajo.

3. Califique el test:

Malo	Regular	Bueno
¿Por qué?		

4. Firme y coloque su número de colegiatura además de su especialidad.

  
C.B.P. 16250

5. Coloque sus nombre y apellidos completos.

..... Alex Andrés Acilo Díaz .....

## **ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo.

A De acuerdo.

I Indeciso.

D En desacuerdo.

TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que me adapto adecuadamente a las labor que realizo.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes so comprensivos.					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que la empresa no valora la labor que realizo.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					

17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					

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

# ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

## I. FICHA TÉCNICA

- a. Nombre del Test: Escala de satisfacción Laboral
- b. Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
- c. Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.
- d. Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- e. Estructuración : La prueba tiene 7 factores:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales  
Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos  
Factor III: Políticas Administrativas  
Factor IV: Relaciones Sociales  
Factor V: Desarrollo Personal  
Factor VI: Desempeño de Tareas  
Factor VII: Relación con la Autoridad

## II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- a. Escala tipo lickert.
- b. Consta de 36 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 20 en adelante.
- g. Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.

## III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar el sumatorio total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

### ***Distribución de ítems:***

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III: Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV: Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24

Factor V: Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI: Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII: Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

### CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
<b>Alta</b>	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	20 a	15 a	20 a	17 a	26 a	26 a	25 a	149 a
	22	17	22	18	28	28	28	167
<b>Regular</b>	15 a	9 a	15 a	12 a	19 a	20 a	19 a	112 a
	19	14	19	16	25	25	24	148
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	11 a	7 a	11 a	8 a	14 a	14 a	14 a	93 a
	14	8	14	11	18	19	18	111
<b>Baja</b>	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

0

#### IV. INTERPRETACIÓN

##### **Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales**

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

##### **Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

##### **Factor III: Políticas Administrativas**

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

##### **Factor IV: Relaciones Sociales**

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

##### **Factor V: Desarrollo Personal**

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

##### **Factor VI: Desempeño de Tareas**

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.



**Factor VII: Relación con la Autoridad**

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

**V. BAREMOS:**

**Normas Percentil Escala SL-SPC (Muestra = 952)**

Pc	F A C T O R E S							VII Total	Puntaje Pc
	I	II	III	IV	V	VI			
99	25	20	25	20	30	30	30	179	99
98	25	20	25	20	30	30	30	172	98
97	24	19	25	20	30	30	30	169	97
96	24	18	25	20	30	30	30	166	96
95	24	17	25	20	29	30	30	163	95
90	23	16	23	19	28	29	28	153	90
85	22	15	22	19	27	28	27	149	85
80	21	14	21	18	27	27	26	145	80
75	20	14	20	18	26	27	26	141	75
70	20	13	20	17	26	26	25	139	70
65	19	13	19	17	25	25	24	136	65
60	19	12	18	16	25	25	24	133	60
55	18	12	18	16	24	24	23	131	55
50	18	11	17	16	23	24	23	130	50
45	17	11	17	16	23	23	22	128	45
40	17	10	16	15	22	23	22	125	40
35	16	10	16	15	22	23	21	123	35
30	15	9	15	14	21	22	20	121	30
25	15	9	15	14	20	21	20	119	25
20	14	8	14	13	19	20	19	117	20
15	13	7	13	13	18	19	19	113	15
10	11	6	12	12	17	18	18	109	10
5	9	5	10	10	14	17	16	103	5
4	9	4	10	10	13	17	16	99	4
3	9	4	9	9	12	16	14	95	3
2	7	4	9	8	11	15	13	89	2
1	6	4	7	7	10	13	11	79	1

x	17.35	11.12	17.33	15.56	22.74	23.56	22.68	130.34	x
D.S.	4.31	3.71	4.23	2.93	4.59	3.42	4.19	18.51	D.S

## MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: DAVILA MONTENEGRO JOSEPH ANTONIO

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS COLABORADORES DE IDE SOLUTION S.A.C. , CHICLAYO.							
PROBLEMA	Objetivo	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	METODOLOGÍA
¿DE QUÉ MANERA EL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN MEJORA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS COLABORAD	OBJETIVO GENERAL	LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN MEJORA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS	VARIABLE INDEPENDIENTE	diseño: experimental. en el diseño pre experimental ge= O1 x O2 ge= grupo experimental	POBLACIÓN: 50 TRABAJADORES DE IDE SOLUTION S.A.C.	TÉCNICA DE ENCUESTA	EN LA INVESTIGACIÓN SE EMPLEARÁN LAS FÓRMULAS DE LA ESTADÍSTICA
	DEMOSTRAR QUE EL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORA EL NIVEL DE	MOTIVACIÓN MEJORA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS	SATISFACCIÓN				

<p>ORES DE LA PRODUCTIVIDAD EN IDE SOLUTION S.A.C., CHICLAYO?</p>	<p>SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES SOBRE LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA IDE SOLUTION S.A.C., CHICLAYO.</p>	<p>COLABORADORES SOBRE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA IDE SOLUTION S.A.C, CHICLAYO.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE MOTIVACIÓN</p>	<p>O1= pre test aplicado al grupo experimental x = estímulo</p>	<p>EN EL PERIODO DE ABRIL – SETIEMBRE 2019</p>	<p>DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS DESDE LOS PROGRAMAS SPSS-V22.</p>	
		<p>HIPÓTESIS NULA HIPÓTESIS ALTERNA</p>		<p>O2 = PosTest aplicado al grupo experimental</p>	<p>MUESTRA: MUESTREO DE 15 COLABORADORES ASIGNADO POR EL</p>		<p>INSTRUMENTO: CUESTIONARIO O TEST</p>
	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p>			<p>puros: 13</p>			
	<p>• DIAGNOSTICAR A TRAVÉS DE</p>						

	<p>UN PRE TEST EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA IDE SOLUTION S.A.C, CHICLAYO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DISEÑAR EL PROGRAMA DE SATISFACCIÓN PARA MEJORAR EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA</li> </ul>			<p>personas experimentales trabaja con un grupo. grupo de estudio cuasi experimentales. grupo control grupo experimental</p>	<p>GERENTE GENERAL DE IDE SOLUTION S.A.C.</p>		
--	---	--	--	--	---	--	--

	<p>PRODUCTIVIDA D DE LA EMPRESA IDE SOLUTION S.A.C. CHICLAYO.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• APLICAR EL PROGRAMA DE SATISFACCIÓN PARA MEJORAR EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADOR ES DE LA PRODUCTIVIDA D DE LA EMPRESA IDE SOLUTION S.A.C. CHICLAYO.</li></ul>						
--	--	--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• EVALUAR A TRAVÉS DE UN POS TEST EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LA EMPRESA IDE SOLUTION S.A.C. CHICLAYO.</li><li>• COMPARAR EL NIVEL DE MOTIVACIÓN ALCANZADO POR LOS COLABORADORES SOBRE LA</li></ul>						
--	--	--	--	--	--	--	--

	PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA IDE SOLUTION S.A.C, CHICLAYO, A TRAVÉS DEL PRE TEST Y POST TEST.						
--	--	--	--	--	--	--	--

## **PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN LA EMPRESA IDE SOLUTION S.A.C.**

### **I. Presentación**

La propuesta del programa que a continuación se presenta, está diseñada para ser aplicada a los trabajadores tanto administrativos y operarios de la empresa IDE SOLUTION S.A.C. Con este programa se busca mejorar el nivel de Satisfacción. Este programa está diseñado para lograr su total aplicación, dado que todo el programa debe realizarse en forma permanente y no aislada, al término del mismo se evalúan los cursos ejecutados a fin de determinar el grado de satisfacción alcanzado por los trabajadores.

### **II. Fundamentación**

Bien es conocido, que en una organización empresarial el activo más importante con el que esta cuenta es el recurso humano. Del personal que allí labora depende en gran medida la prosperidad de toda organización empresarial, es sumamente importante que los trabajadores se encuentren motivados al momento de efectuar su labor, puesto que de esta manera se verá reflejado en la productividad que genera a la empresa. Por ello, la alta dirección empresarial debe enfocarse en que su mejor activo esté en condiciones óptimas a cada momento.

Teoría de las necesidades de McClellan. Por eso David McClellan (1989), quien menciona que todas las personas tenemos necesidades



importantes; logro, poder y afiliación. Para el autor, por eso estas necesidades el individuo las adquiere en su interacción con sus grupos de pertenencia, es decir es influenciado por la cultura y el entorno que rodea al sujeto. Por lo mencionado estas necesidades son fruto del aprendizaje directo del sujeto y de los refuerzos que este recibe por determinado comportamiento.

### **III. Objetivo general**

Demostrar que el programa de motivación para mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores sobre la productividad en la empresa IDE SOLUTION S.A.C, Chiclayo

### **IV. Objetivos específicos**

- Implantar Técnicas para Lograr sus Metas corto plazo
- Implantar Técnicas para Lograr sus Metas largo plazo
- Recomendar Estrategias para reconocer su Compromiso con la empresa
- Hacer conocer y Saber su nivel de Excelencia
- Hacer una Retroalimentación de sus logros
- Fomentar el Compañerismo
- Reforzar el Trabajo En Equipo
- Reforzar y Mejorar los Comportamiento
- Identificar y reforzar la Amistad
- Identificar la Influencia de sus compañeros sobre sus resultados
- Fortalecer el Prestigio
- Identificar sus Competencia

## **V. Recursos**

Proyector multimedia

Papelotes

Hojas bond

Plumones de colores

Materiales necesarios para realizar un collage.

## **VI. Sesiones**

- Técnicas para Lograr sus Metas corto plazo
- Técnicas para Lograr sus Metas largo plazo
- Estrategias para reconocer su Compromiso con la empresa
- Saber su nivel de Excelencia
- Hacer una Retroalimentación de sus logros
- Fomentar el Compañerismo
- Trabajo En Equipo
- Mejorar los Comportamiento
- Identificar y reforzar la Amistad
- Identificar la Influencia de sus compañeros sobre sus resultados
- Eliminar el Prestigio
- Identificar sus Competencia

A continuación, describimos las sesiones realizadas en una duración de dos meses.

**DIMENSIÓN SOBRE MOTIVACIÓN DE LOGRO**

**SESIÓN 1: • Lograr sus Metas corto plazo”**

<b>TÍTULO</b>	<b>OBJETIVO</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DURACIÓN</b>	
<b>Lograr sus Metas corto plazo</b>	Visualizar he identificar lo que les parece más importante y a corto plazo.	<b>INICIO</b>	Aplicar el Pre test	Se les pide llenar una pequeña evaluación acerca de las Escala De Satisfacción Laboral SI / Spc	Hojas bond y lapiceros	5 minutos	
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema	Diapositivas	5 minutos	
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>		Saber cuáles son sus proyectos a corto plazos, al igual con sus asignaciones.	Diapositivas, trípticos	10 minutos
					Será una dinámica que consistirá en toma lápiz y papel y anota durante unos 30 minutos todo lo que quieres para tu vida en los próximos. Realiza lo mismo, pero en el marco particularmente del	Lápiz o lapicero y papel	40 minutos

				<p>aspecto de tu vida en que quieres motivación, tu trabajo, el ejercicio, tu familia. Lee todos los días estos puntos y agrega lo que se te vaya ocurriendo.</p>		
		<b>CIERRE</b>	<p><b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b></p>	<p>Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? ¿sabes cómo identificar tus proyectos a corto plazo?</p>		<p>10 minutos</p>

**SESIÓN 02: “Lograr sus Metas largo plazo”**

<b>TÍTULO</b>	<b>OBJETIVO</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>“Lograr sus Metas largo plazo”</b>	Visualizar he identificar lo que les parece más importante y a largo plazo.	<b>INICIO</b>	Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		10 minutos
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema		5 minutos
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	Es decir, el largo plazo es definido como el tiempo necesario donde los factores de la producción son variables.	Diapositivas trípticos	10 minutos
				¿Qué piensas hacer en 5 años?, ¿Cómo lo piensas hacer?, ¿Qué situaciones esperar con ansiedad?, ¿Qué te gustaría hacer y te debes a ti mismo? Quizás te parezcan algo extrañas algunas de estas preguntas. Pero te conectarán con lo positivo y la	Lápiz o lapicero y papel	30 minutos

				ambición interna que guardas y debes sacar a relucir. Y identificar el camino.		
		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? ¿sabes cómo identificar tus proyectos a largo plazo?		10 minutos

**SESIÓN 03: “Reconocer su Compromiso con la empresa”**

<b>TÍTULO</b>	<b>OBJETIVO</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>Reconocer su Compromiso con la empresa</b>	Hacer que se comprometan con la empresa u organización	<b>INICIO</b>	Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		10 minutos
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema	Trípticos	5 minutos
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	Hablar sobre la importancia del compromiso hacia la organización, y los beneficios que tendrían en los resultados en sus asignaciones.	Diapositivas	10 minutos
				Conoce a los demás. Este ejercicio es para grupos de trabajo. El conocerse e involucrarse con el otro hará que encuentres puntos en común y se genere un ambiente de trabajo más productiva.	Lápiz o lapicero y papel	30 minutos

		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión?		5 minutos
--	--	---------------	---	---	--	-----------



**SESIÓN 04: “Saber su nivel de Excelencia”**

TÍTULO	OBJETIVO		ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
<b>Reconocer su Compromiso con la empresa</b>	No lograr acabar y entregar la asignación si no también entregar un trabajo de calidad.	<b>INICIO</b>	Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		5 minutos
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema		10 minutos
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	Hacer entender que sus trabajos o servicio no solo tiene que estar perfecto si no excelente, pero para ello tienen que saber cómo entregar un trabajo excelente.	Diapositivas Trípticos	10 minutos
				El grupo debe crear un blog, wiki o página colaborativa con un propósito concreto: por ejemplo, diseñar un folleto publicitario para los clientes.	cartulina, plumones de colores.	30 minutos

		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Darle una medalla de chocolate para el primer segundo y tercer puesto.		5 minutos
--	--	---------------	---	---	--	-----------

**SESIÓN 05: “Hacer una Retroalimentación de sus logros”**

<b>TÍTULO</b>	<b>OBJETIVO</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>Hacer una Retroalimentación de sus logros</b>	Reforzar los conocimientos adquiridos de un tema específico.	<b>INICIO</b>	Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		5 minutos
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema		10 minutos
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	Hablaremos de la importancia de la retroalimentación para enfocarse en sus metas.	Diapositivas trípticos	10 minutos
				Valora tus logros. Escribe en un papel lo que consideres tus 5, 10 o 20 mayores logros en la vida.	cartulina, plumones de colores.	30 minutos

		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Y como influiría hacer una retroalimentación		5 minutos
--	--	---------------	---	--	--	-----------

### SESIÓN 06: “Fomentar el Compañerismo”

TÍTULO	OBJETIVO		ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
<b>Fomentar el Compañerismo</b>	Reforzar los conocimientos adquiridos de un tema específico	<b>INICIO</b>	Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		5 minutos
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema		10 minutos
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	Hablaremos de la importancia del trabajar entre compañeros de trabajo.	Diapositivas trípticos	10 minutos
				hacer un dibujo con una palabra: el encargado de la dinámica les dirá que tienen que hacer un dibujo a partir de una palabra que les diga, se harán tres equipos donde cada uno de ellos tienen que realizar un dibujo, el dibujo que más se asemeje a la palabra gana.	cartulina, plumones de colores.	30 minutos

		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión?		5 minutos
--	--	---------------	---	---	--	-----------

**SESIÓN 07: “Trabajo En Equipo”**

<b>TÍTULO</b>	<b>OBJETIVO</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>Trabajo En Equipo</b>	Hacer que los compañeros se unan más como equipo de trabajo.	<b>INICIO</b>	Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		5 minutos
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema		10 minutos
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	Hablaremos de la importancia del trabajo en equipo	Diapositivas trípticos	10 minutos
				hacer un dibujo con una palabra: el encargado de la dinámica les dirá que tienen que hacer un dibujo a partir de una palabra que les diga, se harán tres equipos donde cada uno de ellos tienen que realizar un dibujo, el dibujo que más se asemeje a la palabra gana.	cartulina, plumones de colores.	30 minutos

		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Y por trabajar en equipo.		5 minutos
--	--	---------------	---	---	--	-----------



### SESIÓN 08: “Mejorar los Comportamiento”

TÍTULO	OBJETIVO		ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
<b>Mejorar los Comportamiento</b>	Saber que comportamientos mejorar.	<b>INICIO</b>	Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		5 minutos
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema		10 minutos
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	Mencionaremos la importancia de cómo actuar en un trabajo y con un equipo.	Diapositivas trípticos	10 minutos
				caminar con los comportamientos positivos y negativos para mejorar en la espalda, la dinámica consistirá en que cada participante o colaborador camine con una hoja dividida por una línea donde arriba ira lo negativo y abajo positivo de sus conductas, y todos con un lapicero le escribirán en la	cartulina, plumones de colores.	30 minutos

				espalda sus comportamientos positivos y negativos.		
		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? y como lo mejorarías.		5 minutos

**SESIÓN 09: “Identificar y reforzar la Amistad”**

<b>TÍTULO</b>	<b>OBJETIVO</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>Identificar y reforzar la Amistad</b>	Saber el valor de la amistad entre compañeros.	<b>INICIO</b>	Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		5 minutos
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema		10 minutos
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	Saber el por qué es importante trabajar entre amigos.	Diapositivas trípticos	10 minutos
				dinámica de nombre La isla desierta. Divide el grupo laboral en grupos. Cada integrante debe elegir un elemento que llevaría y a una isla desierta y decir porque lo haría. Cada equipo debe combinar sus elementos y generar situaciones hipotéticas donde los usarían. La idea de este ejercicio de	cartulina, plumones de colores.	30 minutos

				motivación es también ejercitar la mente, mejorando el desempeño en las actividades cotidianas.		
		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? y como lo mejorarías.		5 minutos

**SESIÓN 10: “Identificar la Influencia de sus compañeros sobre sus resultados”**

<b>TÍTULO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>Identificar y reforzar la Amistad</b>	Encontrar y erradicar malas actitudes de los compañeros para tener buenos resultados.	<b>INICIO</b>	Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		5 minutos
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema		10 minutos
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	Como identificar si un compañero afecta tu trabajo.	Diapositivas	10 minutos
				Conoce a tu equipo de trabajo. Debes conocer a cada compañero. Un compañero no es sólo un trabajo terminado y entregado, todos deben decir lo que le gusta hacer y cómo puede ayudar a los demás y que le molesta de un compañero de trabajo.	cartulina, plumones de colores.	30 minutos

		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? y como lo mejorarías.		5 minutos
--	--	---------------	---	---	--	-----------

### SESIÓN 11: “fortalece el Prestigio”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES		DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN	
<b>fortalece el Prestigio</b>	Porque es importante trabajar en esa empresa	<b>INICIO</b>	Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		5 minutos	
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema		10 minutos	
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	Porque es importante que una empresa con prestigio.		Diapositivas	10 minutos
				por qué trabajar en esta empresa: hacer una mesa redonda y mencionar el ¿por qué trabajas en la empresa?, ¿si es conocida?, ¿si se sienten felices de trabajar en la empresa?, si se sienten orgullosos de trabajar en la empresa?, ¿cómo mejorarías el prestigio de la empresa?.		cartulina, plumones de colores.	30 minutos

		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión?.		5 minutos
--	--	---------------	---	--	--	-----------



### SESIÓN 12: “Identificar sus Competencia”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN	
<b>Potenciar y mejorar Competencia</b>	Encontrar y erradicar malas actitudes de los compañeros para tener buenos resultados.	<b>INICIO</b>	Aplicar el Pre test	Se les pide llenar una pequeña evaluación acerca de las Escala De Satisfacción Laboral SI / Spc	Hoja bon, lapicero.	10 minutos
			Hablar sobre el tema de la sesión anterior	Hablar sobre lo que aprendieron la sesión anterior.		5 minutos
			<b>Explicare de que tratara las sesión</b>	Se mencionara el tema de la sesión, luego explicar cómo se realizara y en qué consistirá el tema		5 minutos
		<b>DESARROLLO</b>	<b>Hablar breve sobre el tema</b>	hablar sobre competencias y sabes cuales son las tuyas.	Diapositivas	5 minutos
				Saber cuáles son tus competencias: poner en una hoja tu nombre y pasar a tus compañeros, y que escriban en que te diferencia entre los demás, con tus asignaciones.	cartulina, plumones de colores.	30 minutos

		<b>CIERRE</b>	<b>Hacer una pregunta, para saber que entendieron</b>	Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión?.		5 minutos
--	--	---------------	---	--	--	-----------

## **ESQUEMA DE PROGRAMA**

### **Mejorando nuestro yo como trabajador**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

La propuesta del programa que a continuación se presenta, está diseñada para ser aplicada a los trabajadores tanto administrativos y operarios de la empresa IDE SOLUTION S.A.C. Con este programa se busca mejorar el nivel de Satisfacción. Este programa está diseñado para lograr su total aplicación, dado que todo el programa debe realizarse en forma permanente y no aislada, al término del mismo se evalúan los cursos ejecutados a fin de determinar el grado de satisfacción alcanzado por los trabajadores.

#### **II. JUSTIFICACIÓN**

El concepto de la teoría de las necesidades fue popularizado por el psicólogo americano del comportamiento David McClelland. Edificada sobre la base del trabajo de Henrio Murray, McClelland estableció en 1961 que la motivación de un individuo puede deberse a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades dominantes: la necesidad de logro, poder y de afiliación.

1. La necesidad de logro:(N-Ach) es el grado al cual una persona desea realizar tares difíciles y desafiantes en un alto nivel. Algunas características de la gente alta de N-Ach son:

La persona desea tener éxito y necesita recibir retroalimentación positiva a menudo.

La persona intenta presionar a sí mismos para evitar ambas situaciones: a las poco arriesgadas y a las de riesgo elevado. Esta persona evita situaciones poco arriesgadas porque cree que el éxito fácilmente alcanzado no es un logro genuino. Y, por otro lado, los proyectos de riesgo elevado, son resultado de una de las alternativas posibles en lugar de un resultado de su propio esfuerzo.

Tienen gustos de trabajar solos o con otros cumplidores de alto desempeño. McClelland cree que estas personas son los mejores líderes, aunque pueden tender a exigir demasiado de su personal en la creencia que todos son también guiados por altos desempeños.

2. La necesidad de afiliación: (N-Affil) significa que la gente busca buenas relaciones interpersonales con otros.

Algunas características de la gente alta de N-Affil:

Desea gustar y ser aceptado por los demás, y da importancia a la interacción personal.

Tiende a conformarse con las normas de su grupo de trabajo.

Se esfuerza por hacer y preservar relaciones con una lata cantidad de confianza y comprensión mutua.

Prefiere la cooperación sobre la competición.

Obviamente, se desempeña bien en situaciones de interacción con clientes y en servicio al cliente.

McClelland creyó que una necesidad fuerte de afiliación disminuye la capacidad de los gerentes para ser objetivos y para la toma de decisiones.

3. La necesidad de poder (N-Pow) es típica en la gente que le gusta estar a cargo como responsable.

- Esta gente se agrupa en dos tipos: Poder personal y poder institucional.

- La gente con una alta necesidad de poder personal desea dirigir e influenciar a otras personas.

- Una alta necesidad de poder institucional significa que a esta gente le gusta organizar los esfuerzos de otros para alcanzar las metas de la organización

- La gente de alto poder gozar de la competencia y de las situaciones orientadas al estatus.
- Mientras que estas personas atraen a esta gente a los papeles de dirección, ellas pueden no poseer la flexibilidad requerida y las habilidades orientadas a la gente, necesarias.
- Los encargados con una alta necesidad de poder institucional tienden para ser eficaces que aquellos con una alta necesidad de poder personal.

### **III. OBJETIVO**

#### **3.1. Objetivo General**

Demostrar que el programa de motivación mejorara el nivel de satisfacción de los colaboradores sobre la productividad en la empresa IDE SOLUTION S.A.C, Chiclayo

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Implantar Técnicas para Lograr sus Metas corto plazo
- Implantar Técnicas para Lograr sus Metas largo plazo
- Recomendar Estrategias para reconocer su Compromiso con la empresa
- Hacer conocer y Saber su nivel de Excelencia
- Hacer una Retroalimentación de sus logros
- Fomentar el Compañerismo
- Reforzar el Trabajo En Equipo
- Reforzar y Mejorar los Comportamiento
- Identificar y reforzar la Amistad
- Identificar la Influencia de sus compañeros sobre sus resultados
- Fortalecer el Prestigio
- Identificar sus Competencia

### **IV. METODOLOGÍA**

Aplicar un programa de motivación, para mejorar el nivel de satisfacción, para ello tenemos que aplicar un PreTest que mide el nivel de satisfacción, y realizar 12 sesiones donde mejore la satisfacción, luego aplicar un PosTest, así con el PreTest sacar un resultado y ver si se mejoró la satisfacción en dicha empresa

### **V. RECURSOS:**

#### **5.1. Recursos Humanos**

Estudiante de Psicología Organizacional

#### **5.2. Recursos Materiales**

Proyector multimedia

Papelotes  
Hojas bond  
Plumones de colores  
Materiales necesarios para realizar un collage.

## **VI. EVALUACIÓN**

### **Mejorando nuestro yo como trabajador**

#### **SESIÓN 01: “Lograr sus Metas corto plazo”**

##### **Objetivo**

Visualizar y identificar lo que les parece más importante y a corto plazo.

##### **Tiempo:**

1 hora

##### **materiales**

- hoja bond
- Lápiz
- Borrador

##### **Procedimiento**

Se explicará y aplicará el **Pre Test de ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC**, con el fin de saber cómo se encuentra la población con respecto a la satisfacción.

Luego pasaremos a explicar sobre el desarrollo de la sesión, donde se le explicará brevemente todo sobre el tema, que se realizará, luego que se realizará una dinámica relacionada al tema.

##### **Desarrollo**

Wang y Biddle (2001) El establecimiento de metas personales y de grupo es un proceso muy efectivo para la administración del

desempeño ya que promueve la credibilidad de los individuos y grupos de trabajo.

Mientras que el corto plazo, es el tiempo donde al menos un factor permanece constante con presencia de otro factor variable

## **Desarrollo**

### **Teoría de la sesión**

#### **Metas a corto plazo**

¿Qué es una meta a corto plazo?

Los criterios para definir una meta de corto plazo varían en cuanto a horizonte temporal entre unos y otros expertos en coaching y motivación.

Para el diccionario de negocios una meta de corto plazo es una condición que una empresa o un individuo espera alcanzar en el “futuro cercano.” Las metas de corto plazo y de largo plazo tienen significados subjetivos dependiendo del contexto, de modo que corto plazo implica “proximidad” y largo plazo representa “cuestión de tiempo.”

La Universidad del Estado de Minnesota es un tanto más escrupulosa al referirse a metas de corto y largo plazo indicando que en corto plazo se definirán aquellas metas que pueden alcanzarse rápidamente o en un futuro cercano. Sea hoy, esta semana, el mes en curso o a lo sumo en un año. Mientras que las metas de largo plazo serán aquellas que toman mucho más tiempo para alcanzarse.

En resumen, una meta de corto plazo es un hito o condición alcanzable por un individuo o empresa en menos de un año. Ésta requiere de poca planificación y trae como beneficio no solo una mejora en el rendimiento sino una base en la medición del desempeño. La fijación de metas de corto plazo debe ser ambiciosa no obstante factible.



¿Cuáles son algunas de las metas de corto plazo para los negocios pequeños?

Establecer metas de corto plazo

Establecer metas no es para nada algo contemporáneo, se remontan a culturas antiguas. Los antiguos egipcios ponían gran interés en dejar por escrito lo que querían lograr. Eh allí el primer paso, ponerlas por escrito.

Culturas precolombinas de las Américas tuvieron mucho cuidado en cultivar que sus sueños se hicieran realidad. Dibujaban en las paredes de sus templos y en códices, documentando los rituales para conmemorar los logros que habían alcanzado en sus viajes, los consideraban logros a corto plazo.

Las metas deben ser divididas en tres grupos: a corto plazo, intermedio y largo plazo. Una meta es considerada a corto plazo si va a tomar menos de un año completarla.

Una meta a corto plazo puede formularse en secuencia con muchos otras similares que eventualmente conducen a la realización de un determinado objetivo de largo alcance.

**Dinámica de Visualiza tu vida.** Será una dinámica que consistirá en toma lápiz y papel y anota durante unos 30 minutos todo lo que quieres para tu vida en los próximos. Realiza lo mismo, pero en el marco particularmente del aspecto de tu vida en que quieres motivación, tu trabajo, el ejercicio, tu familia. Lee todos los días estos puntos y agrega lo que se te vaya ocurriendo. Tener presente lo que quieres debe actuar motivacionalmente no como una presión. A medida que vayas completando estos puntos, debes ir sacándolos de la lista y anotando cómo te sientes con los resultados

## **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron

## **SESIÓN 02: “Lograr sus Metas largo plazo”**

### **Objetivo**

Visualizar he identificar lo que les parece más importante y a largo plazo

### **Tiempo:**

1 hora

### **materiales**

- hoja bon
- Lápiz
- Borrador

### **Procedimiento**

Cofer (1972), justifica los incentivos en la motivación humana, en términos de fines u objetos. La presencia de metas o de objetos de metas es condición que nos lleva a usar términos como necesidades o motivo; por teniendo en cuenta, que los objetos de meta son incentivo, es natural que la motivación humana sea interpretada en base a los incentivos

Es decir, el largo plazo es definido como el tiempo necesario donde los factores de la producción son variables.

### **Desarrollo**

En esta sesión explicaremos sobre el desarrollo de la sesión, donde se le explicara brevemente todo sobre el tema, que se realizara, luego que se realizara una dinámica relacionada al tema.

## **Desarrollo**

### **Teoría de la sesión**

#### **Metas a largo plazo**

Una de las peores cosas que podemos hacer para no cumplir las metas a largo plazo que nos planteamos, y que posiblemente muchísimas personas hacen, son elegir una cantidad demasiado elevada de objetivos.

#### **Definición:**

Una meta a largo plazo es cualquier objetivo que te propongas conseguir en un plazo a futuro que pueden comprender como mínimo 1 a 2 años llegando hasta los 5 o 10 años. Las metas a largo plazo se conocen como sueños u objetivos en la vida.

#### **¿Qué es una meta a largo plazo**

Cuando alguien se proponga establecer y fijar sus metas a largo plazo debe de saber que lo idóneo es construir un proyecto de vida compuesto por diferentes metas, conocidas como metas a largo, mediano y corto plazo.

La diferencia más contundente entre ellas es el tiempo que se tardan en lograr llevarse a cabo. Como te mostrare en futuro s artículos, una meta a largo plazo no es un objetivo que pueda decidir hoy y cumplir mañana, es algo que tomara bastante tiempo (comúnmente años). Por ello necesitaras realizar un plan de objetivos a través de metas a mediano y corto plazo de tiempo, como te explicare en futuros artículos.

#### **¿Cómo planificar objetivos a largo plazo?**

Primer paso: Define tus metas a largo plazo. Trabajar hacia la consecución de metas y lograrlas en todos los aspectos de tu vida es una gran fuente de motivación y satisfacción. Las metas a largo plazo son las metas más grandes que te fijas para ti mismo, por ejemplo, hacerte doctor, recibir un título de posgrado o comenzar un negocio. Al crear metas, asegúrate de definir también cómo medir el éxito. Por ejemplo, si tu objetivo es iniciar un negocio, podrías decir que tiene

éxito si el negocio sigue en funcionamiento un año desde el momento en que se establece.

Un objetivo sólido cumplirá estas condiciones:

- Es específico: Define tu objetivo en detalle. ¡Es difícil trabajar hacia un objetivo indefinido!
- Es mensurable: Identifica las maneras en que sabrás que tu meta se ha logrado.
- Es alcanzable: Asegúrate de que tu objetivo es algo se puede lograr de manera realista. Acabar con la pobreza tal vez no sea posible por tu cuenta, pero ofrecer oportunidades educativas para los jóvenes desfavorecidos puede que lo sea.
- Es relevante: Tus metas deben alinearse con la dirección que quieres que tu vida tome y, si corresponde, con las necesidades de tu comunidad.
- Es limitado en el tiempo: Poner un plazo a tus metas te mantendrá motivado y encaminado.

**Dinámica de Responder algunas preguntas.** ¿Qué piensas hacer en 5 años?, ¿Cómo lo piensas hacer?, ¿Qué situaciones esperar con ansiedad?, ¿Qué te gustaría hacer y te debes a ti mismo? Quizás te parezcan algo extrañas algunas de estas preguntas. Pero te conectarán con lo positivo y la ambición interna que guardas y debes sacar a relucir. Y identificar el camino.

### **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron

## **SESIÓN 03: “Reconocer su Compromiso con la empresa”**

### **Objetivo**

Hacer que se comprometan con la empresa u organización

### **Tiempo:**

01 hora

### **materiales**

- Trípticos
- Diapositivas
- Lápiz o lapicero y papel

### **Procedimiento**

Ángela U (2005). Si se tiene en cuenta los factores normativos de compromiso, y el lugar de la situación de los empleados en la deliberación de Frieworth, el estatus moral de la situación, hasta este momento.

### **Inicio**

En esta sesión explicaremos sobre el desarrollo de la sesión, donde se le explicara brevemente todo sobre el tema, que se realizara, luego que se realizara una dinámica relacionada al tema.

### **Desarrollo**

#### **Teoría de la sesión**

#### **Compromiso**

La palabra compromiso deriva del término latino compromissum y se utiliza para describir a una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada. Por ejemplo: “Mañana a las cinco de la tarde paso por tu casa, es un compromiso”. En ocasiones, un compromiso es una promesa o una declaración de principios, como cuando un hombre con cargo político afirma: “Mi compromiso es con la gente” o “He

adquirido el compromiso de solucionar esta cuestión en el transcurso de la semana”.

Según el pensamiento de S. Lehman “el compromiso es lo que transforma una promesa en realidad, es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones, es la acción que habla más alto que las palabras, es hacerse al tiempo cuando no lo hay, es cumplir con lo prometido cuando las circunstancias se ponen adversas, es el material con el que se forja el carácter para poder cambiar las cosas, es el triunfo diario de la integridad sobre el escepticismo.

Comprometerse y mantener los compromisos, son la esencia de la proactividad”

Partimos de la definición del compromiso como “la capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello”

### **Compromiso laboral**

En un trabajo, resulta fundamental cumplir con los compromisos laborales, éstos son los que llevarán a muchas personas al poder concretar todos sus proyectos y objetivos laborales. Alguien que es irresponsable y no tiene la capacidad de realizar las actividades pautadas, tiene una baja probabilidad de poder alcanzar lo planeado.

En algunos empleos es esencial ser una persona comprometida, por ejemplo, quien debe estar a cargo de una guardería de niños, lo que implica una responsabilidad muy grande para con los niños que se tiene a cargo; algún tipo de falta puede ocasionar graves consecuencias.

Cuando se firma un contrato, en él figura una cantidad específica de compromisos a cumplir. Si este contrato llega a ser concretado, la persona que lo firma comienza a estar obligada a cumplir con todo lo

que se haya pautado en documento, de manera contraria se pueden generar problemas legales donde interfieran abogados.

Por eso, la palabra compromiso también es sinónimo de responsabilidad, no solo para uno mismo, sino también para todo lo que dependa de esto. Un compromiso es asumido por muchas personas como una obligación, lo cual no es algo errado, esto depende de cómo cada uno pueda asimilar las acciones que debe llevar al cabo durante toda su vida.

Según Iñaki Amilibia Munarriz, consultor de PeopleMatters, el compromiso puede ser “Racional”, o la voluntad del trabajador de pertenencia en la empresa, o “Afectivo” cuando el trabajador realiza un esfuerzo discrecional para ir más allá del ámbito de responsabilidad del propio puesto de trabajo. Considerando ambos, los responsables de recursos humanos deben desarrollar mecanismos para contar con los mejores y más comprometidos profesionales y dirigirles de un modo que ayuden a conseguir los objetivos de la organización”

¿Se fomenta hoy en día desde la dirección de recursos humanos aquellas conductas que incrementen el compromiso de nuestros profesionales con la organización y con sus objetivos? Hay que valorar qué se favorece en las organizaciones, que se promueve en los equipos de trabajo, en los gestores, qué se reconoce, qué se penaliza, ... Un estudio realizado por una conocida consultora de recursos humanos, en el que se analizan las competencias de una amplia muestra de empresas nacionales y multinacionales de todos los sectores, demuestra que sólo el 31% de ellas cuenta con el compromiso entre sus competencias. Desde ESIC y especialmente desde el área de Prácticas y Contrato Laboral, somos conscientes del valor estratégico del compromiso para las organizaciones, e intentamos inculcar en nuestros alumnos esta competencia para una mayor pertenencia a la empresa y desarrollo de otras aptitudes.

## **Dinámica de la sesión**

Luego pasaremos a realizar la dinámica.

**Conoce a los demás.** Este ejercicio es para grupos de trabajo. El conocerse e involucrarse con el otro hará que encuentres puntos en común y se genere un ambiente de trabajo más productiva. No hace falta que sean grandes amigos, pero pueden divertirse jugando a Verdad o mentira, donde cada uno escribirá dos verdades y una mentira, el resto del grupo deberá reconocer la mentira. O pueden probar con el Juego de la rapidez; el grupo debe dividirse en dos y en determinados lapsos de tiempo deben reagruparse (lo más rápido posible) en grupos según su mes de nacimiento o según la inicial de su nombre.

## **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron



## **SESIÓN 04: “Saber su nivel de Excelencia”**

### **Objetivo**

No lograr acabar y entregar la asignación si no también entregar un trabajo de calidad

### **Tiempo:**

01 hora

### **materiales**

cartulina, plumones de colores.

### **Procedimiento**

#### **Inicio**

En esta sesión explicaremos sobre el desarrollo de la sesión, donde se le explicara brevemente todo sobre el tema, que se realizara, luego que se realizara una dinámica relacionada al tema.

#### **Desarrollo**

J. R. Boxó, (2013). Menciona que la teoría del reconocimiento expresa la nueva base normativa mediante la cual Axel Honneth desarrolla la categoría de reconocimiento como la tensión moral dinamizadora de la vida social. El concepto de reconocimiento implica que el sujeto necesita del otro para poder construir una identidad estable y plena.

Un producto o servicio ofrecido por una compañía consiste en diversos elementos individuales que, independientemente y colectivamente, influyen de manera directa en la satisfacción del cliente.

#### **Teoría de la sesión**

## LA EXCELENCIA

La excelencia, es la característica de ser bueno, de hacer las cosas de manera óptima.

Cuando somos excelentes, hacemos las cosas bien sin ninguna excusa, sobresalimos de la mediocridad, estamos por delante de los que hacen todo «a medias».

La excelencia nos impulsa a ser mejores cada día, y no por competir con otros, sino por ponernos en reto a nosotros mismos para crecer, para llegar más lejos.

Pero, si algo es cierto, es que solamente seremos excelentes en lo que amamos, en lo que nos apasiona... No podremos ser buenos cuando no nos sentimos motivados a serlo, no podrás ser bueno cuando haces en tu vida lo que realmente no quieres hacer.

Es decir, la excelencia se encuentra en estrecha relación con la perfección y las características sobresalientes que ostentan ese algo o alguien.

Aquello que generalmente se encuentra por encima del resto, de la media y al cual se le pueden endilgar pocas falencias o puntos débiles será considerado de excelencia.

En el caso de los productos se hablará de un producto de excelencia cuando el mismo haya dado sobradas muestras de su destacada calidad respecto del resto, o sea de la competencia, o bien, la excelencia puede estar dada por tratarse de un producto que ofrece algún tipo de innovación, de característica saliente en relación a sus pares.

En tanto, cuando el término es aplicado sobre una persona en particular o grupo tendrá que ver con aquellas capacidades extraordinarias que el mismo posea o algún talento especial que lo hace diferente a los demás.

También, la condición moral elevada puede ser una razón de excelencia.

## **La excelencia laboral en la empresa**

La EXCELENCIA LABORAL, es un concepto innovador y necesario para afrontar la crisis actual. Es la misión de empresarios, equipos directivos, y trabajadores, que quieran mantener la competitividad, y la subsistencia de sus empresas en la vorágine de los mercados internacionales.

La excelencia laboral podría definirse como la capacidad y el compromiso de empresarios, equipos directivos y trabajadores para mantener la rentabilidad, la competitividad, e incluso la mera existencia de sus empresas en la actual coyuntura de los mercados internacionales.

La cual consiste en mejorar la organización de las empresas para obtener un mayor rendimiento empresarial y una calidad de vida laboral que satisfaga a todos los empleados.

Muchos comenzaron sus carreras desde muy jóvenes lo que les significó dejar de compartir con amigos y familiares muchas situaciones, tener que estar más solos como consecuencia de viajar por el mundo para asistir a las competencias, dejar de hacer aquellas cosas que hacen los chicos de su edad: salir a bailar, entre otras. Y en cambio tuvieron que levantarse muy temprano para entrenar, por citar algunos esfuerzos.

La recompensa al final del camino, para la mayoría de los grandes deportistas, es grande porque pueden ganar millones de dólares, ser reconocidos y obtener otros tantos beneficios por ello, pero claro, la excelencia tiene su precio y en ese camino seguramente perdieron algunas cosas típicas que hacemos las personas normales

Es una actividad muy interesante en el contexto actual, tan marcado por el uso de Internet y en entorno digital. El grupo debe crear un blog, wiki o página colaborativa con un propósito concreto: por ejemplo, diseñar un folleto publicitario para los clientes. La condición clave es que a los miembros del grupo únicamente se les permite comunicarse por correo electrónico o chat. Esto posibilita entrenar las habilidades de interacción digital y detectar las dificultades para una comunicación efectiva en este entorno.

### **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron

## **SESIÓN 05: “Hacer una Retroalimentación de sus logros”**

### **Objetivo**

Reforzar los conocimientos adquiridos de un tema específico.

### **Tiempo:**

01 hora

### **materiales**

- hojas Boon
- lápiz
- borrador

### **Procedimiento**

Ikuger y DeNisi (1996) La retroalimentación estimula la motivación si se recibe de una fuente creíble y pertinente, la retroalimentación hace referencia a motivaciones (implicación dudas sobre los esquemas de incentivos en educación)

Qué es Retroalimentación:

### **Teoría de la sesión**

#### **Retroalimentación**

Como retroalimentación se designa el método de control de sistemas en el cual los resultados obtenidos de una tarea o actividad son reintroducidos nuevamente en el sistema con el fin de controlar y optimizar su comportamiento.

También es un conjunto de elementos estrechamente relacionados entre sí produce algo de cierta complejidad y a ese algo le llamamos sistema. El fenómeno de la retroalimentación tiene lugar cuando en un sistema determinado la información de salida vuelve a introducirse en el propio núcleo, ya sea en un sentido positivo o negativo.

Como tal, la retroalimentación se aplica prácticamente a cualquier proceso que involucre mecánicas semejantes de ajuste y

autorregulación de un sistema. En este sentido, también se la conoce con el nombre de realimentación, retroacción o, en inglés, feedback.

### **Retroalimentación positiva y negativa**

Una retroalimentación puede ser positiva o negativa, dependiendo de las consecuencias que tengan dentro del funcionamiento del sistema. La retroalimentación negativa ayuda a mantener el equilibrio del sistema, mientras que la positiva lo afecta.

En este sentido, la retroalimentación positiva está asociada a procesos de evolución, crecimiento o cambio, donde el sistema se inclina hacia un nuevo equilibrio.

Vea también Retroalimentación positiva y negativa.

### **Retroalimentación en la gestión de empresas**

En gestión de empresas, la retroalimentación es un sistema de control en el desarrollo tareas, actividades o productos, implementado mediante la supervisión y evaluación continua, cuyo objetivo es el mejoramiento paulatino de los resultados.

La retroalimentación permite valorar fortalezas y reducir debilidades, considerar puntos positivos y negativos. En general, es aplicada en la gestión de empresas, pero también en ámbitos como la administración, la ingeniería, la arquitectura, la economía, la informática y la educación.

### **Retroalimentación en comunicación**

En el campo de la comunicación, la retroalimentación alude a toda la información relevante que el receptor de un mensaje puede devolver a su emisor con la finalidad de, por un lado, transmitirle al emisor que se cumplió la intención comunicativa, y, por otro, influir en el comportamiento comunicativo ulterior del emisor del mensaje.

En este sentido, considerando el proceso comunicativo como un esquema bidireccional entre un emisor y un receptor, la

retroalimentación permitirá que el emisor pueda variar, adaptar o reconfigurar su mensaje según la respuesta que vaya obteniendo de su interlocutor.

En líneas generales, la retroalimentación es fundamental para cualquier clase de proceso donde esté involucrada la comunicación.

### **La retroalimentación en la dinámica empresarial**

La idea de feedback en el contexto de una empresa lleva implícita un anhelo de cambio, es decir, hay un propósito de mejorar una conducta, un servicio o una pauta organizativa. No hay que confundir retroalimentación con crítica, ya que en líneas generales la crítica (sobre todo si es destructiva) no tiene una función estratégica

La retroalimentación pretende ser un instrumento útil en el funcionamiento de una empresa. Para ello, es importante que sea un proceso permanente y no algo esporádico (tener dos reuniones al año para analizar unos resultados es insuficiente y poco operativo). Debe implantarse un sistema en la retroalimentación, es decir, una metodología rigurosa que permita analizar la información (conocer la opinión del cliente es fundamental para mantener la calidad y para tomar decisiones rápidas). No hay que confundir feedback con debate permanente, ya que se trata de evaluar procesos objetivos y que las opiniones tengan un fundamento empírico.

Valora tus logros. Escribe en un papel lo que consideres tus 5, 10 o 20 mayores logros en la vida. de lo más pequeño a lo más grande, desde que fuiste un niño hasta ser mayor. Cuando te sientas desanimado lee los logros que obtuviste hasta ahora. Verás que luego estarás mucho más motivado, ya que verás que pudiste lograr mucho, es decir, puedes lograr más todavía.

## **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron

## **SESIÓN 06: “Fomentar el Compañerismo”**

### **Objetivo**

Hacer que los compañeros se unan más como equipo de trabajo.

### **Tiempo:**

01 hora

### **materiales**

### **procedimiento**

Javier D (2008) el ser jóvenes, de tatús socioeconómico parecido, y amigos, tiende a generar relaciones de solidaridad y compañerismo que afianzan el compromiso con la empresa.

“La amistad se encuentra y el compañerismo se busca, pero, para que sea verdadero se requiere del respeto y la lealtad.” ¿asumimos el compromiso de ser verdaderos compañeros?

### **Teoría de la sesión**

#### **DEFINICIÓN DE COMPAÑERISMO**

Compañerismo es el vínculo que existe entre compañeros. Los compañeros, por su parte, son las personas que se acompañan para algún fin, formando algún tipo de comunidad, cuerpo o equipo.

La noción de compañerismo suele utilizarse para nombrar a la buena correspondencia y la armonía entre los compañeros. Esto quiere decir que, en este sentido, no todas las relaciones entre compañeros reflejan compañerismo, sino que algunas sólo surgen por la proximidad física o por el hecho de compartir ciertas tareas de manera forzada.

En una empresa, una organización o un conjunto deportivo, el compañerismo es la base para un trabajo de equipo exitoso. La



cohesión entre los integrantes ayuda a que se exploten las capacidades individuales y a que el resultado de la acción del grupo sea mejor. Los equipos cuyos miembros comparten valores, normas de conducta y metas son aquellos que tienen más probabilidades de triunfar. El compañerismo, además, hace más amena la vida cotidiana ya que ayuda a construir climas de camaradería.

El espacio de trabajo es, sin duda, uno de los más transitados por las personas en su vida. Cada día un grupo de personas comparten no solo un espacio sino también una buena fracción del día, por ello es necesario generar compañerismo entre cada trabajador.

La necesidad de crear lazos entre las personas que trabajan juntas, ya sea individual o conjuntamente, es de suma importancia para generar un buen ambiente laboral en la empresa. Las relaciones laborales son de mera importancia y de ahí nace el concepto de compañerismo.

### **Una de las claves para la armonía en un grupo de personas**

El concepto de compañerismo se suele emplear para definir la buena comunicación, armonía y cohesión entre compañeros.

Esto significa que, desafortunadamente, no todas las relaciones entre compañeros gozan de una buena salud. Algunos grupos humanos solo cobran sentido atendiendo a una dimensión finalista: el hecho de compartir un objetivo, empresarial, por ejemplo, que fuerza a coordinar esfuerzos entre varias personas. En otras ocasiones, por ejemplo, en algunos grupos-clase, los estudiantes comparten espacio físico, pero no desarrollan la comunicación ni afecto necesario para crear un clima que podríamos calificar de compañerismo.

### **El caso de las escuelas: el compañerismo, en entredicho**

En las escuelas e institutos existen grupos, y quizá este tipo de comunidades son las que mejor nos permiten explorar el concepto de

compañerismo y sus muchos matices. Si un curso está formado por 30 estudiantes, podemos afirmar que todos ellos son compañeros. No obstante, el compañerismo no radica en el hecho de compartir un espacio, sino que hace referencia a la capacidad de los estudiantes para ayudarse, mostrando actitudes altruistas y cooperativas entre ellos.

Por ejemplo, podemos observar compañerismo cuando un alumno le presta algún utensilio (un bolígrafo, un compás...) a un compañero, cuando es una situación que se produce de forma espontánea. Obviamente, también existen casos contrarios, en los que el compañerismo brilla por su ausencia. El escenario extremo que nos remita a una situación de nulo compañerismo es el bullying: cuando una parte del grupo de estudiantes acosa, insulta y maltrata a un estudiante.

### **El compañerismo en las empresas: ¿un valor de capa caída?**

En las organizaciones empresariales, muchos gerentes se han percatado de la trascendencia de fomentar el compañerismo entre los empleados con el objetivo de que se sienten las bases necesarias para conseguir los objetivos económicos. La cohesión entre los miembros de los distintos grupos de trabajo permite que cada uno de ellos pueda rendir más y mejor, desarrollando mejores capacidades que permiten la sinergia necesaria para que el resultado de la acción grupal sea óptimo.

De hecho, hace tiempo publicamos un artículo donde hablamos del trabajo en equipo. Lo puedes consultar:

“Los 5 beneficios del trabajo en equipo”

Los equipos cuyos integrantes comparten normas éticas, valores y objetivos son aquellos que tienen más posibilidades de salir airoso. El compañerismo, no obstante, no solo redundará en una mejora de la productividad, sino que también hace más agradable la cotidianidad

de la vida laboral y es uno de los requisitos indispensables para que se pueden establecer climas de confianza y camaradería.

¿Cómo mejorar el compañerismo en el entorno laboral?

Dos de los mejores factores que ayudan a que se establezcan vínculos de cohesión grupal en el ambiente de trabajo son el bienestar y la solidaridad entre compañeros.

Te proponemos algunos puntos esenciales para llevar a cabo un clima laboral fructífero:

#### 1. Comunicación con todos los miembros

Es importante que los miembros del equipo se comuniquen y establezcan relaciones con el máximo número de compañeros posibles (a poder ser, con todos). Conocerse bien los unos a los otros y saber las virtudes y defectos de cada miembro, así como sus necesidades y ritmo de trabajo. Conocer a los demás es también la mejor manera de saber qué puede aportar cada miembro al equipo.

#### 2. Mente abierta

En grupos de muchas personas, es habitual que coexistan individuos de distinta procedencia cultural, religiosa, y hasta con diversidad de orientaciones sexuales y personalidades divergentes. Cuando no se generan las bases para que las personas pueden entenderse a pesar de sus diferencias, la dinámica de trabajo puede resentirse gravemente.

#### 3. Amabilidad y confianza

Los integrantes veteranos deben recibir a los nuevos miembros del grupo de forma amable y cuidadosa, evitando gastar bromas y hacer sentir incómodos o fuera de lugar a los novatos. Además, deben tomar

la responsabilidad de enseñar todo lo posible a los nuevos para que se adapten fácilmente y para que su estancia en la empresa sea una experiencia positiva y edificante.

#### 4. Las críticas deben ser constructivas

Hay que evitar a toda costa juzgar a los demás. Las críticas han de realizarse con ánimo conciliador y de forma constructiva, reflexionando sobre cómo se puede ayudar a optimizar el proceso de trabajo en cada una de sus fases, y teniendo en cuenta el esfuerzo de los miembros para ser comedido y justo a la hora de señalar problemas o errores. Hay que tratar de no herir susceptibilidades, buscando palabras y contextos en que la crítica sea bien recibida, y poniendo énfasis en lo positivo y en el cambio que se puede implementar.

#### 5. Estar abierto a las críticas para poder mejorar

Aceptar las críticas es saber priorizar la buena marcha del grupo por encima del ego personal. Cuando escuchamos una crítica constructiva e intentamos reflexionar sobre su contenido, lo más normal es que nos demos cuenta de algunas cosas que fallan y por tanto acabemos convirtiéndonos en profesionales más preparados y eficaces.

### **Dinámica de la sesión**

**hacer un dibujo con una palabra:** el encargado de la dinámica les dirá que tienen que hacer un dibujo a partir de una palabra que les diga, se harán tres equipos donde cada uno de ellos tienen que realizar un dibujo, el dibujo que más se asemeje a la palabra gana.

### **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron

## **SESIÓN 07: “Trabajo En Equipo”**

### **Objetivo**

Lograr identificar la personalidad

### **Tiempo:**

35 hora

### **materiales**

### **procedimiento**

(Ángel O. 2016) En una persona en su puesto de trabajo y más concretamente, como el **trabajo en equipo** se convierte en un elemento aglutinador de todas las anteriores y como sirve de “pegamento” para hacer que el primitivo trabajo en grupo sea mucho más que una colección de elementos.

### **teoría de la sesión**

#### **¿Qué es trabajo en equipo?**

El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Es de suma importancia para el trabajo en equipo mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes.

La interacción entre los participantes que integran un grupo o equipo de trabajo será lo que permitirá que las diferentes ideas que vayan surgiendo durante el desarrollo de la tarea mejoren y logren los objetivos de satisfacción deseados. La comprensión es un elemento clave para el correcto funcionamiento del grupo en vistas a mejorar la empatía y eficacia.

El objetivo en común es el fundamento que distingue a un equipo de trabajo o grupo de trabajo del resto de organizaciones que no poseen un fin a alcanzar en común, sino que son acciones dirigidas

particularmente. De este modo podemos distinguir colectivos de personas que no forman un trabajo en equipo.

Ver, además: Líder.

Equipos multidisciplinarios

Trabajo en equipo

La capacidad de entrelazarse de forma cooperativa es vital para alcanzar un objetivo.

El trabajo en equipo puede contar con participantes que poseen distintos niveles de conocimientos o distintas especialidades, así como también puede estar conformado por personas de diferentes valores culturales, ideologías, creencias, etc.

Las herramientas para superar estas diferencias, y la capacidad de hacer de ellas mismas un valor positivo que agregue diferentes puntos de vista para aprovechar el potencial que esta situación encierra, dependerá del grado de cohesión e interacción del grupo.

Dicho esto, la capacidad de entrelazarse de forma cooperativa es vital para alcanzar el objetivo buscado. Con esto mismo se relaciona el hecho de superar los individualismos, los egoísmos y las orientaciones personalistas. Hay que tener en cuenta que el éxito, así como también el fracaso son resultados cuyo responsable es el grupo entero, y no se debe al mal desempeño de algún participante en particular.

Valores y reglas de trabajo

Trabajo en equipo

El sentimiento de pertenencia al grupo fortalece los lazos en común.

Desde el punto de vista de la empresa que emplea la formación de trabajos en equipos o mediante grupos, es el compañerismo algo que puede fomentarse, ya que un ambiente laboral en armonía logra mejores resultados.

Es común que en los equipos de trabajo se estipulen ciertas reglas de comportamiento, establecidas por y para todos los miembros con el propósito de demarcar los límites de la acción individual a fin de optimizar su dedicación profunda a un tema o actividad, y además para poder predecir el comportamiento de los demás y coordinar las acciones según funciones específicas.

La solidaridad entre participantes de los equipos da cohesión al grupo, el sentimiento de pertenencia al grupo fortalece los lazos en común, es más probable que se compartan valores, actitudes y al estar unido y fortalecido el grupo actuara con mayor capacidad de sobreponerse más fácilmente ante cualquier dificultad.

Búsqueda del tesoro. Este juego es ideal para grupos de estudio que recién se están conociendo. El líder debe esconder pistas que lleven unas a las otras con adivinanzas. Para hacerlo más emocionante, el tesoro deberá ser algo interesante y, en lo posible, que todos puedan compartir, como una bebida o una comida.

### **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron

## **SESIÓN 08: “Mejorar los Comportamiento”**

### **Objetivo**

Saber que comportamientos mejorar.

### **Tiempo:**

01 hora

### **materiales**

### **procedimiento**

(J. Clifton S. 2000) El Comportamiento organizacional (c. O.) es un área del conocimiento aplicado, aplicado, que estudia la manera como los individuos y grupos actúan dentro de las organizaciones, con el propósito de elaborar algunos principios que permitan entender el fenómeno humano en las organizaciones.

### **Teoría de sesión**

#### COMPORTAMIENTO

Lo primero que tenemos que hacer para analizar a fondo el término comportamiento es establecer su origen etimológico. Y en este sentido, tendríamos que resaltar que emana del latín pues está conformado por las siguientes partes claramente delimitadas: el prefijo con-, que es equivalente a “completamente”; el verbo portare, que es sinónimo de “llevar”; y el sufijo –miento, que puede traducirse como “instrumento”.

El comportamiento es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Es importante y fundamental establecer el que todo comportamiento está influenciado por una serie de elementos. En concreto, se estipula que aquel estará marcado tanto por la cultura que tenga la persona en cuestión como por las normas sociales existentes en su entorno o la actitud que presente en todo momento.



No obstante, no menos relevante es el hecho de que el comportamiento de cualquier ciudadano también está influenciado por sus creencias y por la genética.

Elementos todos ellos que también influirán en mayor o menor medida en la acción de una persona en función de la edad que tenga.

Así, por ejemplo, en el caso de los niños hay que subrayar el hecho de que actúan de un modo determinado en base a una serie de factores lógicos como son los siguientes: los propios comportamientos de sus progenitores y la relación que mantienen con ellos, los problemas de audición, la capacidad para controlar su actitud...

Existen distintos modos de comportamiento, de acuerdo a las circunstancias en cuestión. El comportamiento consciente es aquel que se realiza tras un proceso de razonamiento. Un ejemplo de este tipo de comportamiento es saludar a un conocido cuando lo vemos en la calle.

El comportamiento inconsciente, en cambio, se produce de manera casi automática ya que el sujeto no se detiene a pensar o a reflexionar sobre la acción (como rascarse tras una picadura de mosquito).

El comportamiento privado tiene lugar en la intimidad del hogar o en soledad. En este caso, el individuo no está sometido a la mirada de otras personas. El comportamiento público es lo contrario, ya que se desarrolla frente a otros seres humanos o en espacios compartidos con el resto de la sociedad.

Para la psicología, el comportamiento es todo lo que hace un ser humano frente al medio. Cada interacción de una persona con su ambiente implica un comportamiento. Cuando dicho comportamiento muestra patrones estables, puede hablarse de una conducta.

## **Comportamiento organizacional.**

### **Andrew Dubrin (2004:2)**

“Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización”

### **Don Hellriegel y Slocum John (2009:4)**

“Estudio de individuos y grupos en el contexto de una organización y el estudio de los procesos y prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y la organización”

trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad.

El comportamiento organizacional ayuda a que los empresarios observen el comportamiento de los individuos en la organización y facilita la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas.

## **Objetivos**

- Describir sistemáticamente el comportamiento de las personas ante diferentes situaciones, alcanzar este objetivo da lugar a que los encargados de administrar sus empresas puedan tener un flujo de comunicación en lenguaje común respecto del comportamiento humano en el trabajo.

Es entender por qué las personas se comportan de un cierto modo. No sería adecuado que los encargados de la administración hablen acerca del comportamiento de sus empleados sin entender las causas.

- Predecir, es decir ver qué es lo que va a suceder en el futuro con el comportamiento de los empleados. Los empresarios deben adquirir la capacidad de predecir cuales empleados son calificados, productivos y dedicados a su labor y cuales se

caracterizan por ausentismo, retrasos o conductas negativas en el entorno laboral, a fin de encontrar soluciones preventivas.

- Controlar las actividades de los individuos dentro el trabajo para desarrollar los objetivos trazados y lograr las metas, controlar también el trabajo en equipo, la productividad.

Es importante que los empresarios tengan en mente que el comportamiento organizacional es una herramienta humana que se utiliza para el beneficio de los seres humanos.

### **Factores clave del comportamiento organizacional**

Existe un conjunto de fuerzas que afectan a las empresas, las mismas que pueden clasificarse en cuatro áreas: personas, estructura, tecnología y entorno en que opera un negocio.

### **Dinámica de la sesión**

#### **Realizaremos la dinámica**

caminar con los comportamientos positivos y negativos para mejorar en la espalda, la dinámica consistirá en que cada participante o colaborador camine con una hoja dividida por una línea donde arriba ira lo negativo y abajo positivo de sus conductas, y todos con un lapicero le escribirán en la espalda sus comportamientos positivos y negativos.

### **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron

## **SESIÓN 09: “Identificar y reforzar la Amistad”**

### **Objetivo**

Saber el valor de la amistad entre compañeros

### **Tiempo:**

01 hora

### **materiales**

- Diapositivas
- trípticos
- Cartulina
- plumones de colores.

### **procedimiento**

(Rokeach 1973) menciona que, en la medida de los valores desarrollada, se pide sencillamente a los sujetos que dispongan en orden de importancia para ellos valores últimos representados por palabras como libertad, igualdad y verdadera amistad. Por consiguiente, los grupos informales satisfacen la necesidad humana de amistad, apoyo y seguridad

### **Teoría de la sesión**

#### **procedimiento Amistad**

#### **Qué es Amistad:**

La amistad es una relación afectiva que se puede establecer entre dos o más individuos, a la cual están asociados valores fundamentales como el amor, la lealtad, la solidaridad, la incondicionalidad, la sinceridad y el compromiso, y que se cultiva con el trato asiduo y el interés recíproco a lo largo del tiempo.

#### **Aquí algunas razones de la importancia de la amistad en el trabajo:**

1. Promueve la colaboración. El cerebro evalúa rápidamente si ve a alguien como "amigo" o "enemigo". Hace un análisis rápido y juzga si una persona está "en mi tribu" o "fuera de mi tribu". El cerebro entonces procesa la información que recibimos de esa persona de acuerdo con la categoría en la que la hemos colocado. Lo que esto significa en la práctica es que, si dos

personas nos dicen lo mismo y una persona es considerada un "enemigo" y la otra persona un "amigo", vamos a interpretar lo que están diciendo de manera diferente.

Es como darle a alguien el beneficio de la duda. Haremos lo que sea por un amigo, pero no por un enemigo.

En el lugar de trabajo eso significa que si ves a otras personas como "enemigos" es más probable que malinterpretes su intención, lo que a su vez conduce a la desconfianza, el desacuerdo y el comportamiento competitivo improductivo. Y ninguno de los anteriores ayuda a construir un lugar de trabajo colaborativo y productivo.

2. Construye el compromiso. En su libro "Amigos vitales: no te puedes dar el lujo de vivir sin ellos" de Tom Rath, revela que los empleados que tienen mejores amigos en el trabajo tienen siete veces más probabilidades de comprometerse con sus puestos de trabajo.
3. Además, si tienen al menos tres amigos vitales en el trabajo, son 96% más propensos a estar satisfechos con sus vidas.
4. Acelera el progreso. Los buenos amigos no sólo están de acuerdo contigo. Te desafían e inspiran a subir más alto. Te ayudan a ver cosas desde diferentes perspectivas y a explorar nuevas ideas. Es más fácil la retroalimentación con un amigo en quien confías.

Del mismo modo, tener un ambiente colaborativo facilita que las ideas sean debatidas, acordadas y progresen.

De acuerdo con Jessica Amórtegui, hacer amigos no tiene que estar a expensas de cumplir metas en el trabajo.

Estadísticas muestran que los trabajadores con muchos amigos en el lugar de trabajo son tres veces más propensos a decir que aman a sus empresas. Así que, si deseas desarrollar un equipo influyente y eficaz,

considera la importancia que tiene la amistad para ayudar a crear la cultura que necesita tu empresa para sobresalir.

Las relaciones personales en el trabajo son importantes y en muchas ocasiones este contacto es tan estrecho que aquellos que eran tus compañeros de trabajo se convierten en tus amigos y confidentes. Personas con las que sales a tomar algo después de trabajar o que escuchan tus problemas personales y te aconsejan a la hora de tomar decisiones.

Es importante saber gestionar las amistades en el trabajo ya que si no pueden aparecer problemas en el día a día laboral. A continuación, unas pinceladas para saber cómo llevar esta situación a buen puerto:

Los asuntos que conciernen a lo personal es mejor no tratarlos en el ambiente de trabajo y esperar al descanso o a la hora de comida si se trata de una larga historia.

Como tener buenas amistades en el trabajo.

Tras quedar demostrada la importancia de mantener buenas relaciones con tus compañeros de trabajo, podrías preguntarte cómo lograrlo. Por ello, a continuación, te revelamos algunos consejos que te permitirán cumplir con este objetivo:

- Conocer a tus compañeros: dedica un tiempo para conocer a las personas que trabajan contigo, así podrás encontrar intereses en común a partir de los cuales entablar conversaciones e incluso una buena relación. Recuerda que siempre sobra tiempo para un café.
- Escuchar: si tus compañeros sienten que estás dispuesto a escuchar lo que tienen para decir e incluso valoras sus opiniones, no tardarás demasiado en ganarte su respeto. Además, intenta participar en las conversaciones de trabajo, pero siempre desde una postura de respeto.
- Ser simpático: parece tonto, pero a en ocasiones los profesionales están tan atareados que olvidan sonreír, lo que podría llegar a

enviar un mensaje equivocado al resto. Tres cosas que nunca debes olvidar: conocer el nombre de tus colegas, decir buenos días y buenas noches cada jornada de trabajo.

- Evitar ser parte del chismerío: ser parte de esta clase de conversaciones es la manera más sencilla de ganarte la desconfianza de tus compañeros. Por ello, en la medida de lo posible debes evitar rodearte de los trabajadores que dedican su jornada a esta clase de comentarios.
- Ser agradecido: seguro que en tu oficina hay trabajadores dispuestos a ofrecerte una mano cuando la necesites; no obstante, una vez te ayuden no olvides ser agradecido. A toda persona le gusta sentirse apreciada, además esta clase de detalles servirán para ganarte el cariño de quienes te rodean.
- Ofrecer tu ayuda: para muchos significa intromisión, mientras que otros se mostrarán agradecidos de recibir una mano cuando están atareados. Cada vez que consideres que alguien podría necesitar tu ayuda no dudes en ofrecerla, eso sí, procura hacerlo en voz baja para no dejar a tu compañero expuesto ante el resto.
- Participar de los eventos de la oficina: en toda oficina existen algunos hábitos o costumbres, como, por ejemplo: reunirse una vez a la semana, entre otras. Pese a que puedas no sentirte del todo cómodo, si quieres entablar buenas relaciones con tus compañeros será fundamental que participes de estas instancias.
- Intervenir en conflictos: aunque no seas el del problema, siempre es bueno interceder cuando ocurre un conflicto que afecta el normal relacionamiento dentro de la oficina.

### **Dinámica de la sesión**

Dinámica de nombre La isla desierta. Divide el grupo laboral en grupos. Cada integrante debe elegir un elemento que llevaría y a una isla desierta y decir porque lo haría. Cada equipo debe combinar sus elementos y generar situaciones hipotéticas donde los usarían. La idea de este ejercicio de motivación es también ejercitar la mente, mejorando el desempeño en las actividades cotidianas.

## **SESIÓN 10: “Identificar la Influencia de sus compañeros sobre sus resultados”**

McClellan (1989), menciona que el primer motivador es el “poder”, en el sentido de ejercer influencia sobre los demás. Hizo una diferenciación entre el poder egoísta, al que no le importa si el resultado que produce es bueno o malo, y otro tipo de poder, el que genera un efecto beneficioso y hace que una persona esté muy motivada o a ejercer una influencia positiva sobre los demás.

### **INFLUENCIA**

Influencia, proveniente del verbo influir, nos hace referencia al efecto o consecuencia que puede tener una cosa sobre otra, es decir, se emplea para denotar la repercusión de algo en la función de una persona u objeto que pueda manipularse. En el caso de los seres humanos, los cuales viven en una fluctuante sociedad la cual toma diversas decisiones en pro del bienestar, la influencia es el acto con el que se puede convencer al punto de guiar a una persona por un camino determinado. Las razones por las que una persona caiga en la influencia de otra o por una tendencia son de acuerdo al entorno en el que se desarrolla la situación.

Estos cuatro factores son los que configuran el espacio laboral e influyen directamente en el bienestar o malestar de los empleados:

#### **1. Ambiente físico**

En este ámbito interfieren aspectos como el aire, la estructura, el mobiliario, los productos químicos o materiales que hay en el entorno de trabajo. Todos estos elementos pueden afectar a la seguridad, la salud y el bienestar físico y mental de los empleados.

El entorno físico puede ocasionar enfermedades o incluso la muerte a los trabajadores. Los principales riesgos laborales que encuentran se producen a través de los siguientes elementos:



- Ruidos, radiaciones, vibraciones...
- Factores biológicos (malaria, falta de agua potable, falta de higiene en las instalaciones)
- Factores ergonómicos (malas posturas, ejercer una fuerza excesiva, exceso de carga)
- Riesgos producidos por máquinas, grúas, elevadores...
- Riesgos relacionados con la energía (descargas eléctricas, caídas de lugares elevados)
- Riesgos asociados con la conducción de vehículos.

## **2. Ambiente psicosocial**

En este ambiente se recogen los factores como las actitudes, presiones, prácticas, valores de la empresa, cultura de trabajo y relación entre los diferentes actores de la compañía. Los problemas más frecuentes son el estrés emocional y mental de los trabajadores que puede desencadenar en enfermedades como ansiedad crónica u otras dolencias físicas

Algunos de los riesgos psicosociales se producen por las siguientes razones:

- Mala organización del trabajo (presiones, poca flexibilidad, falta de gratitud, deficiencias de comunicación...)
- Cultura institucional (falta de normas y procedimientos, acoso, intimidación, discriminación...)
- Estilo de gestión (deficiente comunicación entre superiores y empleados...)
- Temor a la pérdida del empleo debido a los movimientos de personal que realiza la empresa y la falta de seguridad que transmite.

### **3. Recursos personales de salud en el trabajo**

Mantener una plantilla motivada, que disfrute con su trabajo y goce de buena salud laboral, la empresa debe prestar atención a los recursos que facilita el bienestar de sus trabajadores atendiendo cuestiones como la flexibilidad horaria o la creación de espacios de descanso.

En jornadas laborales largas los trabajadores deben reservar un periodo de tiempo para interrumpir sus tareas y descansar. Así como también se puede facilitar la opción de tomar refrigerios en el puesto de trabajo y evitar prohibiciones de este tipo.

### **4. Participación de la empresa en la comunidad**

La creación de un entorno sostenible beneficia a los empleados. Esto se puede conseguir facilitando servicios como el transporte público, atención sanitaria, aplicando políticas de igualdad de género, etc. Estos hechos traspasan el ámbito de la empresa y pasan a configurar el entorno social que la envuelve.

### **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron

## **SESIÓN 11: “fortalece el Prestigio”**

### **Objetivo**

Porque es importante trabajar en esa empresa

### **Tiempo:**

01 hora

### **materiales**

### **procedimiento**

#### **inicio**

pasaremos a explicar sobre el desarrollo de la sesión, donde se le explicara brevemente todo sobre el tema, que se realizara, luego que se realizara una dinámica relacionada al tema.

#### **Desarrollo**

(Janis Y Elley 1953). Los psicólogos han advertido una y otra vez que la sugestión del prestigio es un importante medio de introducir un cambio de actitud.

#### **Teoría de la sesión**

##### **Prestigio**

El prestigio, en otro contexto histórico, hacía alusión a la soberbia, la pomposidad y la afectación. Su raíz etimológica estaba vinculada al engaño y al truco. Un prestidigitador, en este sentido, es quien hace trucos y logra embaucar a la gente.

Con el tiempo, la noción de prestigio adquirió una connotación positiva. Hoy el concepto se usa para señalar a la alta estima. Tener prestigio o ser prestigioso es algo que toda persona o entidad pretende, ya que supone una buena consideración del resto de la sociedad.

Una persona tiene prestigio cuando se destaca en su ámbito profesional. El prestigio se construye a lo largo de los años, al dar

muestras de honestidad y capacidad. Los eventos y las cosas también pueden tener prestigio.

¿Qué es el prestigio Laboral?

El prestigio tiene que ver con la forma en que la persona realiza su trabajo, el empeño y desempeño de este, y todos aquellos detalles que hacen a cada individuo diferente en al área laboral. Para las empresas hoy en día, es muy importante la impresión que tengan las personas de sus empleados, es por ello que cuando realizan contrataciones, buscan aquellas personas que gozan de prestigio profesional.

**Prestigio de la empresa:** lo más valorado al cambiar de trabajo

La remuneración, el plan de carrera y las funciones y responsabilidades son otros aspectos que se evalúan.

La admiración, el respeto y la confianza se combinan para que alguien se convierta en prestigioso. De todas formas, la profesión o el oficio en cuestión también inciden en la concepción.

**Prestigio profesional**

Cuando hablamos del desempeño en el campo laboral y de negocios, mucho se dice del valor del prestigio profesional, pero rara vez se menciona su definición y lo que implica. En realidad, el prestigio profesional se compone de varios elementos.

**Niveles**

Existen varios niveles de prestigio profesional según tu trabajo. En la percepción de las personas que se encuentran en el entorno social.

**Prestigio entre compañeros**

Para desplegar todo el valor del prestigio profesional no sólo se trata de resaltar el estatus social. También hay que impactar con él a los demás mediante la calidad del trabajo bien hecho, las buenas relaciones con los colegas y el amor profundo por lo que se hace.

### **Prestigio con clientes**

Aquí entra en juego la autosatisfacción. La vida empresarial por su misma naturaleza lo pondrá en contacto con clientes difíciles de tratar, pero la verdad es que para sobresalir se necesitan unos a otros.

Unos consejos para aumentar el prestigio profesional

Encontrar la forma de expresar el auto liderazgo en el trabajo.

Celebrar los triunfos de los demás.

Mantener relaciones cálidas y profesionales con los clientes.

Apegarse a las convicciones.

Hacer el trabajo con empeño y corazón; todos lo notarán.

por qué trabajar en esta empresa: hacer una mesa redonda y mencionar el ¿por qué trabajas en la empresa?, ¿si es conocida?, ¿si se sienten felices de trabajar en la empresa?, si se sienten orgullosos de trabajar en la empresa?, ¿cómo mejorarías el prestigio de la empresa?

### **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron

## **SESIÓN 12: “Potenciar la Competencia”**

### **Objetivo**

Saber cuáles son tus competencias

### **Tiempo:**

01 hora

### **materiales**

Hoja y lapicero

### **procedimiento**

#### **inicio**

pasaremos a explicar sobre el desarrollo de la sesión, donde se le explicara brevemente todo sobre el tema, que se realizara, luego que se realizara una dinámica relacionada al tema.

Luego Se explicará y aplicará el **Pot Test de ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC**, con el fin de saber cómo se encuentra la población con respecto a la satisfacción.

.

#### **Desarrollo**

McClelland (1973) define inicialmente el termino competencia como: “aquellos que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo”, anteponiendo su significado y dimensión al enfoque educativo para ponerlo en correspondencia con otros elementos alternativos como el género, etnia o clase social, para medir el rendimiento laboral de la persona en el contexto organizativo.

## teoría de la sesión

### Competencia

#### ¿Qué es competencia?

La competencia es una aptitud que posee una persona; es decir, las capacidades, habilidades y destreza con las que cuenta para realizar una actividad determinada o para tratar un tema específico de la mejor manera posible.

La competencia, por otra parte, también es usada para referirse a ciertos momentos en donde dos entidades, que pueden ser personas o empresas, se relacionan en un medio determinado intentando cada una de ellas sacar un beneficio mientras que la otra es perjudicada.

Esta palabra más allá de su significado puede usarse en varios ámbitos:

- **Economía:** El término competencia en un ámbito económico hace referencia a las situaciones propias de un mercado donde se puede encontrar una gran cantidad de demandantes y ofertantes de un bien o servicio específico. Esto hace que una empresa “pelee” o “luche” por posicionarse entre los competidores en un mercado específico ofreciendo facilidades u oportunidades que los demás no hacen.
- **Biología:** Cuando se hace referencia a la competencia en términos biológicos, significa la relación entre individuos de diferentes especies que necesitan llegar a los mismos recursos. Esta competencia puede ser pacífica, donde los competidores no son dañinos entre ellos, o puede ser que para que uno de ellos “gane” el otro deba terminar totalmente perjudicado.
- **Relaciones interpersonales:** Competir “sanamente” entre amigos, familia, o personas allegadas a uno ayuda a favorecer el desarrollo y el crecimiento de las personas, ya que ayuda a que uno pueda

cambiar sus puntos de vista, a motivarse a llegar a algo y ver que luego de un esfuerzo se tiene una recompensa.

Laboral: Esta competencia es la capacidad que posee un individuo para realizar una tarea de una manera eficaz, esto se define y se mide por el desempeño que posee este en un determinado contexto laboral. La competencia puede ser positiva o negativa para las personas o las empresas, lo que dependerá del enfoque que se le dé a la misma. Puede convertirse en el motor de crecimiento o puede ser un factor que perjudique a la entidad, por ello esta última puede requerir una regulación y un control.

### **Que son las competencias laborales**

La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando:

- sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.
- realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.

Cuantos tipos de competencias encontramos Para un desempeño laboral competente, la persona recurre a una combinación de los siguientes tipos de competencias, aplicados a problemas y situaciones concretas de su trabajo:

- **Competencias básicas:** Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad. Tradicionalmente se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en las áreas de



lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y manejo creciente de tecnologías de información.

- **Competencias conductuales:** Son aquellas habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales, como es el caso de la orientación al logro, la proactividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación, etc.
- **Competencias funcionales:** Denominadas frecuentemente competencias técnicas, son aquellas requeridas para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares y la calidad establecidas por la empresa y/o por el sector productivo correspondiente.

### **Dinámicas de la sesión**

Saber cuáles son tus competencias: poner en una hoja tu nombre y pasar a tus compañeros, y que escriban en que te diferencia entre los demás, con tus asignaciones.

### **Cierre**

Se les preguntara lo siguiente ¿Qué aprendiste en la sesión? Para poder saber que tanto aprendieron

Luego aplicaremos el Post Test para corroborar que el programa satisfaccón logro el objetivo de mejorar la satisfaccón del trabajado

ANEXO 02: FOTOS:

**Ilustración 1:** imagen de dinámica realizada en programa de Movición Laboral







