



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE SANIDAD ANIMAL DEL
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA SENASA
LAMBAYEQUE 2015.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. FELIX OCTAVIO BOBADILLA MORALES

ASESOR

DR. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

CHICLAYO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Dr. AMADO FERNANDEZ CUEVA

Presidente

Mg. CARLOS ALBERTO CENTURIÓN CABANILLAS

Secretario

DR. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Felix Octavio Bobadilla Morales, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°16761028, con la tesis titulada: Motivación, Satisfacción y Clima laboral de los colaboradores del Área de Sanidad Animal del Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA Lambayeque, 2015.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; 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 a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, Febrero del 2016

Felix Octavio Bobadilla Morales

DNI: 16761028

DEDICATORIA

A Dios por habernos
guiado en la culminación
de nuestras metas.

A mis padres, por ser
el motor de mi
superación.

A mi encantadora esposa y mis adorados hijos
Felix, Eduardo, Luis y Rubí, por su paciencia y ser
mi alegría y aliciente en este esfuerzo.

FELIX

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y su plana docente por sus enseñanzas, compartir sus experiencias y preocupación en nuestra formación dentro de nuestro plan de estudios de maestría y de esta manera desarrollarme profesionalmente y brindar a nuestros usuarios internos y externos un mejor servicio y apoyar nuestros colaboradores fortaleciendo nuestra Institución el SENASA.

A nuestros colaboradores del Área de Sanidad Animal del SENASA Lambayeque”, por las facilidades brindadas para la realización del presente trabajo de investigación, a quienes les guardo especial deferencia.

A los docentes Dr. Luis Montenegro Camacho y Mg. Luis Burga Ramírez, por su valioso apoyo y generosidad al tener que brindarme la oportunidad de acudir a su capacidad y experiencia científica en un marco de confianza, afecto y amistad para hacer realidad el presente trabajo, a los cuales expreso profundamente mi agradecimiento.

Felix.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Quiero poner a su disposición el presente trabajo de investigación titulado: MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE SANIDAD ANIMAL DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA SENASA LAMBAYEQUE 2015; el cual se ha desarrollado siguiendo los parámetros y lineamientos que exige la Universidad César Vallejo. Así mismo, la investigación ha permitido conocer mejor el proceso de la investigación científica; contribuyendo a analizar un problema que afecta a la Institución en la cual se desarrolló el trabajo.

La motivación y la satisfacción del trabajador en general o colaboradores son dos elementos que revisten especial importancia, que impactan directamente en un buen servicio y más aún en el sector público; estos factores se encuentran asociados a brindar un servicio de calidad donde los beneficiados directos son los usuarios y la Comunidad.

El clima laboral, por otro lado es un elemento que se construye y se reconstruye en base a las dimensiones bajo las cuales son analizadas, en él se consolidan las relaciones interpersonales de los recursos humanos que integran la organización y en nuestro caso el Servicio Nacional de Sanidad Agraria –SENASA- específicamente el Área de Sanidad Animal del SENASA Lambayeque.

Sin más preámbulo deseo que la presente investigación sea considerada para futuras mediciones de las mismas variables y que los resultados sean comparados, para beneficio de los elementos que constituyen la Institución.

El autor.

RESUMEN

El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las instituciones públicas debido a que influye en la calidad de vida de los colaboradores y en la calidad de la prestación de los servicios públicos. Por tanto, la medición de la Motivación, Satisfacción Laboral y Clima Laboral; constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral.

El presente estudio sobre "Motivación, Satisfacción y Clima Laboral de los colaboradores del Área de Sanidad Animal del SENASA Lambayeque, 2015"; tuvo como objetivo general: Analizar la relación entre la motivación y satisfacción laboral con el clima laboral, con la finalidad de proponer alternativas correctivas que permitan mejorar el comportamiento institucional. La población estuvo conformada por 18 colaboradores. La técnica fue la encuesta para la satisfacción laboral y motivación y para el clima laboral el instrumento un formulario tipo cuestionario; Los resultados fueron:

En relación a clima laboral 13 colaboradores que representan el 72.22 % manifiesta que el clima laboral es bajo, 5 de ellos, equivalente al 27.78 % manifiestan que es regular. En cuanto a satisfacción laboral el 100 % de los colaboradores manifiestan tener satisfacción laboral baja y en relación a la motivación, se tiene que 17 colaboradores que representan el 94.44 % manifiestan tener un regular nivel de motivación y 1 colaborador que representa el 5.56 % indica tener un alto nivel de motivación.

La relación que existe entre el clima laboral, la satisfacción laboral y motivación de los trabajadores podemos indicar que es homogénea, están relacionados ya que el valor de la prueba del coeficiente de correlación de Pearson de las relaciones entre variables, es altamente significativo positivo (cerca de +1) lo que nos indica que existe alta correlación positiva directa entre las variables motivación laboral, satisfacción laboral y clima laboral.

Palabras claves: Comportamiento Organizacional, Motivación, Satisfacción Laboral; Clima Laboral.

ABSTRACT

Knowledge of organizational behavior is important for heads of public institutions because it affects the quality of life for employees and the quality of delivery of public services. Therefore, measurement of motivation, job satisfaction and institutional environment; a necessary task as indicators of productivity and job performance.

This study on "Motivation, satisfaction and working environment of the employees of the Area of Animal Health, SENASA Lambayeque, 2015"; had as general objective: to analyze the relationship between motivation and job satisfaction with the institutional climate, in order to propose remedial alternatives to improve institutional behavior. The population consisted of 18 employees. The technique was the interview and the instrument using a standard form questionnaire. The results were:

Regarding work environment 13 partners representing 72.22% say that the working environment is low, 5 of them, equivalent to 27.78% state that is regular. As for job satisfaction 100% of employees say they have low job satisfaction and in relation to motivation, must be 17 partners representing 94.44% say they have a regular level of motivation and one partner representing 5.56% indicates having a high level of motivation.

The relationship between the work environment, job satisfaction and motivation of workers may indicate that it is homogeneous, are related as the test value of the correlation coefficient Pearson relationships between variables, is highly significant positive (about +1) which it indicates that there is high direct positive correlation between variables work motivation, job satisfaction and working environment

Keywords: Organizational Behavior, Motivation, Job Satisfaction; Working environment

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Presentación	VI
Resumen	VI
Abstract	VII
Introducción	XI
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.	14
1.2. Formulación del problema	22
1.3. Justificación	23
1.4. Limitaciones	23
1.5. Antecedentes	24
1.6. Objetivos	31
1.6.1. General	31
1.6.2. Específicos	31
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. La motivación.	33
2.1.1. Hacia un concepto de motivación.	33
2.1.2. Modelos explicativos acerca de la motivación.	37
2.1.3. Perspectiva conductual de la motivación.	37
A. Motivación extrínseca.	37
B. Motivación intrínseca.	39
2.1.4. Perspectiva cognitiva de la motivación.	42
2.1.5. Teorías motivacionales desde la perspectiva organizacional.	46
2.2. Clima Organizacional.	51
2.2.1. Teorías de Medición	55
2.2.2. Objetivos de la organización.	58

2.2.3. Liderazgo.	60
2.2.4. Teorías de liderazgo	60
2.2.5. Comunicación	62
2.3. Satisfacción laboral.	64
2.3.1. Desempeño del personal.	66
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	69
3.2. Variables	69
3.2.1. Definición conceptual	69
3.2.2. Definición operacional	70
3.3. Metodología	75
3.3.1. Tipo de estudio	75
3.3.2. Diseño	75
3.4. Población y muestra	76
3.5. Método de investigación	76
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	77
3.7. Métodos de análisis de los datos	77
IV. RESULTADOS	
4.1. Resultados de la motivación laboral	79
4.2. Resultados de la satisfacción laboral	82
4.3. Resultados del clima laboral	85
4.4. Análisis de los resultados	88
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.	92
5.2. Recomendaciones.	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
Anexos	99