



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS – AÑO 2016**

PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

BR. DANNY AURORA VARGAS QUISTAN

ASESOR

DR. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

LINEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO-PERU


2018

PÁGINA DE JURADO



Dr. Carlos Cherre Antón

Presidente



Dr. Carlos Alberto Centurion Cabanillas

Secretario



Dr. Luis Montenegro Camacho

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, DANNY AURORA VARGAS QUISTAN, estudiante del programa Maestría en EN GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43528054, con la tesis titulada: MOTIVACIÓN Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS – AÑO 2016

Declaro bajo juramento que: MOTIVACIÓN Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS – AÑO 2016.

1. La tesis es de mi autoría.
2. He 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 auto plagiada; 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), 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 se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 10 de Marzo del 2018



Br. DANNY AURORA VARGAS QUISTAN
DNI N° 43528054

DEDICATORIA

Con mucho amor,

A mi hija Luciana, por ser el más grande motivo
para mi crecimiento profesional.

A mis padres: Luis Felipe y Marcelina por su incansable
apoyo y esfuerzo para lograr mis objetivos.

¡Los amo mucho!

DANNY AURORA VARGAS QUISTAN

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y su excelente plana docente por darme la oportunidad, de seguir mis estudios de maestría en Gestión Pública, y de esta manera poder desarrollarme profesionalmente, y poder contribuir junto a los trabajadores del área de Abastecimiento de la Dirección Regional de Educación Amazonas en mejorar el clima laboral, la motivación y brindar una atención eficiente a los usuarios que requieren diariamente de nuestro servicio, la misma que traerá como resultado mi crecimiento personal y rendimiento profesional.

Al personal Directivo, técnico y trabajadores en general del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación por las facilidades brindadas para la realización del presente trabajo de investigación. A todos mi respeto y consideración.

Al docente Dr. Luis Montenegro Camacho, por su valioso apoyo y generosidad al brindarme su apoyo profesional, y de esta manera tener la oportunidad de hacer uso de su capacidad y experiencia científica en un marco de seguridad y confianza, para hacer realidad el presente trabajo, por ello expreso profundamente mi agradecimiento.

Danny A. Vargas

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, me es grato presentar a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **MOTIVACIÓN Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS – AÑO 2016**, con el fin de optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública. El presente trabajo ha sido desarrollado tomando como marco los lineamientos establecidos en la elaboración de tesis de la Escuela de Postgrado, combinando los conocimientos adquiridos en las asignaturas recibidas en la maestría, consultas bibliográficas, investigación exploratoria y mi experiencia laboral y profesional.

Dentro de una entidad la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores constituye dos aspectos fundamentales para un mejor desempeño de las funciones lo cual influye directamente en el desarrollo organizacional.

Por tanto el presente trabajo representa la consolidación y afirmación del esfuerzo en el desarrollo profesional emprendido, esperando sus sugerencias para mejorar profesionalmente en favor de la Educación de nuestro país.

El autor

ÍNDICE

	Pág.
Página de jurado.....	ii
Declaración jurada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Presentación.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	14
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	21
1.3. Justificación.....	21
1.4. Antecedentes.....	22
1.5. Objetivos.....	26
1.5.1. General.....	26
1.5.2. Específicos.....	26
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Marco Teórico.....	28
2.2. Marco Conceptual.....	34
III. METODOLOGÍA	
3.1. Hipótesis.....	37
3.2. Variables.....	37
3.3. Definición conceptual de las variables.....	37
3.4. Definición operacional.....	38
3.5. Tipo de investigación.....	41

3.6. Diseño de investigación.....	41
3.7. Población y muestra.....	41
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42
3.9. Método de la investigación.....	43
3.10. Técnicas de investigación.....	43
3.11. Análisis de investigación.....	44
IV. RESULTADOS	
4.1. Descripción de los resultados.....	46
4.2. Discusión de los resultados.....	51
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.	52
5.2. Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS	
Anexo 01.....	57
Anexo 02.....	59
Anexo 03.....	60
Anexo 04.....	61
Anexo 05.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Nivel de motivación según categorías.....	47
TABLA N° 2: Nivel de satisfacción laboral según categorías.....	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Diferencias de Motivación Laboral.....	47
GRÁFICO N° 2: Diferencias de Satisfacción laboral.....	49

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: Cuestionario sobre motivación y satisfacción laboral.....	57
ANEXO N° 2: Cuestionario de satisfacción laboral.....	59
ANEXO N° 3: Baremos cuestionario de motivación y satisfacción laboral.....	60
ANEXO N° 4: Cuestionario del experto.....	61
ANEXO N° 5: Cuestionario del experto.....	62

RESUMEN

En la actualidad, es de vital importancia conocer el comportamiento organizacional para quienes están a cargo de dirigir las Entidades del Estado, tratándose en la presente investigación del sector educación desde el Ministerio de Educación, Direcciones Regionales y Unidades Ejecutoras, con sus respectivas áreas, lo cual influye directamente en mejorar la atención de los trabajadores para alcanzar la calidad y la satisfacción de los usuarios, por lo tanto medir el impacto de la motivación y Satisfacción laboral; es necesaria para conocer los resultados en el desempeño laboral y la productividad.

En la presente investigación sobre “MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS – AÑO 2016 ”, se tiene como objetivo general: establecer la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral, con la finalidad de proponer alternativas que permitan mejorar el funcionamiento institucional, especialmente del área antes mencionada.

De igual modo es preciso manifestar que la población materia del presente estudio estuvo conformada por 08 trabajadores. Para lo cual se utilizó como técnica de estudio la entrevista y como instrumentos dos formularios de cuestionarios.

Los resultados encontrados al medir el nivel de motivación, según categorías fueron: 25% (2) de los colaboradores presentan un nivel de motivación media, y un contundente 75% (6) de los colaboradores presentan un nivel de motivación bajo; lo que mayor resalta en los resultados es que ninguno de los trabajadores manifestó tener un nivel de motivación Alto.

En cuanto a la Satisfacción Laboral se obtuvo que el 37.5% de los colaboradores tienen un nivel de Satisfacción Laboral Medio y el 62.5% de los colaboradores presenta un nivel de satisfacción Laboral Bajo. De igual modo se encontró que ningún colaborador manifiesta un nivel de Satisfacción Laboral Alto.

Palabras Clave: motivación laboral, satisfacción laboral, conducta laboral.

ABSTRACT

At present, it is of vital importance to know the organizational behavior for those who are responsible for leading the State entities, dealing in the present research of the education sector from the Ministry of education, regional bureaux and executive units, with their respective areas, which has a direct influence on improving the attention of workers to achieve the quality and satisfaction of the users therefore to measure the impact of motivation and job satisfaction; It is necessary to know the results in the performance work and productivity.

In this research about "motivation and satisfaction labor workers in the AREA of supplies of the direction REGIONAL of education Amazon - year 2016", has as a general objective: establish the relationship between motivation and job satisfaction, in order to propose alternatives that improve institutional performance, especially in the aforementioned area.

Similarly it is necessary to demonstrate that the subject of the present study population was formed by 08 workers. Which was used as a technical study the interview and as instruments two forms of questionnaires.

The results found by measuring the level of motivation, according to categories were: 37.50 (3) % of employees have a level of average motivation, and a forceful 62.50 (5) % of employees have a low level of motivation, what most stands out in the results is that none of the workers expressed a level of motivation high.

In terms of the job satisfaction was that 50% of employees have a level of satisfaction labor environment and 50% of contributors presents a level of satisfaction under labour. Likewise found that no work manifests a high job satisfaction level.

Keywords: labour motivation, job satisfaction, work behavior

INTRODUCCIÓN

Las instancias del sector educación como son Ministerio de Educación, Direcciones Regionales de Educación, Unidades Ejecutoras encargadas de brindar servicios de Educación, en la actualidad ya se encuentran involucradas en diversos cambios tecnológicos, económicos y sociales, es así que de este proceso de adaptación hacia la modernización que atraviesan los colaboradores se lograran los objetivos para los cuales fueron creados. De tal manera que los principales actores necesarios para cumplir tal fin son el recurso humano, el mismo que debe tener la motivación y predisposición de adaptarse y encontrarse satisfechos con el trabajo que realizan en la institución lo cual se verá claramente reflejado en una atención de calidad que se brinde a los usuarios.

Siendo la Educación un servicio al cual tiene derecho toda persona uno de los objetivos de las entidades responsables de brindar este servicio debería ser contar con trabajadores motivados comprometidos con su labor y conscientes que desde la función que realizan están contribuyendo al crecimiento organizacional. Es por ello que el propósito de la presente investigación es identificar y analizar el grado de relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral, lo cual nos permita plantear la implementación de un sistema de gestión del recurso humano donde se priorice la motivación en los trabajadores del área de Abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, considerando que el área en mención es fundamental por ser la encargada de los aspectos logísticos que garantice el funcionamiento de Dirección Regional de Educación en todas sus áreas, y programas educativos.

La falta de motivación de los trabajadores del área de Abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, se manifiesta que es por las limitadas condiciones de infraestructura, inadecuada asignación de funciones, falta de capacitaciones, recarga laboral, remuneraciones bajas, inadecuado manejo de relaciones personales, y los trámites burocráticos existentes.

De contar la organización con trabajadores motivados se cuenta con un motor en perfecto funcionamiento para brindar servicio de educación de calidad que nuestro país tanto lo necesita.

El presente trabajo, se organizó por capítulos los cuales se describen a continuación:

Capítulo I: muestra el Problema de Investigación, así como la realidad problemática. Así mismo se presenta las razones que justifican la presente investigación, los objetivos planteados tanto general como específicos y los antecedentes encontrados a nivel internacional, nacional y local.

Capitulo II: muestra el Marco Teórico, en el cual se describen los estudios realizados por algunos autores que respaldan la investigación, rescatando teorías, definiciones, etc. Los mismos que permitieron entender mejor la motivación y satisfacción laboral, así como el impacto de ambas en las instituciones, trabajadores y usuarios.

Capitulo III: en el cual se plantea la hipótesis, las variables utilizadas definiendo cada una de ellas, la metodología empleada en el estudio, el tipo de investigación que para el caso es la descriptiva correlacional, la población con la que se trabajó la misma que es de 8 trabajadores asumiendo distintas funciones cada uno de ellos dentro del área de Abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, instrumentos utilizados, forma de procesamiento y técnicas utilizadas.

Capitulo IV: se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, en los cuales se detallan la motivación en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Presentando finalmente las conclusiones y recomendaciones de la investigación, referencias bibliográficas y anexos de estudio.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

En el mundo actual a nivel de las entidades, organizaciones y empresas en general viene surgiendo diversos cambios en la demanda de los servicios lo cual requiere de la implementación de mayor tecnología y por ende de contar con recurso humano capaz de reaccionar positivamente ante los cambios acelerados. De ahí destacar que el buen aprovechamiento de esta coyuntura hace que las empresas surjan rápidamente caso contrario es latente el riesgo de fracasar. Gonzales (2004), nos explica que:

Frente a este proceso dinámico de modernización y crecimiento económico acelerado, con economías abiertas y competitivas, y con procesos que cada día son más emergentes, nos recomienda el uso de tecnología, la cual crece a ritmo acelerado, para su uso en la producción de bienes como la prestación de servicios que las empresas generan para un público que necesita ser atendido con calidad. (p.26)

Poniendo una mirada nacional podemos concluir que la motivación debe ser una preocupación en todas las entidades y organizaciones del país puesto que al trabajar con personas y buscando la funcionalidad de los equipos de trabajo, el cual se concibe como la actuación en responsabilidad social de cada miembro integrante de un equipo. También se resalta el rol de los directivos, de su capacidad para mantener a sus colaboradores motivados y demostrar liderazgo durante la gestión lo cual es un factor determinante en el cumplimiento de metas de las organizaciones y entidades a nivel nacional caso contrario cada trabajador realizara sus actividades en el marco de sus funciones sin dirección es decir solo por cumplir. Mayon (2010), nos indica que:

El ritmo económico del mundo globalizado es muy complejo y cambiante, es por ello que requiere de organizaciones que se adapten con la misma velocidad a dichos cambios y que formen en sus trabajadores pensamientos y comportamientos flexibles e innovadores, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado. Estos

estados o comportamientos no sólo se presentan para las organizaciones, también para las personas que en ella laboran; lo cual nos permite crear una estrecha relación entre la persona y la organización, la cual de ser óptima como resultado son mejores organizaciones. (p.51)

Por tal motivo, se manifiesta que la Motivación y la Satisfacción Laboral como un tema que interesa y preocupa dentro de la cultura organizacional, donde los continuos estudios siempre consideran a la motivación como estado fundamental para lograr los objetivos establecidos y de tal manera alcanzar las metas propuestas mediante comportamientos adecuados.

Por la misma razón la satisfacción Laboral se encuentra como tema de debate por las grandes organizaciones. Maslow (1969), manifiesta que la autorrealización parece ser la búsqueda incesante del hombre en la organización. Con este motivo, nace la necesidad de estudio de la Satisfacción Laboral dentro de las grandes organizaciones, con la finalidad de determinar en grado de eficacia y eficiencia alcanzada por las mismas; para lo cual se maneja indicadores de comportamiento para mejorar políticas y decisiones institucionales significativas.

Es de vital importancia destacar aspectos como:

- La evidencia de un alto grado de trabajadores insatisfechos en sus respectivas áreas de trabajo, faltan continuamente a su centro de trabajo y se presentan renuncias por insatisfacción o pérdida de interés en la función que desempeñan.
- Es de mayor importancia considerar que los trabajadores satisfechos gozan de buena salud y vida manifestándolo a través de su entrega diaria al trabajo realizándolo sin mayores inconvenientes.

Herzberg (1996), mientras realiza sus estudios sobre la satisfacción laboral manifiesta que: “el hombre tiene dos partes de necesidades: como animal para evitar el dolor y como humano para crecer psicológicamente”. Prueba de estos estudios se encuentran cinco factores importantes de la Satisfacción Laboral

como son: logros, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y progreso; por otro lado nos muestra la existencia de “factores de insatisfacción como: política de la empresa y su administración, supervisión, salario, relaciones interpersonales y condiciones laborales”. Arellano (2004), nos dice que:

Una causa preponderante que determina la satisfacción laboral, es la compatibilidad entre el trabajador y el área de trabajo, esto permite mediar entre las características del puesto y la importancia de la naturaleza. Frente a ello, es importante conocer científicamente la satisfacción en el trabajo de los que actúan en el escenario diario en las empresas u organizaciones, por ello resalta la importancia del papel que juega el líder de un equipo de trabajo, el cual debe saber como conocer los recursos humanos existentes y este pueda desarrollar un trabajo adecuado, para lograr deseadas y propuestas. (p.51)

Actualmente debido a que la Dirección Regional de Educación ejecuta diversos programas y proyectos ha incrementado las actividades de gestión, lo cual genera la necesidad de más personal la misma que en su mayoría son coberturadas por profesionales y técnicos jóvenes; lo cual para la gestión es de gran beneficio porque se puede explotar al máximo sus capacidades pero los trabajadores nombrados con mayor de veinte años de servicio no lo ven desde este punto de vista más por el contrario perciben de que se les pretende reemplazar y por ello no brindan las facilidades para poder desarrollar de manera eficiente sus funciones, de tal manera que se genera un clima laboral desagradable y conlleva a ir perdiendo diariamente la motivación por realizar un buen trabajo.

Para que las instituciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario que los trabajadores se encuentren motivados y realicen su trabajo en ambientes adecuados, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que en la Dirección Regional de Educación Amazonas y en toda institución el trabajador debe ser considerado como un recurso vital y fundamental. , por lo que los directivos deberán tener presente durante su gestión la complejidad de trabajar con personas con diferentes caracteres de formación y

definir estrategias que permitan aprovechar las cualidades y potencialidades de cada uno

Por todo lo manifestado se decidió realizar el presente estudio en el cual se busca la relación entre las variables Motivación y Satisfacción Laboral.

En ese sentido, el área de Abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, es muy importante porque tiene como responsabilidad garantizar los aspectos logísticos para el cumplimiento de las actividades de la Dirección Regional de Educación en el ámbito de la región con cada una de sus áreas y programas educativos.

El área de Abastecimientos se ubica físicamente dentro de la Dirección de Administración de la Dirección Regional de Educación Amazonas en la ciudad de Chachapoyas, departamento de Amazonas. Contando con los siguientes colaboradores:

1. Un (01) Contador quien es el encargado de la Jefatura.
2. Un (01) Técnico en Contabilidad que se encarga contratos y pagos de servicios autónomos.
3. Una (01) Técnico en Contabilidad que se encarga de elaborar órdenes de compra y ordenes de servicio.
4. Un (01) Técnico en Computación que se encarga de procesamiento de viáticos, asignación y rendiciones.
5. Un (01) Técnico en Computación que se encarga de elaboración de PECOSA y control de ingresos de bienes al almacén.
6. Una (01) Secretaria que se encarga de la recepción de documento, entrega al responsable según necesidad y seguimiento del trámite correspondiente.
7. Dos (02) Choferes.

En el ambiente que ocupan los trabajadores antes indicados se observó la falta de motivación en el trabajo, lo cual se refleja en la insatisfacción laboral, esto debido

por lo general a las deficiencias de los trabajadores en su diario laboral, se observó que tienen muchos distractores y han convertido su trabajo en una rutina, también hay que mencionar el factor de condiciones de infraestructura donde el personal realiza su trabajo que es bastante reducido que no permite el flujo normal de actores, de igual modo las relaciones entre trabajadores y directivos no son fluidas por ello que los tramites resultan burocráticos.

A consecuencia de lo manifestado se ha observado que en el área se manifiesta el malestar frecuente de los usuarios internos y los reclamos constantes de los usuarios externos, que se muestran insatisfechos por las demoras en los diversos trámites que realizan como: atención de requerimientos, elaboración oportuna de órdenes de compra y contratación de servicios, pagos de proveedores entre otros.

En este sentido, el trabajo de investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de motivación y satisfacción laboral del equipo de trabajo del área de Abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, de la ciudad de Chachapoyas 2016.

Es por ello que se ha creído conveniente realizar el presente trabajo para definir estrategias que permitan contribuir a mejorar el servicio que brinda los colaboradores del área de Abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral entre los trabajadores del área de Abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas?.

1.3. Justificación

La presente investigación servirá para realizar una evaluación de cómo se encuentran los trabajadores del área de Abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas y la satisfacción laboral de cada uno de ellos, lo cual permita visualizar el clima institucional mediante el cual se determine el

comportamiento de los trabajadores en la institución; lo cual se verá reflejado en la el buen servicio que brinda la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Busca definir alternativas técnicas y prácticas que ayuden a mejorar el servicio que brinda la institución, y viendo la situación en cuanto al bajo nivel de motivación existente que conlleva a un estancamiento y un deterioro de la calidad de los servicios que se brindan a la colectividad, hace que la investigación se justifique debido a que determinará en forma científica la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, teniendo como finalidad aportar para mejorar las condiciones de trabajo en las distintas instituciones del Estado y lograr mejores resultados en el aspecto administrativo y pedagógico población.

1.4. Antecedentes

De acuerdo a la investigación realizada se ha podido encontrar las siguientes tesis relacionadas con la investigación:

Fernández (2014) en su tesis denominada “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” de la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas de México, manifiesta:

Los factores aprendidos influyen de modo decisivo en la aparición de muchos motivos. También es un factor importante la interpretación de lo que ocurre a nuestro alrededor. A partir de lo cual se puede definir a la motivación como el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para que inicie y dirija una conducta. Así mismo nos manifiesta que dos aspectos fundamentales sobre la conducta motivada: la intensidad y la persistencia. Las conductas más intensas se consideran resultado de una motivación mayor por

consiguiente una conducta muy motivada persistirá aunque tenga poca intensidad.

El investigador concluye que su trabajo de investigación tuvo dos propósitos principales: en primer lugar, la elaboración de un instrumento de medición de la satisfacción y la motivación laboral al interior de las organizaciones. En segundo lugar, tomando como referencia los resultados arrojados por el instrumento de medición, se intentó verificar si existen diferencias en la motivación y la satisfacción laboral entre los diversos grupos que fueron estudiados a partir de variables independientes que se manejaron en el estudio y la contextualización de los datos cuantitativos para entender mejor estos resultados. (p.59)

Robina (2002) en su tesis denominada “Condiciones socio-laborales de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la administración regional Extremeña”- Universidad de Extremadura-España manifiesta:

Que el objetivo de su investigación es la descripción y análisis de la satisfacción de los empleados públicos y el grado de motivación de aquellos con los diferentes factores que integran la relación laboral, así mismo el análisis de las variaciones de la satisfacción en relación a otros aspectos como edad, sexo, grupo, rendimiento, etc.

La investigadora concluye que el funcionamiento de la administración contiene excesiva normativización que frena la ejecución del trabajo, así como lentitud en la resolución de asuntos por mala organización. De igual modo manifiesta las necesidades de los empleados públicos, en los puestos de mayor responsabilidad las motivaciones para el ingreso están más arraigadas, por lo que habrá un mayor nivel de aspiraciones y expectativas hacia el trabajo.

La motivación y la satisfacción de los empleados públicos. Sostiene que los empleados están sujetos a elevados niveles de rotación donde conceden

más importancia a las responsabilidades, causa principal de la movilidad funcional en la administración. (p.44)

Cruz (2003) en su tesis denominada “Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva”, manifiesta:

La cultura de una organización puede definirse como, una forma de ser y hacer, que se comparte por sus miembros, los cuales consta a su vez de un sistema de valores y creencias básicas que se manifiestan en normas, actitudes, conducta, comportamiento, la manera de comunicarse, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, el modo de dar cumplimiento a la misión y la materialización de la visión, en su interacción en el entorno, en el lugar y tiempo. Así mismo manifiesta que en relación con la satisfacción de los trabajadores, se puede decir que los principales factores de satisfacción en el amplio contexto de la empresa estudiada son: el salario, las condiciones adecuadas de locales de trabajo y del comedor, la alimentación, los medios de protección, la transportación, las posibilidades de acceder a vivienda, el disponer de la información necesaria, las posibilidades de promoción y la organización de la producción, las cuales están asociadas a la satisfacción de necesidades básicas. Concluye que los mecanismos de satisfacción laboral están dirigidos hacia la necesidad de autorrealización y actualización de potencialidades de los trabajadores, tales como adquisición de conocimientos novedosos, aplicación práctica de lo aprendido y desafío o reto ante las tareas asignadas. (p.77)

Godofredo (2015) en su tesis denominada “Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, manifiesta:

Que una organización de cualquier tipo, con o sin fines lucrativos puede contar con mucha logística, equipos y tecnología de punta, pero le será muy difícil alcanzar sus fines, objetivos y metas si es que su capital humano no

está identificado y comprometido con la organización mediante una auténtica motivación como fuente de energía permanente para que sus colaboradores realicen su labor con eficacia, eficiencia y sobre todo con efectividad.

Así mismo manifiesta que las instituciones del Estado, vistos desde una óptica de gestión pública, debe apreciar los principios organizacionales como cualquier empresa y tiene la necesidad de cada vez ser más efectivo para atender las demandas de la población en lo referente a los diversos servicios que debe prestar.

Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz (2012) en su tesis denominada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades” de la Pontificia Universidad Católica del Perú, nos manifiestan:

Que para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motiva a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización.

Asimismo nos manifiestan que las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas.

Concluyen, que a pesar de la importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones y el rol de las municipalidades distritales en el desarrollo económico del Perú, no han encontrado estudios relevantes que analicen la satisfacción laboral en dichas instituciones; sin embargo si estudios sobre el tema en otras organizaciones.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas-2016.

1.5.2. Específicos

1. Identificar el nivel de motivación existente entre los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral existente entre los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.
3. Evaluar el nivel de relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Motivación

El investigador Solana (1997) manifiesta:

La motivación es en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con que vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. Así mismo se considera un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. (p.56)

Solana (1997) afirma: “Existen muchas teorías sobre la motivación en el ámbito laboral que han ido desarrollándose en el transcurso del tiempo, aunque las principales se pueden clasificar en dos grandes grupos: teorías de contenido y teorías de procesos”. (p.54)

Así tenemos dentro de las teorías de contenido las más influyentes de Maslow y la teoría de bifactorial de Herzberg

Maslow (s.f) menciona:

Los motivos deben de tener un orden de prioridades. Por eso, el autor las ubica en una pirámide para representar las distintas etapas, estando las fundamentales o básicas en la parte baja o base de la pirámide y las más elevadas, pero no relacionadas directamente con la supervivencia, en la parte alta o cúspide.

Las necesidades de Maslow, clasificadas de las más básicas a las más elevadas son:

- Necesidades fisiológicas.
- Necesidades de seguridad.
- Necesidades de reconocimiento o estima.
- Necesidades de auto superación o de autorrealización.

Herzberg (s.f), en su teoría bifactorial menciona:

1. Factores higiénicos: se trata de factores relacionados con el contexto laboral como las condiciones de trabajo, el trato de los superiores o el salario. Si son positivos, la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo, lo cual no implica que generen la motivación necesaria para la consecución de los objetivos deseados por la empresa.
2. Factores motivacionales: Son las actividades desafiantes, estimulantes y realmente motivadoras del puesto laboral. Se describen como la energía que ofrecen el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los mejores resultados. Algunos ejemplos son: el grado de responsabilidad, el reconocimiento, los incentivos y las posibilidades de promoción.

Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) plantean: “Que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa”. (p.12)

Ramírez (2015), en el artículo importancia de la motivación en la satisfacción laboral manifiesta:

La motivación es aquello interno o externo que te impulsa a realizar cierta actividad u objetivo; por lo tanto las organizaciones deben de tener la habilidad para que los trabajadores adquieran este impulso y deseen trabajar para cumplir ciertos objetivos.

Actualmente los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo en el lugar de trabajo, lo cual en un determinado momento las actividades se vuelven tediosas; puesto que al no tener algún tipo de motivador no se sienten bien con las actividades que realizan y por lo tanto se ve reflejado en la insatisfacción, baja productividad y una alta resistencia al cambio, viéndose afectada la economía de la empresa.

Así mismo menciona la motivación es un elemento fundamental en la satisfacción del trabajador, ya que lo conlleva a una estabilidad laboral, beneficiando a la empresa en la disminución de costos por finiquitos, publicación y tiempo en reclutamiento y selección de personal, provocando a la vez mayor productividad, aumento de sus ingresos al utilizar recursos de una mejor manera y reducir tiempos improductivos y una buena imagen hacia el exterior por los buenos resultados. (p.61)

Clasificación de la motivación laboral

1. **Motivación extrínseca:** La motivación extrínseca se encuentra relacionada con lo que el trabajador puede obtener de los demás con su trabajo. En principio, cuando trabajan, las personas buscan la propia subsistencia y el bienestar material (léase “tener más”).

Ramírez (2015) indica: “Sin embargo, por sorprendente que pudiera parecer, la motivación extrínseca no es la mejor razón por la que se ha de buscar la productividad. Es más, ni siquiera la aumenta (incluso, puede perjudicarla)”. (p.54)

2. **Motivación intrínseca:** La motivación intrínseca se refiere a lo que se obtiene en sí del trabajo mismo. Esta motivación es de un orden superior a la extrínseca porque, en ella, el trabajo provee el medio más propicio para desarrollar nuestras mejores capacidades, ampliar los espacios de nuestra perfección y desplegar el horizonte humano que tenemos por delante.

En este caso, el trabajo resulta intrínsecamente motivador. Sólo una cultura que haga ver los valores positivos del trabajo (no positivos como medio

para conseguir otra cosa, sino positivos por sí mismos) estará en condiciones de lograr una productividad cada vez más alta. (Ramírez 2015, p.19)

3. **Motivación transitiva:** La motivación transitiva se relaciona con lo que se puede aportar a los demás a través del trabajo.

En efecto, aunque los bienes intrínsecos al trabajo mismo son efectivamente motivadores en la propia dinámica laboral, tienen un límite individual y necesitan ampliarse trascendiendo o traspasando su valor a otras personas. Las motivaciones transitivas me mueven a trabajar en beneficio de los otros, de manera que el interés de mi trabajo sale fuera de mí para volcarse sobre los demás. Y aquí es donde se encuentra la clave de la circulación de las motivaciones. (Ramírez 2015, p.12)

4. **Motivación trascendente**

La motivación trascendente se refiere a la actitud del líder para desarrollar las potencialidades de sus clientes y subordinados. Ramírez (2015) indica:

La clave que surge en nosotros al contacto con las tres dimensiones de la motivación hasta ahora desarrolladas (extrínseca, intrínseca y transitiva), reside precisamente en la calificación moral del bien que proporciono a los demás cuando trabajo con motivación transitiva. Porque si los bienes o servicios que les proporciono no responden a una necesidad o conveniencia de su naturaleza humana, entonces mis motivaciones serán transitivas pero no trascendentes; serán a lo sumo intrascendentes y esto no es aliento ni motivación. (p.48)

Ramírez (2015) indica: “La motivación trascendente se orienta a satisfacer, en los otros, necesidades no demandadas. Trascender adquiere aquí un sentido nuevo: por beneficiar a otro, me aventuro a pasar por encima de mí mismo”. (p.55).

2.1.2. Satisfacción Laboral

En cuanto a la satisfacción laboral se encuentra las siguientes afirmaciones:

Sánchez (2010) en su investigación nos dice: “se entiende como Satisfacción Laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo”.

Además agrega:

Las actitudes de una persona hacia su propio empleo, reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras. Por esta razón la elevada satisfacción de los trabajadores en el trabajo, es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.
(s.p)

Shults (1991), nos manifiesta lo siguiente:

Existen también otros factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmosfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio – económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. (p.22)

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Existiendo varias variables que determina la satisfacción laboral, podemos mencionar a Rodríguez y Navas (2013) que consideran algunos factores como: “un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores”.

Robbins S. (1999) indica: “Cada trabajador busca organizaciones donde pueda aplicar sus habilidades y capacidades, donde la diversidad de tareas no haga repetitiva su labor, y lo más importante es la libertad de decidir, y que le permita retroalimentarse para mejorar constantemente”. (p.61)

Robbins (1999), nos manifiesta que:

Los trabajadores administrativos se preocupan por tener un adecuado ambiente laboral, tanto en lo respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por ende, no es de sorprenderse que tener compañeros que brindan amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.(p.52)

Mejoría de la satisfacción laboral

Se busca analizar el trabajador cuando este se encuentra insatisfecho, para lo cual según Cevallos (2014), lo primero que hay que hacer es:

Determinar las razones, puede haber una gran variedad de causas, como una baja supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y la falta de oportunidad para satisfacer las necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipos defectuoso. Cuando se tienen estos problemas con un alto grado de insatisfacción y está bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones, aunque este método puede fracasar si los empleados son muy desconfiados.(p.90)

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Motivación

La motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios. Robbins (1999) indica:

En la motivación laboral el clima organizacional es la propiedad percibida por los miembros de la empresa y que influye en el comportamiento de estos, es decir, los aspectos internos de la organización conducirán a despertar diferentes clases de motivación pero en términos más prácticos, el clima organizacional depende del estilo de liderazgo utilizado y de las políticas organizacionales. Es por esto que, para que la organización produzca los resultados esperados, el administrador debe desempeñar funciones activadoras y emplear los incentivos adecuados, de real interés de los subordinados, para lograr motivar a los empleados. La motivación laboral, es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que permiten decidir o actuar con un alto o bajo desempeño, con que vigor actuar, y lo más importante, en qué dirección podemos encausar la energía para el logro de nuestras metas, por ello es necesario pensar, en qué manera o como puede hacer una persona para estimular a los individuos, y a los grupos a dar lo mejor de cada uno de ellos, de tal manera favorecer tanto los intereses de la organización como los de cada persona que es motivada. (p.26)

2.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos

organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Robbins (1999) indica:

Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. (p.65)

CAPITULO III
METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

Existe relación directa entre la Motivación y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas- 2016.

3.2. Variables

Variable 1: Motivación

Variable 2: Satisfacción Laboral

3.3. Definición conceptual

Motivación: La motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor preponderancia; al ser la actividad laboral que desempeñemos la labor que ocupa la mayor parte de nuestras vidas, es necesario que estemos motivados por ella de modo tal que no se convierte en una actividad perturbadora y opresora; el estar motivado hacia el trabajo, además, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como lo son la autorrealización, el sentirnos competentes y útiles y mantener nuestra autoestima. (Robbins, 1999)

Satisfacción Laboral: El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. (Robbins, 1999)

3.4. Definición operacional

En la tabla presentada a continuación, se describen las dimensiones e indicadores de cada una de las variables del trabajo de investigación.

3.4.1. Operacionalización de las variables

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS
MOTIVACIÓN	Importancia de mis funciones	La función que realizo afecta el bienestar de los usuarios	siempre, casi siempre, a veces, nunca
		Mi trabajo no es muy importante para el funcionamiento del área	
	Autonomía para realizar las funciones	Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones	
		Tengo la responsabilidad completa de decidir de cómo se debe realizar el trabajo	
	Diversidad de tareas	Mi trabajo implica realizar tareas diferentes	
		El trabajo es mecánico, tedioso y rutinario	
Tengo oportunidad de realizar varias tareas utilizando diversas habilidades			
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS
SATISFACCIÓN LABORAL	Relaciones interpersonales	El ambiente laboral es ideal para desempeñar mis funciones	Siempre, Casi Siempre, A veces, Nunca
		Prefiero tomar distancia con mis compañeros de trabajo	
	Remuneración y beneficios laborales	El sueldo que tengo es aceptable y permite cubrir mis expectativas económicas	
		El sueldo que tengo es muy bajo comprado a las funciones que realizo	
	Condiciones físicas y acondicionamiento	Mi ambiente de trabajo es confortable y me facilita la realización de mis tareas	
		La distribución física de mi ambiente de trabajo permite ubicarme comodamente	
		Cuento con comodidades para mi buen desempeño como equipos y materiales	
	Relación con los directivos	Mi jefe es comprensivo, cuenta con disposición para realizarle consultas	
		El jefe valora el esfuerzo que realizo para cumplir mis funciones	
No me siento a gusto con mi jefe			

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS
MOTIVACIÓN	Importancia de mis funciones	La función que realizo afecta el bienestar de los usuarios	siempre, casi siempre, a veces, nunca
		Mi trabajo no es muy importante para el funcionamiento del área	
	Autonomía para realizar las funciones	Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones	
		Tengo la responsabilidad completa de decidir de cómo se debe realizar el trabajo	
	Diversidad de tareas	Mi trabajo implica realizar tareas diferentes	
		El trabajo es mecánico, tedioso y rutinario	
Tengo oportunidad de realizar varias tareas utilizando diversas habilidades			
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS
SATISFACCIÓN LABORAL	Relaciones interpersonales	El ambiente laboral es ideal para desempeñar mis funciones	Siempre, Casi Siempre, A veces, Nunca
		Prefiero tomar distancia con mis compañeros de trabajo	
	Remuneración y beneficios laborales	El sueldo que tengo es aceptable y permite cubrir mis expectativas económicas	
		El sueldo que tengo es muy bajo comprado a las funciones que realizo	
	Condiciones físicas y acondicionamiento	Mi ambiente de trabajo es confortable y me facilita la realización de mis tareas	
		La distribución física de mi ambiente de trabajo permite ubicarme comodamente	
		Cuento con comodidades para mi buen desempeño como equipos y materiales	
	Relación con los directivos	Mi jefe es comprensivo, cuenta con disposición para realizarle consultas	
		El jefe valora el esfuerzo que realizo para cumplir mis funciones	
		No me siento a gusto con mi jefe	

3.5. Tipo de investigación

Según Hernandez, Fernandez y Baptista el tipo de investigación desarrollada corresponde a una descriptiva correlacional. **Descriptivo**, porque permitió describir los resultados que hemos encontrado por medio de la aplicación de la encuesta sobre motivación y satisfacción laboral con los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Correlacional, porque permite conocer si existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral.

3.6. Diseño de investigación

La investigación, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2006), corresponde al tipo de investigación no experimental, porque las variables serán estudiadas, tal y conforme se presentan en la realidad sin merecer algún tipo de manipulación.

Por lo antes mencionado el diseño de estudio aplicado en el presente trabajo corresponde a un diseño no experimental, considerando que al utilizar este diseño no se ha hecho variar ninguna dimensión de las variables sólo se ha buscado la relación existente entre ellas, con la finalidad de definir estrategias para mejorar la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas. Utilizando el siguiente esquema:

$$V1 - R - V2$$

Donde:

- V1 : Motivación
- V2 : Satisfacción Laboral
- R : Relación entre ambas variables

3.7. Población y muestra

Población:

Partiendo de la idea presentada por Ballestrini (1997) que dijo que la población es cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas características.

La población está constituida por ocho (8) trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Muestra:

Por contar con una población relativamente pequeña, la aplicación de los instrumentos se realizó al total de la población que para el presente estudio son ocho (8) trabajadores por lo cual se considera un **muestreo intencionado** en el cual el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que investiga.

3.8. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para el uso de las Técnicas se han tenido en cuenta:

La técnica utilizada fue de campo y como instrumento el cuestionario y una escala Lickert adaptado de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham que consta de enunciados los que han sido dirigidos a los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, con la finalidad de valorar la Motivación Laboral.

Se utilizó un cuestionario también tipo Lickert adaptado por la CPC. Danny Aurora Vargas Quistan y para determinar la validez de los instrumentos, éstos fueron sometidos al juicio de dos expertos en la temática de estudio, cuyos resultados se presentan en los Anexos 4 y 5.

3.9. Método de investigación

En el presente trabajo he considerado utilizar el método inductivo deductivo, el cual nos permite ordenar y sistematizar la información, así mismo se utilizó el método analítico, el cual estuvo orientado al análisis minucioso de la información con lo cual permitió organizarla y contar con datos claros y precisos.

Asimismo se utilizará la Observación y el análisis.

Observación: Proceso de conocimiento por el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en el objeto de conocimiento.

Análisis: Es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades. El análisis permite la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes.

3.10. Técnicas de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario, cuya finalidad fue obtener información relevante de la población objetivo mediante la formulación de preguntas y registro de datos.

Para el caso de la valoración de la Motivación el instrumento fue constituido por 07 enunciados y para la valoración de Satisfacción Laboral por 10 enunciados los mismos que fueron dirigidos y aplicados al total de trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Hurtado, (2000) Menciona que “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación”. (p.15)

3.11. Análisis del procesamiento de la investigación

De los cuestionarios aplicados, las respuestas fueron codificadas y procesadas en bases de datos utilizando el Excel. Los errores o dudas suscitadas se resolvieron consultando físicamente los cuestionarios correspondientes.

Para determinar la prueba de hipótesis, se aplicó una prueba de normalidad a los resultados de la medición de las variables, concluyendo en la elección de la prueba de Pearson. La prueba de hipótesis se realizó con la determinación del coeficiente de correlación de Pearson para datos no agrupados, lo cual también es aplicable y se puede obtener a través del Excel

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Donde “r” corresponde al coeficiente de correlación y “x” e “y” representan los datos de las variables en estudio. Se toma en consideración que el valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1,1], si el valor de “r” tiene signo positivo es una correlación directa o positiva, en cambio si el valor de “r” tiene signo negativo es una relación inversa o negativa.

CAPITULO IV
RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

En esta sección corresponde presentar los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de la encuesta, haciéndola operativa mediante el instrumento del cuestionario uno para la motivación y otro para la satisfacción laboral, mediante los cuales se realizó la recolección de datos de los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Los resultados obtenidos permiten determinar la relación existente entre las variables motivación y satisfacción laboral, en los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Los resultados obtenidos se presentarán a través de tablas y gráficos en función al nivel de motivación y Satisfacción Laboral, también se utilizó gráficos. A continuación se describen en qué orden serán presentado los resultados de acuerdo a los objetivos propuestos.

1. Motivación laboral en los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.
2. Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.
3. Relación entre: Motivación laboral y Satisfacción laboral en los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

OBJETIVO Nº 01:

Identificar el nivel de motivación existente entre los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Al personal que laborar en la Institución que conformaron el grupo de estudio se les aplicó un cuestionario, con el propósito de determinar el nivel de

Satisfacción laboral que tienen los trabajadores, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

Tabla N° 01

NIVEL DE MOTIVACIÓN SEGÚN CATEGORÍAS

VALOR	F	%
Alto	0	0
Medio	2	25
Bajo	6	75
TOTAL	8	100

Fuente : Cuestionarios.

Gráfico N° 1: Diferencias de motivación laboral

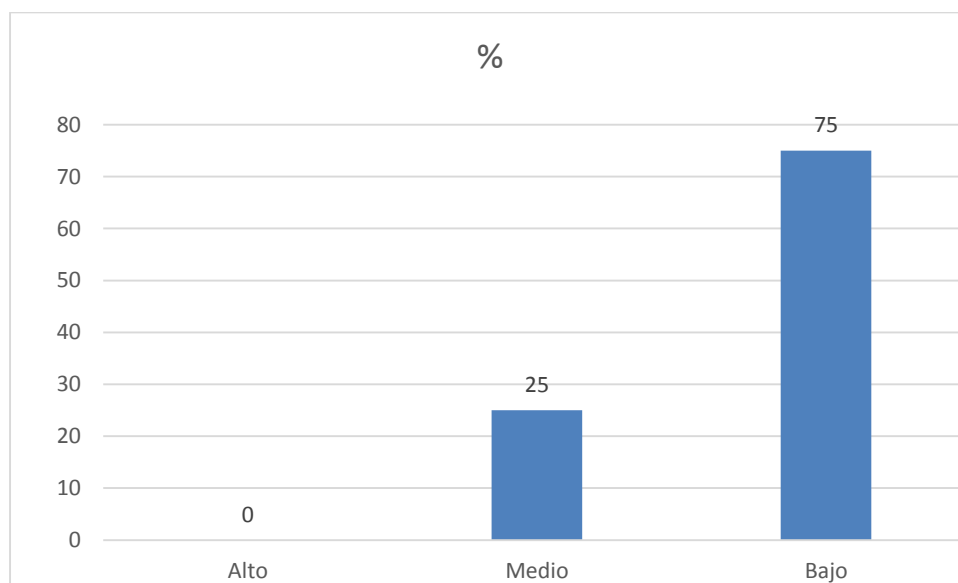


GRAFICO 01: De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar el nivel motivación laboral, según el cuestionario aplicado a los empleados del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas., se determinó lo siguiente:

En la categoría **Alto**, se encontró 0 %, representado a 0 personas, lo que se manifiesta que nadie tiene un alto nivel de motivación.

En la categoría **Medio**, se encontró al **25%**, representado a 2 trabajadores que manifiestan tener un regular nivel de motivación.

En la categoría **Bajo**, se encontró al **75 %**, representado a 6 trabajadores que manifiestan tener un nivel bajo de motivación.

OBJETIVO Nº 02:

Identificar el nivel de satisfacción laboral existente entre los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

A los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas que conformaron el grupo de estudio se les aplicó un cuestionario, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

Tabla Nº 02

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CATEGORÍAS

VALOR	F	%
Alto	0	0
Medio	3	37.5
Bajo	5	62.5
TOTAL	8	100

Fuente : Cuestionarios.

Gráfico N° 2: Diferencias Satisfacción Laboral

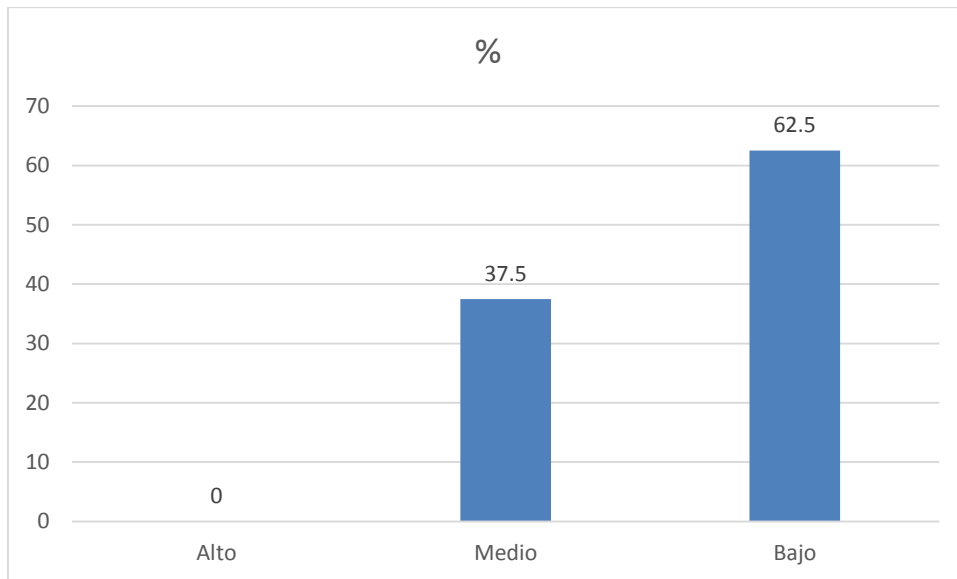


GRAFICO 2: De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar el nivel satisfacción laboral, según el cuestionario aplicado a los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, se determinó lo siguiente:

En la categoría **Alto**, no se encontró ninguna persona, lo que se manifiesta que nadie tiene un alto nivel de satisfacción.

En la categoría **Medio**, se tiene que el **37.5%** representado por 03 trabajadores, manifiestan que tiene un regular nivel de satisfacción.

En la categoría **Bajo** se tiene que el **62.5%** representado por 5 trabajadores, manifiestan que tiene un bajo nivel de satisfacción

Objetivo N° 3:

Evaluar el nivel de relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en Excel a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a trabajadores.

= COEF.DE.CORREL (Motivación y satisfacción laboral) = **0.95382097**

Lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables nivel de motivación y satisfacción laboral, por lo cual de acuerdo a los resultados es importante implementar estrategias que permitan mejorar los indicadores de ambas variables de la investigación.

4.2. Discusión de los resultados

1. Nivel de Motivación de los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Producto de la aplicación de los instrumentos de investigación se puede identificar que ningún trabajador de ésta área se encuentra con un alto nivel de motivación laboral, encontrándose la mayoría con un porcentaje del 75% un nivel bajo de motivación, traducido a que en ésta área existe una problemática para la institución.

2. Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

Producto de la aplicación de los instrumentos de investigación se puede identificar que ningún trabajador de ésta área se encuentra con un alto nivel de satisfacción laboral, encontrándose un 37.5% en nivel medio y el 62.5% en el nivel bajo de satisfacción laboral, traducido a que en ésta área existe una problemática para la institución.

3. Nivel de influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas.

La relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores es alta y directa con un puntaje 0.95382097, pues nótese que al mejorar el nivel de motivación, se incrementa el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores o viceversa.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Los trabajadores de la del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, a los cuales se les aplicó una encuesta de motivación laboral en donde los resultados, nos permitió identificar que del total de encuestados ningún trabajador se encuentra en la categoría alto, evidenciando así la problemática en esta variable.
- A los trabajadores de del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, también se les aplicó un cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción laboral cuyos resultados, permitió identificar que el 37.5% se encuentra en la categoría media, mientras que la mayoría representada por el 62.50% se encontraron en la categoría Bajo, evidenciando así la problemática en la satisfacción laboral.
- La relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores es alta y directa con un puntaje 0.95382097, pues nótese que al mejorar la motivación, se incrementa el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores o viceversa.

RECOMENDACIONES:

- El director de Gestión Administrativa y el jefe del área de abastecimientos de la Dirección Regional de Educación Amazonas en coordinación con el área de promoción humana deben presentar propuestas, promover y ejecutar programas con el objeto de mejorar el comportamiento de los trabajadores respecto a la motivación y satisfacción laboral.
- A las entidades públicas del país que tengan la misma problemática encontrada en la Dirección Regional de Educación Amazonas se les recomienda incluir talleres de capacitación sobre motivación con la finalidad de mejorar el nivel de motivación y satisfacción laboral de los trabajadores.
- A la Dirección Regional de Educación se le recomienda habiendo encontrado como resultado los bajos niveles tanto de motivación como satisfacción laboral, implementar estrategias de mejora a través de la aplicación de programas de capacitación y desarrollo de talleres.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano (2004) Creación de una estrategia de calidad en el servicio aplicado a un hospital pequeño. Cholula. Puebla. México.
- Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz (2012) Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cruz (2003) Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva.
- Cevallos (2014), La calidad del servicio como uno de los elementos formadores de imagen. Estudio de caso: Telmex – Maxcom. Cholula. Puebla. México
- Fernández (2014) Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas de la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas de México
- Gonzales (2004) Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Godofredo (2015) Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos,
- Herzberg (1996), Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima. San Marcos.
- Maslow (1969), Análisis de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de licencias de la SCT de la Ciudad de Puebla. Tesis para obtener el grado de licenciado. Cholula. Puebla. México.
- Ramírez (2015), Cómo Triunfar a través de las Personas. 1era Edición. Colombia.

Rodríguez y Navas (2013) Administración de los Recursos Humanos. Colombia: McGraw-Hill.

Robbins S. (1999) Comportamiento Humano en el Trabajo. México: McGraw-Hill.

Sánchez (2010) Relaciones Humanas en la Empresa. Madrid: Rialp.

Shults (1991), Análisis del Clima Laboral de la Tesorería General de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Universidad de las Américas Puebla. Mexico

Solana (1997) Metodología de la Investigación (3ra ed.). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACION Y SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado

Colega:

El presente instrumento es anónimo: tiene por finalidad conocer su nivel de motivación y satisfacción laboral en el puesto de trabajo que viene desempeñando, con lo cual se busca elaborar estrategias para mejorar los niveles de motivación y satisfacción que contribuyan a mejorar el servicio que brinda la institución. Por lo cual se solicita respuesta con veracidad y se agradece su colaboración.

DATOS

GENERALES

EDAD

GENERO MASCULINO

FEMENINO

CONDICION LABORAL NOMBRADO

CONTRATADO

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN

INSTRUCCIONES: Seguidamente le presento una serie de enunciado a los cuales Usted debe responder marcando con un aspa (x) de acuerdo a lo que considere pertinente.

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

4
SIEMPRE

3
CASI SIEMPRE

2
AVECES

1
NUNCA

ITEMS		4	3	2	1
1	¿LA FUNCIÓN QUE REALIZO AFECTA EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS?				
2	¿MI TRABAJO NO ES MUY IMPORTANTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA?				
3	¿MI TRABAJO NO ME DA LA OPORTUNIDAD DE PARTICIPAR EN LA TOMA DE DECISIONES?				
4	¿TENGO LA RESPONSABILIDAD COMPLETA DE DECIDIR DE CÓMO SE DEBE REALIZAR EL TRABAJO?				
5	¿MI TRABAJO IMPLICA REALIZAR TAREAS DIFERENTES?				
6	¿EL TRABAJO ES MECANICO, TEDIOSO Y RUTINARIO?				
7	¿TENGO OPORTUNIDAD DE REALIZAR VARIAS TAREAS UTILIZANDO DIVERSAS HABILIDADES?				

ANEXO 02

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

4	3	2	1
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA

ITEMS		4	3	2	1
1	¿EL AMBIENTE LABORAL ES IDEAL PARA DESEMPEÑAR MIS FUNCIONES?				
2	¿PREFIERO TOMAR DISTANCIA CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO?				
3	¿EL SUELDO QUE TENGO ES ACEPTABLE Y PERMITE CUBRIR MIS EXPECTATIVAS ECONOMICAS?				
4	¿EL SUELDO QUE TENGO ES MUY BAJO COMPRADO A LAS FUNCIONES QUE REALIZO?				
5	¿MI AMBIENTE DE TRABAJO ES CONFORTABLE Y ME FACILITA LA REALIZACION DE MIS TAREAS?				
6	¿LA DISTRIBUCIÓN FISICA DE MI AMBIENTE DE TRABAJO PERMITE UBICARME COMODAMENTE?				
7	¿CUENTO CON COMODIDADES PARA MI BUEN DESEMPEÑO COMO EQUIPOS Y MATERIALES?				
8	¿MI JEFE ES COMPRENSIVO, CUENTA CON DISPOSICIÓN PARA REALIZARLE CONSULTAS?				
9	¿EL JEFE VALORA EL ESFUERZO QUE REALIZO PARA CUMPLIR MIS FUNCIONES?				
10	¿NO ME SIENTO A GUSTO CON MI JEFE?				

¡¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

ANEXO 03

BAREMO CUESTIONARIO MOTIVACION

N°	DIMENSION	PUNTUACIÓN			
1	IMPORTANCIA DE FUNCIONES	4	3	2	1
2	IMPORTANCIA DE FUNCIONES	1	2	3	4
3	AUTONOMIA PARA REALIZAR FUNCIONES	1	2	3	4
4	AUTONOMIA PARA REALIZAR FUNCIONES	4	3	2	1
5	DIVERSIDAD DE TAREAS	4	3	2	1
6	DIVERSIDAD DE TAREAS	1	2	3	4
7	DIVERSIDAD DE TAREAS	4	3	2	1
		19	18	17	16

BAREMO CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSION	PUNTUACIÓN			
1	RELACIONES INTERPERSONALES	4	3	2	1
2	RELACIONES INTERPERSONALES	1	2	3	4
3	REMUNERACION Y BENEFICIO LABORAL	4	3	2	1
4	REMUNERACION Y BENEFICIO LABORAL	1	2	3	4
5	CONDICIONES FISICAS Y ACONDICIONAMIENTO	4	3	2	1
6	CONDICIONES FISICAS Y ACONDICIONAMIENTO	4	3	2	1
7	CONDICIONES FISICAS Y ACONDICIONAMIENTO	4	3	2	1
8	RELACIONES CON LOS DIRECTIVOS	4	3	2	1
9	RELACIONES CON LOS DIRECTIVOS	4	3	2	1
10	RELACIONES CON LOS DIRECTIVOS	1	2	3	4
		31	27	23	19

ANEXO 4

CRITERIO DEL EXPERTO

Estimado Doctor: River Chávez Santos

En la presente solicito a Usted apoyo con su experiencia y sapiencia profesional para que emita juicios sobre el proyecto de investigación titulado: "**MOTIVACIÓN Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS – AÑO 2016**" de la Br. Danny Aurora Vargas Quistan.

Para tal fin se le ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosos opiniones. debiendo marcar con una (x) en cada columna de acuerdo a su consideración.

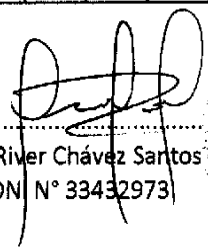
Categorías

MA : Muy adecuado
A : Adecuado
PA : Poco adecuado

N°	ASPECTOS QUE DEBEN SER EVALUADOS	MA	A	PA	NA
I	REDACCIÓN CIENTÍFICA				
1.1	La redacción empleada es clara, precisa y debidamente organizada	x			
1.2	Los términos utilizados son adecuados para la investigación científica		x		
II	LOGICA DE INTERVENCION				
2.1	La realidad problemática se describe en forma clara y precisa	x			
2.2	Los objetivos de la investigación expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		x		
2.3	Guarda coherencia el título, el problema, onjetivo, metdología e instrumentos utilizados	x			
2.4	El escenario y los participantes seleccionados son apropiados para los propositos de la investigación	x			
2.5	Los metodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación		x		
2.6	Proporciona sólidos antecedentes y bases teóricas sistematizadas en función a los objetivos de la investigación.		x		
III	FUNDAMENTACIÓN Y VIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS				
3.1	La fundmentación teórica guarda relación con la operacionalización de las variables a evaluar	x			
3.2	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables	x			

Especialización:

Cargo actual: Director de la Facultad de Ciencias Administrativas
 Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza de
 Amazonas


 Dr. River Chávez Santos
 DNI N° 33432973

ANEXO 5

CRITERIO DEL EXPERTO

Estimado Doctor: Segundo Lizardo Zumaeta Arista

En la presente solicito a Usted apoyo con su experiencia y sapiencia profesional para que emita juicios sobre el proyecto de investigación titulado: " **MOTIVACIÓN Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AMAZONAS – AÑO 2016**" de la Br. Danny Aurora Vargas Quistan.

Para tal fin se le ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosos opiniones. debiendo marcar con una (x) en cada columna de acuerdo a su consideración.

Categorías

MA : Muy adecuado
A : Adecuado
PA : Poco adecuado

Nº	ASPECTOS QUE DEBEN SER EVALUADOS	MA	A	PA	NA
I	REDACCIÓN CIENTÍFICA				
1.1	La redacción empleada es clara, precisa y debidamente organizada	x			
1.2	Los términos utilizados son adecuados para la investigación científica		x		
II	LOGICA DE INTERVENCIÓN				
2.1	La realidad problemática se describe en forma clara y precisa	x			
2.2	Los objetivos de la investigación expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		x		
2.3	Guarda coherencia el título, el problema, onjetivo, metdología e instrumentos utilizados	x			
2.4	El escenario y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	x			
2.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación		x		
2.6	Proporciona solidos antecedentes y bases teóricas sistematizadas en función a los objetivos de la investigación.		x		
III	FUNDAMENTACIÓN Y VIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS				
3.1	La fundmentación teórica guarda relación con la operacionalización de las variables a evaluar	x			
3.2	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables	x			

Especialización:

Cargo actual: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Chachapoyas, de la Dirección Regional de Educación Amazonas



Dr. Segundo Lizardo Zumaeta Arista DNI
 N° 10143789