



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mg. Feijoo Saavedra Roxana Victoria (ORCID: 0000-0003-3947-1398)

ASESOR:

Dr. Norabuena Meneses Rolando (ORCID: 0000-0001-6137-6093)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA-PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi padre, Víctor Feijoo Durand (+) que desde el Cielo me protege y a mi madre, Gloria Saavedra Closther y hermanos, Gloria, Erika Víctor y Juan por su apoyo incondicional.

A mi esposo, Ricardo, hijas Beatriz y Vanessa y nietos, Roxana Sofía y Ricardo, por su paciencia y comprensión en los momentos que no pude compartir con ellos.

Roxana Victoria, Feijoo Saavedra

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su valioso apoyo incondicional en el Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad.

A los doctores Dr. Rolando Norabuena Meneses y Dr. William Alva Reyes por su valiosa dedicación puesta en el asesoramiento del desarrollo de esta tesis.

A mis profesores de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, quienes compartieron sus conocimientos y experiencias con nosotros a la Dirección de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar vallejo Sede Tumbes.

A mis compañeros doctorandos, con quienes he compartido conocimientos y experiencias en esta etapa de mi vida profesional y en especial a mi compañero de Doctorado Luis Fernández Rioja y Lily Risco quienes me apoyaron con sus conocimientos en el desarrollo de la Tesis.

Muchas Gracias a todos
Roxana Victoria, Feijoo Saavedra

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9.30 AM del día 16 de febrero del 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SEDE CENTRAL DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, TUMBES - 2017, presentada por la magister FEIJOO SAAVEDRA, ROXANA VICTORIA.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
aprobado por unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como _____ apto Para recibir el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

Piura, 16 de febrero de 2019



DR. GARCIA RAMÍREZ EDWIN MARTIN
PRESIDENTE





DR. GUTERREZ HUNCAYO VLADIMIR ROMAN
SECRETARIO



DR. NORABUENA MENESES ROLANDO
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Roxana Victoria Feijoo Saavedra, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 00238531, con la tesis titulada “Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por 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 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 (representar falsamente ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, abril del 2020.



Roxana Victoria Feijoo Saavedra
DNI 00238531.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	6
1.4 Formulación del problema.....	13
1.4.1 Problema general.....	13
1.4.2 Problema específico.....	13
1.5 Justificación del estudio.....	13
1.6 Hipótesis.....	14
1.6.1 Hipótesis general.....	14
1.6.2 Hipótesis específicas.....	15
1.7 Objetivo.....	15
1.7.1 Objetivo general.....	15
1.7.2 Objetivo específico.....	15
II. MÉTODO.....	16
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2 Operacionalización de variables.....	16
2.3 Población, muestra y muestreo.....	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	18
2.5 Procedimiento.....	19
2.6 Métodos de análisis de datos.....	19
2.7 Aspectos éticos.....	20

III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. PROPUESTA.....	36
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	63

RESUMEN

El objeto de estudio de la presente investigación se orientó a determinar la influencia de la aplicación de un programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud, Tumbes 2017.

Metodológicamente la investigación se enmarcó dentro de un diseño cuasi experimental, debido a que se recurrió a la manipulación de las variables utilizando para el efecto dos grupos de estudio uno de control y el otro experimental, sometidos ambos a un pre y pos test con la finalidad de evaluar su eficacia en respuesta al estímulo o programa determinado; además respondió a un estudio transversal por cuanto el mismo se realizó en un momento determinado del tiempo como fue el periodo 2017. Para la obtención de una muestra representativa se recurrió a la fórmula estadística en la que se obtuvo la cantidad de 72 trabajadores entre administrativos y asistenciales de una población total de 180 trabajadores con los que contaba la sede central en ese momento. En un primer momento, a dicha muestra se le dividió en dos grupos conformados por 36 trabajadores, uno considerado el grupo control y el otro experimental, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando el instrumento cuestionario el mismo que estuvo compuesto de 16 ítems; para después de aplicado el programa volverse aplicar el mismo cuestionario con la finalidad de medir la influencia o el impacto que este causó.

En respuesta a los resultados obtenidos se llega a concluir que el programa de motivación influye significativamente en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de Dirección Regional de Salud Tumbes periodo 2017; toda vez que la prueba t de student del GRUPO EXPERIMENTAL pre y pos test arroja un valor de -3,0581 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.05 ($p < 0.05$), lo que estadísticamente indica un alto nivel de significancia; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras claves: Programa de motivación, satisfacción laboral, condiciones físicas y políticas administrativas.

ABSTRACT

The object of the study of the present investigation is oriented to the influence of the application of the motivation program to improve the job satisfaction of the workers of the Headquarters of the Regional Directorate of Health, Tumbes 2017.

Methodologically the investigation was framed within a Quasi-experimental design, due to the fact that the variables were manipulated using two study groups, one control and the other experimental, both undergoing a pre and post test in order to evaluate their effectiveness in response to the stimulus. or determined program; In addition, it responded to a cross-sectional study because it was carried out at a specific point in time, such as the 2017 period. In order to obtain a representative sample, the statistical formula was used, in which the number of 72 administrative and of a total population of 180 workers that the central headquarters had at that time. At first, this sample was divided into two groups consisting of 36 workers, one considered the control group and the other experimental, to which the survey technique was applied using the questionnaire instrument which was composed of 16 items; After applying the program, the same questionnaire will be applied in order to measure the influence or impact that it caused.

In response to the results obtained, it is concluded that the motivation program significantly influences the improvement of the job satisfaction of the workers at the Tumbes Regional Headquarters of the Regional Directorate of Health, 2017; since the student t test of the EXPERIMENTAL GROUP pre and post test yields a value of -3.0581 at an error probability level lower than 0.05 ($p < 0.05$), which statistically indicates a high level of significance; therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Motivation program, job satisfaction, physical conditions and administrative policies.

I. INTRODUCCIÓN.

1.1 Realidad problemática.

Los conceptos “*motivación*”, “*satisfacción laboral*” así como “*trabajadores administrativos*” son los términos técnicos que miden el complejo comportamiento del recurso humano y la disposición de sus talentos para satisfacer la necesidad de los usuarios beneficiarios del servicio de salud desde su enclave administrativo en la DIRESA Tumbes.

Es preciso enfatizar que, dentro de la organización, en el área administrativa, y directriz de los servicios de salud, existen problemas que bien pueden estar afectando a toda la organización en su funcionalidad y en la ejecución de los servicios de calidad a los beneficiarios y en toda su estructura. Fidelizar al recurso humano, a través de la ejecución de un programa de motivación para la satisfacción laboral, es el primer objetivo a medir con el propósito de evaluar su repercusión en los fines de esta organización.

Quiere decir, que es el cliente interno, el equipo de trabajo que estudia, planifica y ejecuta la administración de la salud, quienes deben empoderarse para ser asertivos y proactivos en su responsabilidad institucional en todos los niveles estructural de la Dirección regional de Salud.

Gonzales (2008), respecto al término “*Motivación*”, de la primera variable, la define como “es una serie de procesos psicológicos que se encuentran concatenados y están orientados a la satisfacer la necesidad de las personas. Es decir, es un proceso neurofisiológico que se inicia con la percepción sensorial, la contrasta con sus necesidades, a la que le sigue el pensamiento motor, y, con la asistencia emocional se impulsa el actuar. La habitualidad da lugar a un carácter, encauzado, que mejora la actitud del que trabaja.

En cuanto a la motivación, Palmero, Fernández, Martínez y Chóliz (2002), expresan que el aspecto motivante está íntimamente en relación con la conservación y el incremento en general, y que inclusive el crecimiento puede llegar a ser exponencial cuando la persona logra las metas que persigue.

La Dirección Regional de Salud Tumbes, cuenta con infraestructura propia situada en la Urb. José Lishner Tudela, primera etapa – Tumbes. En ella funciona la Sede administrativa con sus respectivas oficinas, un laboratorio de referencia regional organizado con sala de espera para comodidad del usuario; sin embargo, por un lado, existe exceso de personal contratado que genera gastos innecesarios y por el otro, provoca el hacinamiento de algunos ambientes. Asimismo, no existe biblioteca, archivo general o módulos, comedor y/o cafetería, ni cochera, siendo los mismos indispensables y necesarios para la institución.

La decisión política influyó mucho en el cambio de gobierno regional, a tal punto que las autoridades de esta dependencia fueron designadas desde la sede central por ser partidarios del actual gobierno. En otras palabras, no se evaluó al personal que debía dirigir y desarrollar las actividades de manera efectiva, asignado por capacidad funcional, meritocracia y sus perfiles a los cargos. Al término del año fiscal 2016 los resultados de la gestión saltan a la vista, depreciando de alguna manera la calidad y eficiencia de las metas, debido a que las autoridades carecen de liderazgo y generan pésimas relaciones interpersonales afectando, incluso el clima organizacional. El personal de confianza es cuestionado, son sancionados o tienen problemas administrativos. Además, las capacitaciones benefician expreso para estos funcionarios y trabajadores del entorno político.

Para el funcionamiento y cumplimiento del servicio administrativo cuenta con equipos de cómputo, impresoras, scanner, fotocopiadoras; sin embargo, por insuficiencia presupuestal, sendas veces, se carece de materiales e insumos lo que afecta el óptimo servicio, deteriora la atención de la calidad al público usuario y el logro de las metas.

La planificación del trabajo organizacional cuenta con un Cuadro de asignación para personal (CAP), Presupuesto analítico de personal (PAP), Plan operativo institucional (POI). No están actualizados el: Plan estratégico institucional (PEI), Manual de procedimientos administrativos (MAPRO) y el Texto Único de procedimientos administrativos (TUPA). El PEI está desfasado, no se ha actualizado,

no cumple con los niveles y estándares de exigencia. No se cumplió con los objetivos institucionales, se ha dejado de lado la misión, visión y axiología institucional, que deben marcar la filosofía institucional de los trabajadores.

El POI es un documento de gestión institucional de rutina. No existe monitoreo, supervisión y ni evaluación anual. A pesar de estas evidencias, las últimas gestiones administrativas no cumplen con mejorar el sistema administrativo. No existe reordenamiento y rotación de personal y, cada año, son funcionarios y directivos de gobiernos corruptos quienes tienen los cargos más importantes del sector. En consecuencia, los documentos de gestión institucional se elaboran solo para cumplir con la norma. Es letra muerta.

La atención administrativa carece de material de escritorio y las relaciones interpersonales se hayan resquebrajadas debido a la desmotivación laboral generada por los directores de oficinas y desde el gobierno regional. La sede siempre tiene problemas financieros por la pésima gestión del aspecto administrativo y la ejecución del presupuesto que no permite el pago oportuno de bienes, servicios y contratos de personal.

Los presupuestos programados cada año se basan en datos históricos; es decir, el mismo presupuesto es asignado cada año para pago de remuneraciones del personal activo, pago de pensión del personal cesante y jubilado, y pagos de bienes y servicios (material de escritorio insumos, servicios básicos y otros). No se realiza el presupuesto para bienes de capital, ni obras (proyectos) en la fuente de financiamiento de recursos ordinarios. Los ingresos que se captan por servicios ofrecidos son insuficientes para el sostenimiento y mantenimiento de servicios que se financian a través de los recursos directamente recaudados.

El conjunto de hechos descritos de la Dirección Regional de Salud Tumbes, genera agotamiento psicológico, físico y emocional, con consecuente irritabilidad, poca motivación, ansiedad, estrés del personal. Situación que merma la autoestima y la motivación. Si no se atiende esta tendencia puede llevar a los trabajadores a tener

dificultad para reconocer el logro de sus metas, magnificar el mínimo error o percibir situaciones anormales como amenazantes.

1.2 Trabajos previos.

Desde la perspectiva internacional se consultó a, Alonso, O. (2014), en su tesis de posgrado realizada a nombre del Instituto Politécnico Nacional de México, denominada “*Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos en una Empresa Embotelladora de Bebidas*”. Se realizó con el método mixto, empleando un enfoque cuantitativo con una muestra de 53 trabajadores y un análisis cualitativo documental. Se emplearon instrumentos tales como las encuestas, entrevistas, escalas valorativas, focus group, etc. En el estudio se llegó a concluir que el aspecto motivante y la satisfacción laboral es temática con trascendental interés en muchas organizaciones, pues resulta sumamente necesaria la satisfacción de los colaboradores para una mejor producción y del mismo modo importante en la relación interpersonal dentro de la empresa. Por otro lado, se encontró en el estudio que existe diversa información antigua sobre el tema así como actual, pero aun así los estudios realizados en empresas de México son escasas. En cuanto a la calificación de motivación y satisfacción laboral del personal que labora estos se encuentran en alto o muy alto. Cuando se establecieron aspectos diferenciados por variables intervinientes por sexo, edad, tipo de puesto, ingreso mensual y escolaridad, se encuentra que las diferencias son mínimas lo que implica que aspectos característicos de motivación y satisfacción laboral presentan homogeneidad entre los empleados de la embotelladora. Se encontró también que cuando el empleado recibe un mejor ingreso la tendencia es que tenga una mejor motivación y por ende mejor satisfacción laboral. En cuanto a los hallazgos de tipo cualitativo, se encuentra que los empleados perciben que se les sobrecarga trabajo pues el número de empleados en la perspectiva de los trabajadores no es suficiente para las labores que se efectúen en la organización.

Hernández, C. (2011), a nombre de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás, México, desarrolla la investigación “*La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza*”

media superior”, se realizó en dos escuelas pertenecientes al subsistema de enseñanza media superior en el área metropolitana. Se utilizó el método cuantitativo transversal descriptivo. Se aplicaron dos cuestionarios a los docentes del CECYT Y DEL IPN. Se pudo encontrar que en ambas escuelas los motivadores relacionados con los contenidos del trabajo tienen mayor influencia sobre la motivación. Por otro lado, el estudio de tipo comparativo de motivación y satisfacción laboral en el IPN y en el CETIS se encontró que quienes presentan una mayor motivación y satisfacción son aquellos trabajadores que se encuentran en calidad de titular o son nombrados en el cargo. En el estudio se afirma que existe una necesidad importante de realizar investigaciones para descubrir las percepciones de los alumnos en relación al trabajo de sus docentes. Así mismo es importante encontrar los componentes que influyen en el servicio académico de los adolescentes y si de algún modo se encuentran en relación con la labor académica de los profesores.

Desde el nivel nacional, se consultó a Ríos, R. (2017), en su tesis denominada “*Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*”. Para obtener el grado de maestro en Gestión Pública a nombre de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. Se empleó el método cuantitativo, el diseño correlacional, empleando estadística tanto descriptiva como inferencial, se presentan la información en tablas y figuras. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de Likert tanto para medir la motivación como de la satisfacción laboral. Como consecuencia del trabajo se manifiesta la existencia de correlación positiva y con significancia entre ambas variables lo que implica que a medida que crece la motivación la satisfacción es mayor y a medida que baja la motivación, la satisfacción también decrece.

Marín, H., Plasencia, M. (2017), en su tesis denominada “*Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*”, que se realizó a nombre de la Universidad de San Martín de Porres con la finalidad de rescatar algunos de los más importantes indicadores de calidad total como el aspecto motivante y la satisfacción laboral y establecer qué relación existe entre ellas. El ambiente de estudio fue Socios en Salud Sucursal Perú, otros de los objetivos fue establecer el nivel de motivación laboral del personal de acuerdo con la Teoría

Bifactorial de Frederick Herzberg y el nivel de satisfacción laboral del personal según las dimensiones del instrumento Font Roja. Fue un estudio de tipo descriptivo observacional realizado con una muestra de 136 personas. Se encontró una mayor frecuencia en el nivel motivante laboral medio motivado. En cuanto a los componentes higiénicos los laborantes demostraron estar en el nivel medianamente motivados. Los factores que obtuvieron mayores promedios fueron las de correlaciones con el jefe y con los colegas de la institución. Finalmente se halló una correlación entre la motivación y satisfacción laboral fue baja pero positiva.

A nivel local se consultó a, Feijoo, (2014). Desarrollo su Tesis: “*Relación entre la motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una Institución Pública de Tumbes, 2014*”, para optar el Grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo Tumbes. Cuyo objeto de estudio se desarrolló para lograr determinar la correlación existe entre la motivación y satisfacción laboral entre los empleados de la Dirección Regional de Salud Tumbes. Para cuyo caso, la metodología empleada fue de naturaleza cuantitativa, con un tipo de estudio no experimental, y un diseño correlacional. La muestra de estudio fue de 80 empleados a los cuales se aplicaron dos instrumentos para evaluar tanto la motivación como la satisfacción laboral. Se empleó el paquete estadístico SPSS realizar el análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial. Llegando a concluir la existencia de correlación significativa entre motivación y satisfacción laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes, el valor del r de Pearson de 0.760, a un nivel de significancia 0.01.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Teoría de la motivación.

Clayton Alderfer, (1969), en su “Teoría ERG de la Motivación” propone innegables cambios a la Pirámide de Maslow (...) debiendo cubrir: necesidades de existencia (E), que incluyen toda condición laboral y las recompensa; necesidad de relación (R), para satisfacer lo interactuante, correcta y honestamente de relaciones atrayentes; y las necesidad de desarrollo (D), referidas a la pretensión de autoestima y autorrealización, que implica una dinámica laboral en la que el ser humano hace uso de sus habilidades, capacidades y creatividad. Esta teoría demuestra mucha

consistencia incluso más que Maslow, sobre el conocimiento de todo sujeto y de las diferencias entre ellos. Algunas variables, logran la alteración de la fuerza impulsiva que variadas necesidades logran poseer específicamente para un individuo, en organizaciones también específicas. Esta sin duda es una teoría más valedera que la de jerarquía de las necesidades.

Tal como lo describe Whittaker y Whittaker (1991) la motivación “como palabra se emplea en la comprensión de condiciones que logran activar o energizar al organismo, que conducen a conductas orientadas hacia objetivos específicos”, en esencia está referida a una fortaleza que impulsan a realizar determinada acción a fin de conseguir un objetivo específico, por ejemplo la fortaleza interna que logra impulsar la realización de algo es la motivación, que no es otra cosa que el deseo de superación personal.

Good y Brophy, (1996), citan a Deci, (1975), con La teoría de la motivación intrínseca: sosteniendo que la motivación intrínseca es aquella que tiene lugar cuando se genera por el propio interés del individuo puesto que realizar dicha actividad le puede generar algún tipo de placer como sentirse competente o determinar el propio éxito en su desempeño. Al dominar un desafío o cumplir un reto las personas sienten satisfacción y autodeterminación, sobre todo cuando estos retos son bastante complicados o difíciles de lograr. Se resume que, esta teoría logra impulsar a realizar las cosas simplemente por gusto, y se origina en el propio sujeto por motivos para conseguir o evitar lo que necesita o teme respectivamente. Es decir la motivación es auto administrada y se acerca mucho al sujeto para consecución de metas. Aquí no se necesitan estimulaciones externas.

Según Luthans (2002) citado por Arbaiza Fermini, Lidia (2010). Manifiesta que la motivación es un proceso que se origina inicialmente bajo insuficiencia fisiológica o psicológica impulsado y que se orienta hacia un objetivo o incentivo.

Por su parte, sobre la motivación Palmero, Fernández, Martínez y Chóliz (2002), afirman que es un proceso que contiene la conducta motivada del individuo, que también, comprende otras funciones neurológicas de notabilidad de carácter cognitiva, el enfoque de análisis, la valoración y determinación de causas, como

componentes afectivos para el estado afectivo actual del sujeto. Complementan su teoría, cuando identifican la existencia de fuentes internas y fuentes ambientales, que esta última puede provocar respuestas involuntarias en un individuo. Se aprecia, en este caso, la relación entre las intensidades de la respuesta con la del estímulo.

Mientras que Helbertl y Govern (2006), expresan que lo motivante se define como una relación con fuerzas emocionales y psíquicas que influyen sobre un ente para promover una acción o conducta. Y del mismo modo explican que se presentan dos características básicas como son la activación, que se puede observar de manera casi espontánea mediante la conducta del sujeto y la persistencia, que tiene que ver con la capacidad de resiliencia, es decir con el poder persistir con una motivación sostenida y permanente frente a las adversidades.

Según Chiavenato, E. (2009): “La motivación comprende necesidad, deseo, voluntad, fines, objetivos, el impulso, el motivos o incentivo”. La palabra motivación tiene su origen en el término Latín moveré, la motivación se maximiza en la persona, siempre que el individuo logre percibir que se le evalúa favorablemente por sus actividades laborales cumplida, si esto sucede ofrecerá un mejor servicio. Como indicador significativo, en una organización se le debe de dar una especial importancia.

De las definiciones referidas se puede deducir que la motivación es un proceso sistemático ajustado a normas de inicio, proceso y salida, con la finalidad de lograr un resultado.

Precisamente, respecto al proceso de desarrollo de la motivación, coexisten varias teorías, se citan las siguientes:

Centeno, (2008), cita a Good y Brophy (1996), haciendo una descripción de **La teoría de las necesidades**: considera que una necesidad es una tensión que encamina al individuo hacia un objetivo o meta, al lograr dicho objetivo la tensión se libera. Es por ello que dicha teoría sostiene que el individuo tiene una necesidad innata de liberar tensiones que le son desagradables.

Santrock, (2002), mencionado en Centeno, (2008), Desde la perspectiva de la **autodeterminación**, es significativa la motivación intrínseca pues en este caso las personas actúan por voluntad propia y no por satisfacer las necesidades de otras personas o por el simple hecho de obtener recompensas. En tal sentido, Reeve (1994), cita a Deci y Ryan, (1985), mencionado en Centeno (2008), sobre la **motivación intrínseca** señala se respalda en componentes de naturaleza interna como autodeterminación, indagación, retos y esfuerzos. Esta motivación nace de manera espontánea por una necesidad psicológica que promueve las conductas sin que existan recompensas. La autodeterminación, orienta al individuo a decidir por sí mismo y tomar sus decisiones según su estado de voluntad, implica además libertad y responsabilidad individual, y ayuda con el desarrollo personal. Unas conductas auto determinadas, se presentan potencialmente por ser características disposicionales de un individuo, estas acciones reflejan aspectos autónomos, autorregulables, conocimiento psicológico, y autorrealización, estas se complementan con las habilidades y la toma de decisiones entre otras acciones.

En mismo Centeno, (2008) cita a Atkinson, (1964), y su **teoría de la motivación de logro**, señala que está centrada en los métodos sociocognitivos que origina la motivación. Atkinson, (1965) cita a Richard Atkinson, (1964), quien propuso la **teoría global de la motivación y la conducta de logro**. Este estudioso, sugiere que el componente emocional es importante pues el éxito de cada personal en el desempeño de una determinada tarea dependerá mucho de la calidad de sus emociones en relación a ella.

1.3.2 Teoría de la satisfacción laboral.

En cuanto a la segunda variable **satisfacción laboral**, Herzbert, Máuser y Snyderman (1968), citado en Atalaya, (1999), tiene sustentación en las teorías psicológicas actuales, así, la más importante, quizás, sea **la teoría de Higiene – Motivacional**. Señalaron que la satisfacción se debe al óptimo estado de motivación; que se genera desde el interactuar de los factores higiénicos o preventivos y de componentes estrictos y motivacionantes. *Los factores higiénicos* están asociados con el contexto en que la persona trabaja lo que implica que puede

existir una desmotivación cuando no se encuentra trabajando, estos factores no tienden a aumentar la satisfacción o causar insatisfacción. Existen también factores higiénicos preventivos, como son el salario, la permanencia en el cargo. Está relacionado con los componentes internos como el desarrollo de la carrera, forma de reconocer, creación en el trabajo, aspecto responsable, fomento y progreso, así como el utilizar la habilidad personal que permiten constituirse en un componente fundamental que genera el significativo nivel de motivación y consecuentemente un mejor desenvolvimiento.

Desde esta perspectiva, se afirma que la presente teoría admite una visualización de aspectos que son la causa de satisfacer y no satisfacer; los componentes internos o profilácticos permiten la elevación de la satisfacción, aunque el estado ausente de los componentes extrínsecos originaría la no satisfacción. Definitivamente en esta teoría resulta significativo la relación interpersonal, pues logra actuar como un elemento determinante de la no satisfacción, estas relaciones para la inteligencia emocional determinan si los sujetos poseen la capacidad de constituir y conservar una relación mutua satisfactoria.

Además, se basa en la **Teoría de la discrepancia**,

Tratada en la teoría de Locke (1984), citado en Palma, (2006), esta sustenta que el aspecto satisfactorio se da bajo la funcionalidad de los valores laborales que son considerados significativos para el trabajador, los mismos que deben tener relación con las necesidades propias del trabajador. Es así como la satisfacción laboral se ve influida por aspectos relacionados con el trabajo y el valor que le atribuyen las personas.

Se puede concluir que la satisfacción laboral es fruto del aspecto analizado entre lo que el empleado desea de su labor y lo que en realidad logra obtener, se deduce que si la diferencia es menor entonces la satisfacción del trabajador será mayor.

Todas las teorías tienen coincidencias en la existencia de componentes de naturaleza interna como externa que influyen en la satisfacción; la escala SL-SPC fue elaborado fundamentalmente bajo los principios de la Teoría – Motivacional, sin embargo al analizar e interpretar asume algunos principios de la Teoría de la Discrepancia.

Palma (2006), señala que la satisfacción laboral es una etapa emocional significativamente positiva o satisfactoria bajo percibida subjetivamente de lo experimentado laboralmente por un individuo. Locke (1976), quien es citado por Vuotto y Arzadun (2007), señala que este es un estado emocional, producto de que el sujeto percibe bajo experiencia laboral. Desde esta perspectiva Blum y Naylor (1988), citado en Atalaya (1999, manifiestan que la satisfacción laboral es el producto de diferentes actitudes del individuo desde su trabajo. Por esta razón, se puede definirla como el producto de una etapa interaccionante donde interviene el personal que labora, la labor actuante y el entorno en el que se desarrolla.

Palma (2006), indica que la satisfacción laboral, es un aspecto que cada día se explora más por todos los que se relacionan a las labores en la gestión del potencial humano, pues es el resultado de buenos indicadores y conexos a estándares que involucran calidad de vida en las instituciones. Las investigaciones llevadas a cabo señalan de la existencia de variados componentes que establecen satisfacerse en el trabajo. Elton Mayo (1930), citado por Palma (2006), que entro su interés en estudiar factores como: el descanso y luz para lograr la optimización de la productividad, advirtió la relacion significativa entre estos, y logro identificar asociación entre productividad, actitud y relación interpersonal. Se debe considerar que Mayo, fue iniciador en la aplicación del método científico en sus investigaciones con trabajadores y su entorno laboral

Asi mismo, Velásquez (1982), también citado en Palma (2006), en su estudio efectuado con trabajadores de un banco que laboran an diversas áreas de trabajo, certifica que la satisfacción laboral se relaciona por su entorno laboral, y por el puesto que ocupa respecto de sus aspiraciones; además, precisa que los entornos brindan escasas posibilidades para satisfacer la necesidad laboral, estos individuos no lograran ser plenamente felices. Asi mismo los géneros mostraron actitudes semejantes frente a su area de trabajo y a la organización. Aseguró que, cuando más instrucción tenga un trabajador, estos logran puntuación alta y alcanzan más satisfacción.

En el contexto moderno, para los trabajadores el contexto de trabajo de las áreas de bienestar y las específicas laborales importan desde un entorno laboral seguro, que

tenga comodidad y limpio, preferentemente sin ninguna distracción, todo ello para un buen desempeño

Robbins, (1998), citado en Atalaya, (1999), quien, según sus estudios, afirman que su estipendio económico no es significativo, sin embargo si lo es poseer amigos que promuevan amistad y respaldo; estos son significativos en la satisfacción laboral. Maslow, citado por Palma, (2006), indica que la necesidad que motiva a lograr satisfacción están en una escala jerárquica de necesidades de las personas (básicas, seguridad, pertenencia, estima y autorrealización), estas se hallan en relación directa a cómo actúa la persona, de igual forma el estilo de administración y la relación de trabajo logran influenciar, así; a más satisfacción del personal, mejor nivel de actuación individual.

Respecto a las dimensiones del término *Satisfacción Laboral*, Palma (1999) precisa que la psicología aplicada al trabajo en las organizaciones es una necesidad de recientes datos y expectativa amplia en cualquier organización. Por ello existe limitación con instrumentos que diagnostican y de mediación del recurso humano y, en términos de Satisfacción Laboral, lo conceptualiza como la condición del empleado hacia su propio empleo, guiándose de planes teóricos de Herzberger, Mausner y Snyderman (1968), nos afirman la existencia de relación para ciertos grados de satisfacción laboral con comportamientos laborales articulados a diferentes variables adicionales. Construyeron una escala con siete factores, las condiciones físicas y/o materiales referidos a todos los elementos materiales o de bienes y servicios, propios del entorno del empleado; beneficios laborales y/o remunerativos es el nivel de complacencia relacionado con el estímulo económico regularmente o adicionalmente como retribución por la actividad realizada; las políticas administrativas, es el acuerdo de líneas o normatividad constitucional orientada a la regulación de relación laboral y sindicada de forma directa con el empleado, las relaciones de complacencia en la relación con empleados de la organización con los que comparten acciones laborales cotidianas, el desarrollo personal referido a lo oportuno del empleado para efectuar toda actividad significativa para su autorrealización; el desempeño de tareas, comprende, comprende la forma como el empleado logra asociar su actividad diaria en la institución que trabaja y, por último la relación con la autoridad, es la apreciación de valor que efectúa el empleado de su relación con su superior, así como por las labores cotidianas. Comprender la

conducta organizacional, las mejoras del entorno laboral sobre el bienestar de las personas así como respecto a lo concerniente a brindar la facilidad para ejecutar su labor y poder hallar bienestar, es la meta.

Frente a las percepciones descritas en el escenario y del confort laboral del recurso humano y de los sustentos teóricos citados relacionados con las variables de estudio, se plantea el problema y su intervención.

1.4 Formulación del problema.

1.4.1 Problema general.

¿Cómo influye la aplicación de un programa de motivación, para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017?

1.4.2 Problemas específicos.

1. ¿Cómo influye la aplicación de un programa relacionado a las condiciones físicas y materiales para lograr la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017?
2. ¿En qué medida influye la aplicación de un programa relacionado a las políticas administrativas orientadas a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017?
3. ¿De qué manera influye la aplicación de un programa orientado al desarrollo personal que permita la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017?

1.5 Justificación del estudio.

La investigación es importante la importancia, dado que se considera que el factor primordial y necesario en toda institución es el ser humano, con sus aptitudes y deficiencias personales en la realización de sus labores encomendadas; siendo indispensable para tal caso emplear estrategias de motivación que le permita estar satisfecha en el desempeño laboral y personal de manera eficiente.

De igual forma, será de beneficio para los empleados que de manera particular frente a sus labores, desarrollen voluntad para auto capacitarse, semejante a la finalidad de lograr la mejora de su satisfacción y perspectiva laboral, la forma de reconocer y el aspecto remunerativo.

Tiene utilidad práctica y ejecutiva, porque a nivel organizacional se toman en consideración los resultados de la investigación como pertinentes en tomar la decisión en la consecución de perfeccionar en el aspecto político y directivo, referente la actividad que se genere en el área de Recursos Humanos de la DIRESA sede administrativa, referente al aspecto problemático hallado y las variables focalizadas de estudio. En cuanto a su valor teórico, logra validar las teorías de la motivación que comprende a la teoría de las necesidades y de la motivación intrínseca, asimismo de establecer la significación de la satisfacción laboral sustentada en las teorías motivacionales y teoría de lo discrepante.

Igualmente, la investigación contribuye desde el aspecto metodológico, debido a que muestra instrumentos validados y bajo confiabilidad que permiten cuantificar ambas variables de estudio: la motivación y la satisfacción laboral. Cada instrumento lo puede utilizar otro investigador que se interese en estos aspectos.

En relación a los fundamentos científicos, se constata que la motivación es una variable significativa para lograr éxito en la institución. Queda claro que de esta variable se logran sin duda los objetivos de la entidad gestora de servicios. Dado que, en las políticas institucionales del país, está inserta la corrupción y la cultura del interés personal antes que el de los fines y objetivos institucionales.

1.6 Hipótesis.

1.6.1 Hipótesis general.

H₁: La aplicación del programa de motivación influye en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Dirección Regional de Salud Tumbes – 2017.

H₀: La aplicación del programa de motivación no influye en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Dirección Regional de Salud Tumbes – 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas.

1. La aplicación del programa de motivación para la satisfacción en el trabajo influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede de la Dirección Regional de Salud Tumbes.
2. La aplicación del programa de motivación para la integración al entorno laboral influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud Tumbes.

1.7 Objetivos.

1.7.1 General.

Determinar la influencia de la aplicación de un Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.

1.7.2 Específicos.

1. Evaluar la influencia de la aplicación del Programa relacionado a las condiciones físicas y materiales que permitan lograr la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017.
2. Determinar la influencia de la aplicación del programa en relación a las políticas administrativas orientadas a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017.
3. Determinar la influencia de la aplicación del programa orientado al desarrollo personal que permita la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017.

II. MÉTODO.

2.1 Tipo y diseño de investigación.

El presente estudio se enfoca en un tipo de investigación APLICADA de corte transversal o transeccional con un diseño **CUASI EXPERIMENTAL**, por cuanto congregan las dos exigencias para alcanzar la validez interna y el control; como son los grupos de comparación y la equivalencia de los grupos. Pudiendo emplear pre pruebas y pos pruebas que permitan el análisis de cómo se comportan los grupos antes y después de la aplicación de la propuesta.

Este diseño incluye dos grupos; uno acoge el tratamiento experimental y el otro no (grupo control); finalmente, se administra de manera simultánea una pos prueba. Hernández, S. (2014, p.145) 6ta. Edición.

2.2 Operacionalización de variables.

Variable independiente (X): Programa de Motivación

Variable dependiente (Y): Satisfacción laboral

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente (X): Programa de Motivación	Conjunto encadenado de procesos psíquicos que se dirigen a la satisfacción de toda necesidad del individuo y, consecuentemente, regularizan la orientación y la intensidad o el aspecto activo del comportamiento y se muestran como accionar motivado. (González, 2008)	Procesos de naturaleza psíquica que se relacionan con la capacidad de obtener satisfacción en la responsabilidad y en el entorno laboral . Se evalúa mediante cuestionario.	Satisfacción con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentimientos en relación a su trabajo. ▪ Sentimientos en relación a sus compañeros de trabajo. ▪ Valoración del trabajo propio. ▪ Iniciativa hacia el aprendizaje. ▪ Valoración de sus propias capacidades. 	Ordinal
			Integración al entorno laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidades de mejora en el trabajo. ▪ Reconocimiento de su trabajo. ▪ Relación con sus compañeros. ▪ Relación con sus jefes inmediatos. ▪ Adaptación a los cambios. 	
Variable Dependiente (Y): Satisfacción laboral	Período emocional positivo bajo la cual se perciben subjetivamente toda experiencia laboral del individuo. (Palma, 2006).	Actitud de aceptación o rechazo de toda condición física, material y de naturaleza política administrativa desarrollo personal. Se evalúa con cuestionario, Escala de Satisfacción de Palma.	Condiciones físicas y materiales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribución física. ▪ Ambiente confortable. ▪ Comodidad para el desempeño 	Ordinal
			Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buen trato. ▪ Horario de trabajo. ▪ Reconocimiento de horas extras. 	
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidades de mejora. ▪ Satisfacción por los logros. ▪ Realización personal. 	

Fuente: Roxana Feijoo (2014).

2.3 Población, muestra y muestreo.

2.3.1 Población.

Hernández, S. (2014, p.174), citando a Lepkowski, (2008b); señala que: una población es el agregado de casi todo caso en general que coinciden con variados detalles.

En el presente trabajo, la población estuvo constituida por 180 unidades de análisis, los mismos que estaban conformadas por personal nombrado entre asistenciales (60) y administrativos (120) de la sede.

2.3.2 Muestra.

Hernández, S. (2014, p.175), sostiene que la muestra esencialmente es; una representación de la población, es decir un subconjunto de componentes que corresponden a dicho conjunto determinado en sus particularidades al que llamamos población.

Para la fijación del tamaño de la muestra se procederá a utilizar la formula estadística:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n_0 :	Muestra Inicial	
Z:	Nivel de confianza (95%)	$Z_{\text{tabulado}} = 1.96$
p:	Probabilidad de éxito	$p = 60\%$
q:	Probabilidad de fracaso	$q = 40\%$
E:	Margen de error o nivel de precisión	$E = 5\%$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (180) * (0.60) * (0.40)}{(0.05)^2(180-1) + (1.96)^2 * (0.60) * (0.40)}$$

$n_0 = 121$; pero como $n/N > E$ es decir, $121/180 = 0.672 > 0.05$; se ajusta la muestra a través de la siguiente formula:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Se obtuvo como resultado: $n = 72$ trabajadores nombrados a encuestar, entre asistenciales y administrativos.

Es importante tener presente que para la elección de los trabajadores a encuestar se tendrá que considerar una muestra probabilística aleatoria simple.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica.

Se usó la técnica: encuesta, que permitió la recopilación de información de la encuesta. Esta se estructuró de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores que se investigaron. La encuesta por excelencia es una experiencia que permite investigar socialmente, por la utilidad en su aplicación, variabilidad, sencillez y aspecto objetivo de lo recogido como información.

Instrumento.

Como instrumento se utilizó el **Cuestionario**, que permitió recopilar datos informativos a través de ítems de cuestionamiento por medio escrito, para este caso este instrumento se empleó en la variable dependiente.

El cuestionario de Satisfacción laboral, consideró las dimensiones como son las condiciones físicas y materiales, políticas administrativas y desarrollo personal. En dicho instrumento se valió de la escala de medición de Likert.

Validación y confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad, está referida al grado en que al aplicar varias veces al mismo sujeto u objeto nos da resultados equivalentes. Referente a la validez, no es sino el grado en que el instrumento en realidad logra medir la variable Hernández, S. (2014, p.200).

Se realizará la validez estadística del cuestionario para la variable dependiente, esta se calculará a partir de la muestra. Los instrumentos serán validados de acuerdo a la

confiabilidad de los mismos para tal caso se utilizará el Alpha de Crombach, cuya fórmula es:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems.

2.5 Procedimiento.

En un primer momento se realizó la prueba piloto para la variable satisfacción laboral a un total de 10 encuestados, del que se obtuvo un nivel de confiabilidad alfa de Cronbach del instrumento, el cual arroja (ver Anexo N° 04):

Alfa de Cronbach $\alpha = 0.8835$

2.6 Métodos de análisis datos.

De acuerdo a lo señalado Hernández, S. (2014, p.272), “Metodología de la Investigación”, sostiene que cuando se analiza información cuantitativa, se debe tener en cuenta dos aspectos, primero, que todo modelo estadístico representa una realidad, no la realidad en sí, y segundo, todo resultado cuantitativo tiene una interpretación de contexto, por ejemplo, la presión arterial de un infante no es similar a una persona septuagenaria.

Para analizar la información se empleó el paquete estadístico SPSS 22 de los cuales se derivan las tablas y figuras adecuadas a las pruebas de hipótesis y por otro lado el análisis descriptivo. Estos datos se ingresaron considerando las tabulaciones en Excel a través de una matriz de datos.

2.7 Aspectos éticos.

Los datos obtenidos producto de aplicar el instrumento u otros tipos de fuentes, fueron de estricta reserva o confidencialidad por parte de la autoría de la presente investigación; asimismo, se debe actuar con la debida transparencia, dignidad, equidad, legalidad y el debido profesionalismo en correspondencia con el Código de Ética de la Universidad.

III. RESULTADOS.

TABLA N° 01

Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test del Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.

CONDICIÓN	GRUPO PRE TEST						GRUPO POS TEST					
	Experimental			Control			Experimental			Control		
	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media
ALTO (59 - 80)	7	19.44		5	13.89		20	55.56		9	25.00	
MEDIO (38- 58)	26	72.22	51.58	27	75.00	51.03	16	44.44	57.78	27	75.00	54.36
BAJO (16 - 37)	3	8.33		4	11.11		0	0.00		0	0.00	
TOTAL	36	100.00		36	100.00		36	100.00		36	100.00	

Fuente: Encuesta y Cuestionario

Elaboración Propia

FIGURA N° 01

Porcentajes del Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test del Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.



Fuente: Elaboración propia.

Es importante analizar el pre y post teniendo en consideración el grupo experimental y el grupo control, para medir el impacto que ejerce el programa de motivación, sobre aquel que recibe el estímulo o tratamiento; si este surte efecto sobre el otro, se concluye que el programa funciona de lo contrario se argumentaría que el mismo no funciona. Así tenemos que:

La Tabla y figura N° 01, que mide el programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes, en los pre y pos test se puede apreciar; la calificación para los niveles en el grupo control pre test fue el 75% de los trabajadores medio, un 14% alto y un 11% calificado bajo, en comparación al grupo post test en el que los niveles de calificación fueron el 75% medio y un 25% alto; en el grupo experimental pre test el 72% de los trabajadores medio, un 19% lo hizo en un alto nivel y un 8% calificó bajo, sin embargo luego de aplicado el programa en el post test el 56% de los trabajadores calificó en un alto nivel y un 44% en el medio. Las medias halladas confirman el efecto del programa puesto que en el pre y pos experimental la media aumentó de 52% a 58%.

TABLA N ° 02

Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test del Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.

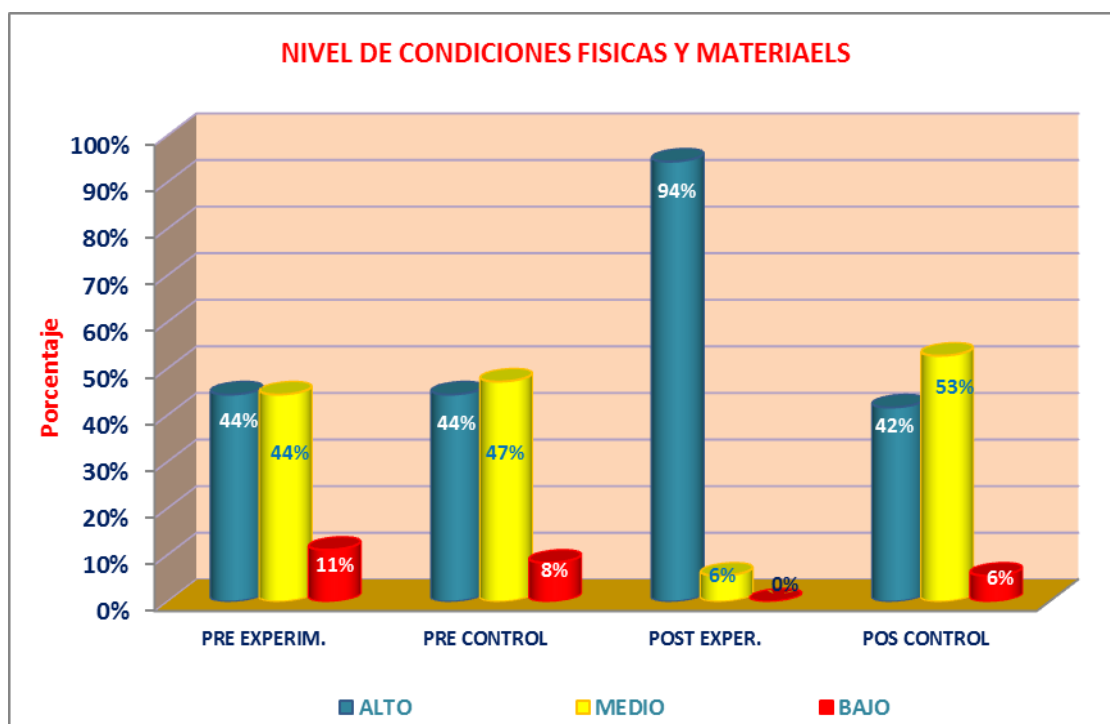
CONDICIÓN	GRUPO PRE TEST						GRUPO POS TEST					
	Experimental			Control			Experimental			Control		
	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media
ALTO (19 - 25)	16	44.44		16	44.44		34	94.44		15	41.67	
MEDIO (12 -18)	16	44.44	17.36	17	47.22	17.56	2	5.56	19.83	19	52.78	17.17
BAJO (05 - 11)	4	11.11		3	8.33		0	0.00		2	5.56	
TOTAL	36	100.00		36	100.00		36	100.00		36	100.00	

Fuente: Encuesta y Cuestionario

Elaboración Propia

FIGURA N° 02

Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test del Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.



Fuente: Elaboración propia.

Aprecia en la Tabla y figura N° 02 el cual mide el programa de motivación en el nivel de condiciones físicas y materiales para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes, en los pre y pos test se puede apreciar; en el grupo control pre test el 47% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, un 44% lo hizo en un alto nivel y el 8% calificó en el bajo nivel, en comparación al grupo post test en el que el 53% calificó en un nivel de medio, un 42% lo alcanzo un alto nivel y el 6% califico en bajo nivel; en el grupo en experimentación pre test el 44% de los trabajadores calificaron en un nivel alto al igual que otro 44% que lo hizo con un nivel medio y un 11% califico con un nivel bajo, sin embargo luego de aplicado el programa en el post test el 94% de los trabajadores calificó en un alto nivel y un 6% lo hizo con un medio.

TABLA N° 03

Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test del Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.

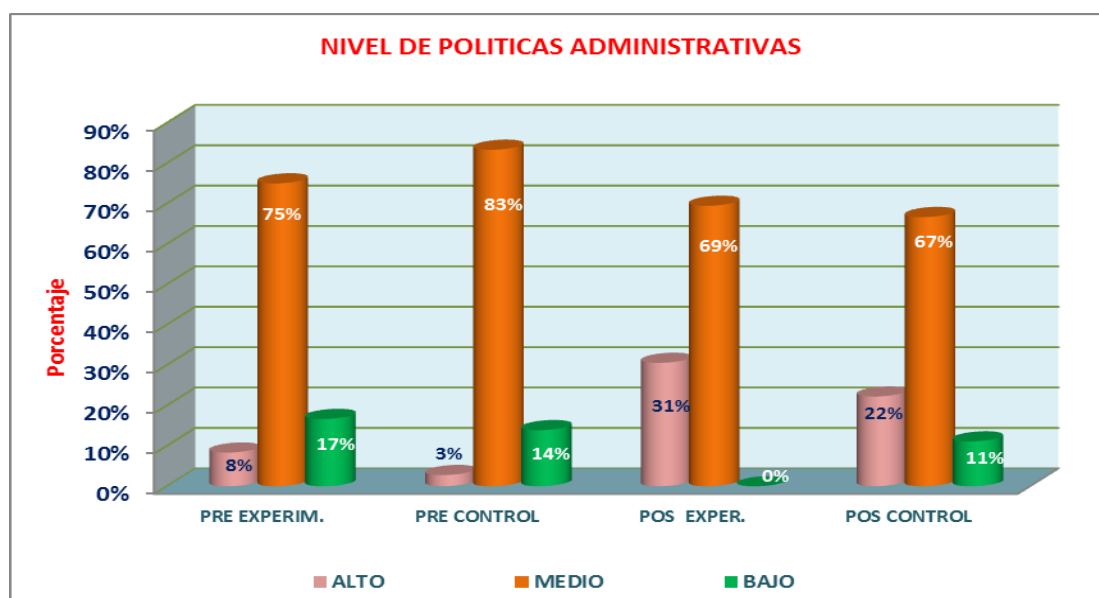
CONDICIÓN	GRUPO PRE TEST						GRUPO POS TEST					
	Experimental			Control			Experimental			Control		
	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media
ALTO (27 - 35)	3	8.33		1	2.78		11	30.56		8	22.22	
MEDIO (17 - 26)	27	75.00	21	30	83.33	20.75	25	69.44	25.72	24	66.67	22.64
BAJO (07 - 16)	6	16.67		5	13.89		0	0.00		4	11.11	
TOTAL	36	100.00		36	100.00		36	100.00		36	100.00	

Fuente: Encuesta y Cuestionario

Elaboración Propia

FIGURA N° 03

Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test del Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.



Fuente: Elaboración propia.

Según lo apreciado en la Tabla y figura N° 03, el cual mide el programa de motivación en el nivel de políticas administrativas para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes, en los pre y pos test se puede apreciar; en el grupo control pre test que el 83% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, el 14% lo hizo con un bajo nivel y un 3% obtuvo alta calificación; en comparación al grupo post test en el que el 67% de trabajadores califico con un nivel medio, un 22% lo hizo con un alto nivel de calificación y el 11% logró un bajo nivel; en el grupo en experimentación pre test el 75% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, un 17% lo hizo en un nivel bajo y el 8% califico con un nivel alto, sin embargo luego de aplicado el programa en el post test el 69% de los trabajadores calificó en un nivel medio y el 31% lo hizo en un nivel alto. Los resultados señalan el efecto del programa toda vez que producto de la aplicación de las políticas administrativas los empleados se tendrán satisfacción por la realización de sus labores.

TABLA N ° 04

Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test del Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.

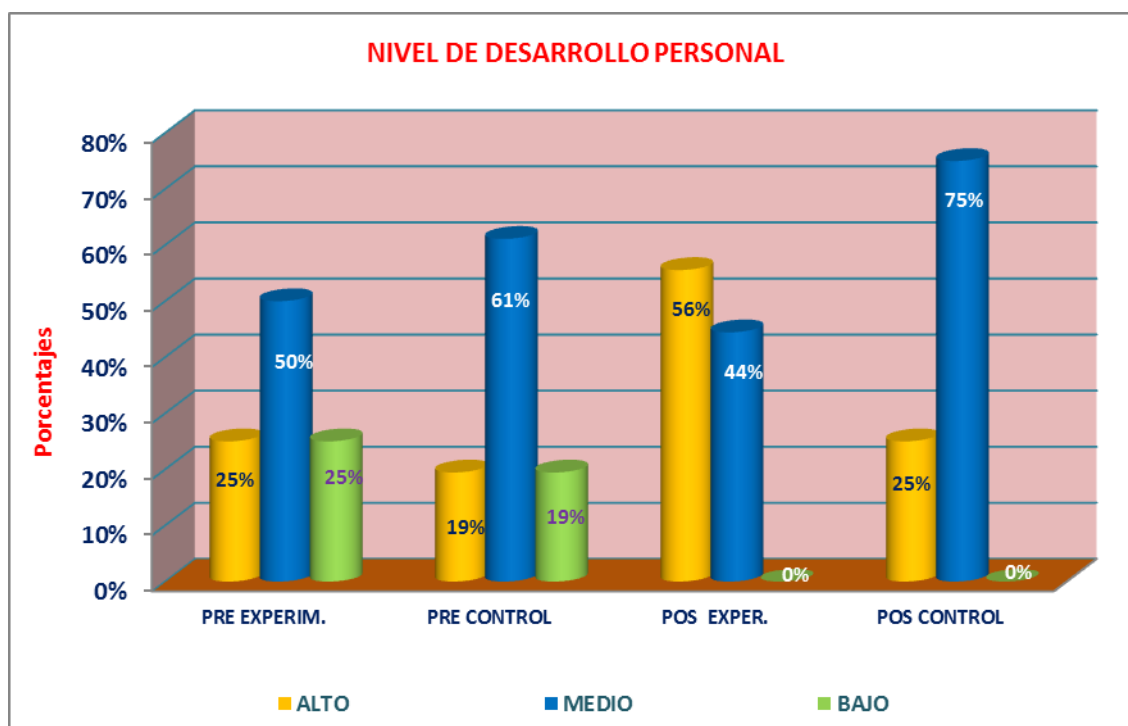
CONDICIÓN	GRUPO PRE TEST						GRUPO POS TEST					
	Experimental			Control			Experimental			Control		
	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media	Frcia.	%	Media
ALTO (16 - 20)	9	25.00		7	19.44		20	55.56		9	25.00	
MEDIO (10 -15)	18	50.00	13.22	22	61.11	12.72	16	44.44	16.44	27	75.00	14.56
BAJO (04 - 09)	9	25.00		7	19.44		0	0.00		0	0.00	
TOTAL	36	100.00		36	100.00		36	100.00		36	100.00	

Fuente: Encuesta y Cuestionario

Elaboración Propia

FIGURA N° 04

Grupo Experimental y Control para Pre y Pos Test del Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a lo indicado en la Tabla y figura N° 04, el cual mide el programa de motivación en el nivel de desarrollo personal para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes, en los pre y pos test se puede apreciar; en el grupo control pre test que el 61% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, el 19% lo hizo con un nivel alto al igual que el otro 19% que califico con un nivel bajo; en comparación al grupo post test en el que el 75% de trabajadores califico con un nivel medio y un 25% en el alto nivel; en el grupo experimental pre test el 50% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, un 25% lo hizo con un nivel alto al igual que el otro 25% que califico con un nivel bajo, sin embargo luego de aplicado el programa en el post test el 56% de los trabajadores calificó en un alto nivel y el 44% lo hizo en un nivel medio. Los resultados señalan el efecto del programa toda vez que la motivación en el desarrollo personal mejora la satisfacción del personal para desempeñar sus labores.

TABLA N° 05

Estadísticos de dispersión y centralización en el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017

VARIABLES	GUPO	TAMAÑO	VALOR MINIMO	VALOR MAXIMO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos Pre Test	Experimental	36	25	68	51.58	10.31
	Control	36	27	70	51.03	9.90
	TOTAL	72	52	138	51.31	10.10
Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos Pos Test	Experimental	36	43	65	57.78	7.86
	Control	36	43	67	54.36	7.01
	TOTAL	72	86	132	56.07	7.44

Fuente: Información obtenida en los instrumentos

En lo que respecta a los resultados correspondientes a los estadígrafos de dispersión y centralización que muestra la Tabla N° 05, se aprecia que: en el grupo en experimentación pre test el promedio de los trabajadores se ubica dentro del nivel de condiciones físicas y materiales, políticas administrativas y desarrollo personal en 51.58 de manera favorable, del cual un 63% se encuentra por debajo del promedio y un 37% se encuentra por encima del mismo, asimismo de 51.58 se desvían en promedio 10.31 unidades de la escala; en comparación al pos test el promedio de los trabajadores se ubica dentro del nivel de condiciones físicas y materiales, políticas administrativas y desarrollo personal en un 57.78 de manera favorable del cual un 68% se encuentra por debajo del promedio y 32% se encuentra por encima, del mismo modo del 57.78 se desvían en promedio 7.86 unidades de la escala.

Por el lado del grupo control pre test el promedio de los trabajadores se ubica dentro del nivel de condiciones físicas y materiales, políticas administrativas y desarrollo personal en 51.03 de manera favorable, del cual un 56% se encuentra por debajo del promedio y un 44% se encuentra por encima del mismo, asimismo de 51.03 se desvían en promedio 9.90 unidades de la escala; en comparación al pos test donde el promedio de los trabajadores se

ubica dentro del nivel de condiciones físicas y materiales, políticas administrativas y desarrollo personal en un 54.36 de manera favorable del cual un 46% se encuentra por debajo del promedio y 54% se encuentra por encima, del mismo modo del 54.36 se desvían en promedio 7.01 unidades de la escala.

Del análisis realizado se puede aseverar que si los datos dispersos son mayores alrededor de la media, también la desviación estándar será mayor, pues así lo evidencia el grupo experimental con 7.86 y el grupo control con 7.01.

TABLA N° 06

Estadísticos t de Student Pre test y Pos test Grupo Experimental en el Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017

VARIABLE	GRUPO	ESTADIST. (t)	GRADOS DE LIBERTAD (gl)	PROBABILIDAD(p)	SIGNIFICANCIA
Satisfacción laboral	Grupo experimental	-3.0581	35	0,0043	Altamente Significativo (Se rechaza la H ₀)

La Tabla N° 06, evidencia que para la prueba t de student del grupo en experimentación pre test y pos test para la variable satisfacción laboral; se obtuvo un valor de t de -3,0581 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.05 ($p < 0.05$), lo que estadísticamente indica una alta significación; por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

CUADRO N° 02

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	Variable 1	Variable 2
Media	51.5833	57.7778
Varianza	106.2500	40.6349
Observaciones	36	36
Coefficiente de correlación de Pearson	-0.0062	
Diferencia hipotética de las medias	0.0000	
Grados de libertad	35	
Estadístico t	-3.0581	
P(T<=t) una cola	0.0021	
Valor crítico de t (una cola)	1.6896	
P(T<=t) dos colas	0.0043	
Valor crítico de t (dos colas)	2.0301	

Fuente: Encuesta realizada.

En el Cuadro N° 02, se aprecia la prueba t de student para medias de dos muestras emparejadas; de las variables Programa de Motivación y Satisfacción Laboral en la Sede Central de la Dirección Regional de Salud – Tumbes periodo 2017; se obtuvo el valor de **t de - 3.0581** en un nivel de probabilidad de error 0.0043 menor al 0.05 ($p < 0.05$), lo que estadísticamente indica un alto nivel de significancia; por ello se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación.

FIGURA N° 05

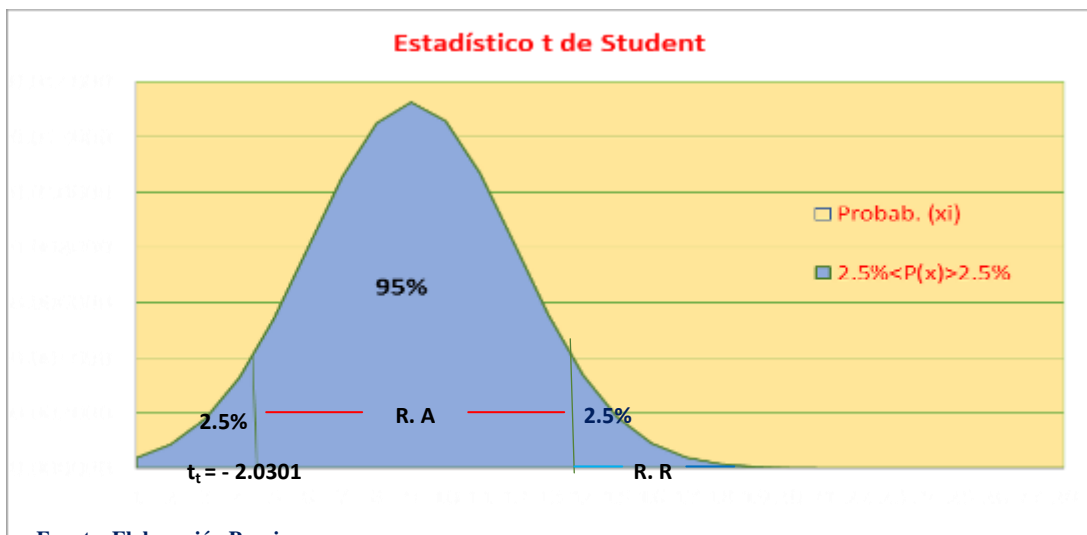


TABLA N ° 07

Estadísticos t de student pre test y pos test grupo experimental en las dimensiones condiciones físicas y materiales, políticas administrativas y desarrollo personal en el Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017

DIMENSIÓN	ESTADIST. (t)	GRADOS DE LIBERTAD (gl)	PROBAB. (p)	SIGNIFICANCIA
Condiciones Físicas y Materiales	-3.7591	35	0.0006	Altamente Significativo Rechaza H ₀
Políticas Administrativas	-5.4349	35	0.0000	Altamente Significativo Rechaza H ₀
Desarrollo Personal	-4.9955	35	0.0000	Altamente Significativo Rechaza H ₀

La tabla N° 07, estadísticos t de student de pre y pos test en los trabajadores del grupo experimental; para la dimensión condiciones físicas y materiales, se obtuvo un valor t de -3.7591 en una probabilidad de 0,0006 menor a ($p < 0.05$), con este resultado se evidencia la existencia de una alta significación estadística, por lo que se rechazó la Hipótesis Nula. Lo mismo se puede decir, de la dimensión políticas administrativas, por el cual se obtuvo un valor t de Student de -5,4349 en una probabilidad de 0,000 menor a ($p < 0.05$), lo cual también indica una alta significación estadística, rechazándose de igual manera la hipótesis nula.

Por último, para la dimensión desarrollo personal se obtuvo un valor t de -4,9955 en una probabilidad de 0,000 menor a ($p < 0.05$), lo cual indica una alta significación estadística, rechazándose la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN.

Tomando como sustento el marco teórico compilado, así como la descripción de los resultados; a continuación, se procedió a efectuar la discusión correspondiente a la naturaleza del trabajo de prelación.

En concordancia con lo que reflejan los resultados expuestos me permite analizar; siguiendo un orden de prelación, en lo que respecta al GRUPO CONTROL, hubo un traslado del pre al post test de 11% puntos porcentuales que calificaron a los trabajadores desde un nivel de calificación bajo a un nivel de calificación de alto; sin embargo, al analizar el GRUPO EXPERIMENTAL, se trasladó en total desde el pre al pos test 36% puntos porcentuales (8% que calificaron como bajo y 28% que calificaron como medio) a una calificación de alto, en lo concerniente a la satisfacción laboral. De esta manera se puede argumentar que el programa surtió efecto al ser aplicado a los administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes.

Lo expuesto se alinea con lo que sostienen Palmero, Fernández, Martínez y Chóliz (2002), al considerar que la motivación es un proceso que incluye la propia conducta motivada y que comprende funciones neurológicas de carácter cognitivo, valorativo, de análisis y determinación de causas como componentes afectivos del sujeto. La complementación de su teoría se basa en la identificación de fuentes internas y ambientales quienes provocan respuestas involuntarias en el individuo; de tal manera que se genera una relación entre la intensidad de respuesta con la intensidad del estímulo. En otras palabras, a medida que el individuo es estimulado ó activado, en esa medida se siente motivado. Por otro lado, citando a Deci (1975) con la teoría de la motivación intrínseca, Good y Brophy (1996) afirman que las personas se sienten competentes y auto determinadas cuando tienen la capacidad de vencer desafíos que le son insuperables.

De acuerdo a lo indicado se puede hacer una alocución, teniendo en cuenta que la presente investigación, realza la importancia del programa de motivación porque en cierta forma permite influenciar a manera de estímulo el carácter psicológico y

valorativo de cada empleado en el desempeño mismo de sus funciones poniendo a prueba su autodeterminación y capacidad de enfrentar desafíos y/o problemas que se presenten. En ese orden de ideas, no olvidemos lo señalado por Maslow, citado por Palma, (2006) que toda necesidad que motiva a satisfacer se establecen en un orden de jerarquía de la persona (necesidades básicas, de seguridad, de pertenencia, de estima y autorrealización), y estas a su vez, se hallan en relación directa al actuar del sujeto.

Así mismo se corrobora con lo indicado por Herranz, (2004) en su investigación doctoral titulada: “La calidad de vida, el trabajo y la salud de los profesores universitarios”, cuyo objeto se centró en el estudio de la calidad de vida general, la satisfacción laboral y el estado de salud de los docentes de la Universidad de Alicante. La metodología que se empleó se orientó al diseño de investigación transversal a través de un cuestionario autorizado mediante correo electrónico; utilizando una muestra de 331 cuestionarios, de los cuales llega a concluir que: la gran mayoría de los profesores consideran que tienen una calidad de vida muy buena (7.94 en una escala de 0 a 10 puntos). Los docentes mostraron un nivel de satisfacción con la vida moderadamente alto (6.9 en una escala de 0 a 10 puntos). La mayoría se siente feliz representando un porcentaje cercano al 90%. De 10 profesores 9 de ellos experimentaron estados emocionales positivos en las últimas semanas.

V. CONCLUSIONES.

De los resultados hallados producto de la ejecución del Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017., durante el periodo en estudio se concluye que:

1. El Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017; toda vez que la prueba t de student del GRUPO EXPERIMENTAL pre y pos test arroja un valor de -3,0581 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.05 ($p < 0.05$), lo que estadísticamente indica un alto nivel de significancia; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
2. El programa de motivación influye significativamente al evaluar las condiciones físicas y materiales que permiten mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes periodo 2017; toda vez que la prueba t de student del GRUPO EXPERIMENTAL pre y pos test arroja un valor de -3,7591 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.0006 ($p < 0.05$), evidenciando la existencia de un alto nivel de significancia.
3. El programa de motivación influye significativamente en lo que respecta a las políticas administrativas permitiendo mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes periodo 2017; toda vez que la prueba t de student del GRUPO EXPERIMENTAL pre y pos test arroja un valor de -5,4349 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.000 ($p < 0.05$), lo cual indica un alto nivel de significación estadística.
4. El programa de motivación influye significativamente en el desarrollo personal permitiendo mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de DIRESA Tumbes periodo 2017; toda vez que la prueba t de student

del GRUPO EXPERIMENTAL pre y pos test arroja un valor de -4,9955 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.000 ($p < 0.05$), el cual indica una alta significancia estadística.

VI. RECOMENDACIONES.

1. A la alta administración de la Dirección Regional de Salud DISA, con el afán de impulsar el desarrollo profesional de cada trabajador, implemente un programa de capacitación anual de buenas prácticas del servicio de atención al usuario, fomentando de manera indirecta el acercamiento, la empatía y la fraternidad entre los que en el día a día forman parte de este instituto que brinda un servicio de salud al usuario.
2. De implementarse este programa de capacitación anual, es importante que este se oriente de acuerdo al perfil de cada trabajador, a fin de evitar el direccionamiento hacía el personal que no le compete, o que se elija por favorecimientos políticos. Además, cuando se realicen capacitaciones por invitación oficial a la institución, el personal capacitado a su retorno debe realizar la réplica de dicha capacitación.

VII. PROPUESTA.

A. NOMBRE DE LA PROPUESTA

Desarrollo metodológico del Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2019.

B. INSTITUCIÓN QUE PRESENTA LA PROPUESTA

Dirección Regional de Salud Tumbes

Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos

C. REPRESENTANTE

Director Regional de Salud - Tumbes

Gobierno Regional de Tumbes

D. RESPONSABLE

Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos

Dirección de Administración

E. BASE LEGAL

F. PERÍODO DE EJECUCIÓN

Inicio : Febrero 2019

Término : Junio 2019

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

N°	ACTIVIDADES	TIEMPO (En Semanas)																								
		FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
1	Reconociendo la infraestructura de la institución																									
2	Selección y entrenamiento del personal.																									
3	Mejoramiento del servicio de atención al usuario.																									
4	Remuneraciones e incentivos.																									
5	Planificación de programas de planificación.																									
6	Identidad Institucional																									
7	Mejoramiento de capacidades en especial en TIC.																									
8	Escalafón																									

Fuente: Elaboración Propia

G. PRESENTACIÓN

Previo análisis de los resultados del trabajo de investigación denominado **“Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017”**; en el que se resaltó la variable motivación incidiendo en ella las dimensiones: condiciones físicas y materiales, políticas administrativas y desarrollo del personal; y teniendo en cuenta la realidad problemática que se venía viviendo en la sede de la Dirección Regional de Salud, donde el objeto principal era determinar la influencia de la aplicación de un programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores; cuyos resultados fueron por demás alentadores y tentativos en impulsar la siguiente propuesta: **Desarrollo metodológico del programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2019**; donde los actores involucrados son los trabajadores administrativos y asistenciales de dicha dirección; quienes juegan un rol importante en la calidad del servicio que esta institución debe brindar a la sociedad; que dígase de paso en estos últimos tiempos está siendo tan desatendida y olvidada en uno de los

sectores considerados como pilares del desarrollo económico como lo es el sector salud.

H. JUSTIFICACIÓN.

Desde tiempos remotos, el hombre se preocupó por encontrar la verdad de las cosas, esto lo condujo a preguntarse y repreguntarse cuál era la esencia del conocimiento, comenzando a indagar e investigar sobre el porqué de las cosas; esto lo condujo a sumergirse en dicha esencia; producto del cual fue descubriendo cosas nuevas e impulsando su desarrollo hacia una economía de bienestar de la sociedad. Con el transcurrir del tiempo la sociedad se volvió más perfeccionista; el hombre como ser natural y con ansias de superación en su constante búsqueda sienta sus bases en el conocimiento, sabiendo que es este último el que lo conduciría en lo que es en estos últimos tiempos, una sociedad organizada, cuya fuerza productiva se fundamenta en la tecnología como factor primordial de la información y la comunicación.

En la actualidad se vive en un mundo tan globalizado que es imperiosa la necesidad de estar informado y comunicado; tal es así que las instituciones hoy en día deben ir acordes a los cambios que se vienen dando en todo el mundo; de tal forma que puedan ir a la vanguardia de los cambios, económicos, políticos, sociales, culturales y tecnológicos. Sobre todo, aquellas instituciones cuya razón de ser se orienta al sector servicios, donde su carta de presentación son los usuarios de dichos servicios quienes en su afán optativo deliberan las bondades o deficiencias que adquieren producto de la atención que reciben del recurso humano (tanto administrativo, como operativo) de dichas entidades.

Es por ello, que en la región Tumbes y en especial el sector salud como eje estratégico de la política pública; es imperiosa la necesidad de contar con un recurso humano que este a la vanguardia del conocimiento en cuanto al servicio de atención; por ello la Ley Servir es bastante precisa al indicar que todo servidor público tiene que estar en constante capacitación a fin de coadyuvar al mejoramiento y fortalecimiento de los servicios que ofrece este órgano institucional.

Es por ello, que la presente propuesta justifica la necesidad de impulsar el sector mediante el **Desarrollo metodológico del programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2019**; logrando de esta manera mejorar el servicio que a la fecha se viene dando en esta sede institucional, a fin de que la nueva percepción del usuario genere un efecto multiplicador de bienestar en la sociedad.

7.1 OBJETIVOS.

a) General.

Contribuir al desarrollo de capacidades del personal administrativo como asistencial de tal forma que este se sienta satisfecho en desarrollar sus actividades rutinarias al brindar el servicio al usuario que acude a dicho establecimiento.

b) Específicos.

- Capacitar permanente del personal que integra la sede institucional de la DIRESA Tumbes.
- Contar con un ambiente físico y acogedor que permita que el personal que labora en él pueda cumplir con el desarrollo de sus actividades.
- Estar a la vanguardia de la tecnología de la comunicación que le permita reducir horarios de tiempo en la atención y aceleración de los procesos administrativos.

7.2 BENEFICIARIOS.

a) Beneficiarios Directos

- La comunidad usuaria de los servicios de salud.

b) Beneficiarios Indirectos

- Los trabajadores administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud Tumbes.
- El colectivo social del Consejo Regional de Salud.

7.3 RESULTADOS ESPERADOS.

- a) Mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la DIRESA.
- b) Dar cumplimiento a la política regional de salud.
- c) Ampliar la cobertura regional de atención al usuario.
- d) Cumplir con los indicadores de gestión programados.
- e) Dar cumplimiento a los procedimientos administrativos.

7.4 ACTIVIDADES.

- a. **PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SEDE CENTRAL DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, TUMBES – 2017.**

I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1 Denominación:

Programa de Motivación

1.2 Usuarios :

72 trabajadores nombrados entre asistenciales y administrativos de la sede Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017.

☞ Responsable: Mg. Feijoo Saavedra Roxana

☞ Duración: 03 meses

II. CONCEPTUALIZACIÓN:

El programa está orientado a mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y asistenciales de la Sede Dirección Regional de Salud Tumbes, promoviendo actividades dentro del entorno institucional que permitan motivar al personal, el cual se encuentra inmerso en el aspecto rutinario de su accionar y el estrés originado por el mismo. El diseño de estas actividades es fruto de un trabajo que sistematiza y articula acciones entre las dimensiones de la variable Programa de Motivación, el cual permitirá surgir efecto en la variable Satisfacción Laboral. Así los trabajadores administrativos y asistenciales de la sede interactuarán en un ambiente bajo el cual la motivación sea el impulso que les permita satisfacer su desempeño y realización personal cubriendo sus expectativas laborales y contribuyendo con la sociedad en su conjunto.

III. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

IV. OBJETIVOS (PROPÓSITOS).

4.1 General:

Promover el uso de las actividades de motivación para mejorar la satisfacción laboral.

4.2 Específicos:

- Planificar, implementar y evaluar el uso del programa de motivación en los trabajadores administrativos y asistenciales.
- Promover propuestas consistentes para mejorar la satisfacción laboral.

V. PRINCIPIOS.

Los principios motivacionales que utilizaremos en la propuesta son los siguientes:

- ☞ **Principio de Participación.** El hacer participar a las personas del problema y trabajar unidos para encontrar una solución, hace que los líderes sientan y actúen de manera responsable.

- ☞ **Principio de Confianza.** Este principio alude que cuando se confían algunos de los hechos de una determinada situación problemática queremos ayudar, responder y tener la oportunidad de aportar con nuestra propia iniciativa y creatividad.
- ☞ **Principio de Metas Motivadoras.** Se necesita saber hacia dónde se va y la orientación que se debe tener, muchas veces los líderes no siempre lo saben; se deben establecer metas que motiven e indiquen a las personas lo que es necesario hacer y el esfuerzo que se debe poner para alcanzarlas. Actuando estas como potenciadoras del comportamiento dirigiéndolo y regulándolo a fin de cumplir con el objetivo trazado.
- ☞ **Principio de Microgestión.** Implica tratar a cada persona en función a sus motivos. No todas las personas se motivan por las mismas cosas puesto que nuestras motivaciones intrínsecas son diferentes.
- ☞ **Principio de Reto al Cambio.** Cuando las personas rechazan los objetivos y nuevas formas se produce la negación o resistencia al cambio. Romper dicha resistencia es uno de los retos relacionados a la motivación por parte de los gestores.
- ☞ **Principio de Autorrealización.** Este principio se base en que la persona debe disfrutan lo que hace, apartando en cierto modo la motivación en la recompensa económica o el status.

VI. PROCESO DIDÁCTICO:

En el proceso de aprendizaje se aplicarán las siguientes fases:

A. Inicio (Creación de ambientes)

- Demuestra interés por el desarrollo de las actividades.
- Participa integrando el grupo de trabajo
- Presenta alternativas para mejorar las acciones.
- Proporciona información
- Expresa sus intereses

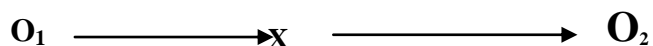
B. Proceso o Desarrollo (Elaboración de material)

- Utiliza la información para completar el trabajo.
- Leen la información para desarrollar el trabajo.
- Organiza las ideas.
- Resuelven ejercicios.

C. Final (Exposición de material elaborado)

- Trabajan en grupos.
- Intercambian Roles.
- Comparten información.
- Corrigen los errores del trabajo.

VII. DISEÑO DE LA PROPUESTA:



Dónde:

O₁: Pretest

O₂: Posttest

X: Programa de Motivación para satisfacer las necesidades de los trabajadores de la sede central de la Dirección Regional del Salud, 2017.

VIII. ESTRUCTURA TEMÁTICA

Unidad	Nº de sesión	Denominación	Contenido
Condiciones físicas y materiales	01	Reconociendo la infraestructura de la Institución	
Políticas Administrativas	02	Selección y entrenamiento de personal	
	03	Mejoramiento del servicio de atención al usuario	
	04	Remuneraciones e incentivos	
	05	Planificación de programas de evaluación	
Desarrollo Personal	06	Identidad Institucional	
	07	Mejoramiento de capacidades en especial en TIC	
	08	Escalafón	

IX. EVALUACIÓN.

Es interesante promover en los trabajadores el reconocimiento de las instalaciones en donde día a día ejercen sus funciones administrativas y asistenciales, creando las condiciones apropiadas que les permitan desarrollar sus habilidades y aptitudes profesionales.

Para tal efecto, es recomendable utilizar políticas administrativas de selección y entrenamiento personal, mejoramiento de atención y servicio al usuario, remuneraciones e incentivos u otros tipos de motivación que influyan en el accionar mismo de su desempeño, y por último la planificación de programas de evaluación en diferentes escenarios o estadios considerados.

Uno de los mayores retos asumidos es lograr que dicho personal se sienta identificado con su institución, asumiendo la responsabilidad personal de mejorar sus capacidades que les permita ir a la vanguardia con la tecnología de la información y la comunicación, de tal forma que le permita superarse y lograr ascender en el rango de jerarquías con las que está compuesta su institución.

No es pretencioso incluir como expectativa del taller la valoración personal del esfuerzo compartido por todos los trabajadores; sin embargo está demostrara el grado de su participación y empeño que cada uno le debe poner en el proceso de desarrollo del mismo.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- WHITMORE, J. (2016) “Coaching El método para mejorar el rendimiento de las personas”. España: Editorial Paidós.
- NOJ RODAS, L. (2015) "La efectividad de un Programa de Motivación a los vendedores para incrementar las ventas del almacén de electrodomésticos de Mazatenango, Suchitepéquez". Guatemala.
- IOANA, ITURBE & OSORIO (2011). “La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio”. Centro de Negocios. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- ZUM, M (2015). “Motivación y desempeño Laboral”. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.

SESIÓN DE CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES 1

Reconociendo la infraestructura de la institución

Materiales: Equipo multimedia, pizarra, separata, papelotes, plumones.

Inicio:

- El docente forma grupos y solicita a los integrantes designar a su representante con la finalidad de definir y reconocer concienzudamente el ambiente donde cotidianamente se desenvuelve en su accionar laboral, luego pregunta ¿Qué importancia tiene la infraestructura en una determinada institución?; ¿Su institución cuenta actualmente con una adecuada infraestructura?; ¿Es importante que su institución esté debidamente implementada en cuanto al avance tecnológico?; ¿Qué repercusión tendría su institución, el no contar con una adecuada infraestructura, ni estar implementada en cuanto al avance tecnológico?

Proceso:

- La clase se organiza para observar el siguiente video
<https://www.youtube.com/watch?v=gBJuVWpTtIA> (Gestión de infraestructuras)
- Una vez observado todo el video se pregunta ¿Qué parte del video te gusto más?; ¿Cuál cree usted que es la parte que más le impacto del video? ;¿Qué es lo que no entendió de él?; ¿Cuál es la enseñanza que nos deja el video?

Final:

- Una vez concluido el proceso los integrantes de cada grupo elaboran un resumen. En este resumen resaltan las diferencias existentes entre una institución con una buena infraestructura y una con una infraestructura deficiente.

Variaciones:

Elaborar en power point o en papelotes los resúmenes para registrar la información, Archivar en la PC0 las Power Point y recoger todos los papelotes

Evaluación:

Se verifica la información y se toma en cuenta la intervención, las propuestas que los estudiantes hacen llegar al docente.

SESIÓN DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS 2

Selección y entrenamiento del personal

Materiales: Proyecto multimedia, pizarra, plumones

Inicio:

- Los participantes manifiestan sus apreciaciones personales de lo que harían de ser miembros decisorios de un proceso de selección para seleccionar al personal adecuado en una determinada unidad administrativa o asistencial de la institución. Seguidamente el capacitador lanza la consigna de que se identifique algún procedimiento para procesos de selección de personal.

Proceso:

- Observar el video: HCR 2013: “Reclutamiento y Selección del Personal”

<https://www.youtube.com/watch?v=16razNduuIw>

Los participantes responden a las siguientes preguntas: ¿Cuál considera usted que es el mensaje central del video?, ¿Por qué se debe seleccionar personal en una institución?, ¿Se resuelve algún problema con la selección de personal?, ¿Cómo entiende usted que las competencias individuales aumentan los intangibles que dan valor a las compañías?, ¿Tiene algún peso la inteligencia emocional?; ¿Cuáles son las verdaderas capacidades?

Final:

- El capacitador da a conocer a los participantes que toda institución por norma y conveniencia en algún momento tiene que intervenir en un proceso de selección.

Los participantes, confeccionan una hoja de ruta esquematizada que permite el procedimiento para seleccionar un determinado personal en su institución. En ella deben de remarcar la necesidad, el perfil que debe cubrir dicha necesidad, las capacidades inherentes al perfil establecido en la institucional. Qué criterios se deben satisfacer para un proceso eficaz de toma de decisiones.

Variaciones:

Con ayuda del capacitador y guiados por la normativa se elabora un flujograma para la selección del personal requerido. Procedimientos para la contratación de personal administrativo y asistencial en la Sede Central de la Dirección Regional de Salud – DIRESA Tumbes.

Evaluación:

Se evalúa la elaboración de la hoja de ruta esquematizada y el flujo grama de los participantes.

SESIÓN DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS 3

Mejoramiento del Servicio de Atención al Usuario

Materiales: Equipo multimedia, pizarra, guía, vídeos, papelotes, plumones.

Inicio:

- Todos los participantes reciben una guía sin leerla, el capacitador pide formar un círculo entre todos, pide a cada uno cerrar los ojos y pensar desde su óptica laboral que servicio de atención del usuario debe mejorar su institución.

Proceso:

- Manifiestar que es lo que le gusta y no le gusta de su institución, luego hacerle describir su ambiente de trabajo y preguntarle si es indispensable mejorar el servicio de atención al usuario dentro del ámbito de su competencia, si la percepción de los usuarios para con su institución son las más adecuadas.
- Permitir que los participantes se explayen y manifiesten desde su perspectiva cuales son las deficiencias que se tiene en cuanto al servicio de atención al usuario y que propuestas tienen para mejorarla.

Final:

- Elaboran un esquema indicando los aspectos relevantes a considerar: un primer aspecto relevante a considerar en el esquema es el ambiente físico en donde desarrolla sus actividades si cumple o no con las condiciones mínimas que se requiere en el área y de esta manera puede ir construyendo el esquema deseado.

Variaciones:

Usar papelotes para registrar la información

Recoger todos los papelotes e intercambiarlos por grupos.

Evaluación:

Veracidad de la información, respeto a la opinión de cada participante.

SESIÓN DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS 4

Remuneraciones e Incentivos

Materiales: Equipo multimedia, pizarra, guía

Inicio:

- El ponente o capacitador pide a los participantes sus opiniones de lo que pueden plantear, para que la institución a través de su equipo directivo promueva de manera significativa un sistema de incentivos laborales a través de remuneraciones o de reconocimiento a la labor destacada de cada trabajador. identificando en primer lugar la participación individual luego la grupal, para posteriormente consensuar las opiniones y elegir la postura más apropiada.

Proceso:

- Los participantes observan el vídeo: El Reconocimiento
<https://www.youtube.com/watch?v=WgBrT5wDf-c>
- Luego responden a las siguientes preguntas:
 - ¿Se puede reconocer méritos a todas las personas?
 - Según José Bobadilla ¿Cuál es el motor que los seres humanos necesitan?
 - ¿Qué actitudes debemos tomar para ser reconocidos?
 - ¿Es necesaria la elaboración de reglamentos, para ser reconocido por una labor destacada? Se pide describir alguna actividad que merezca el reconocimiento de los trabajadores por parte de la institución, manifestando lo más sobresaliente y agradable de dicha descripción.

Final:

- Los participantes elaboran un panel de proposición de conductas que justifique su reconocimiento a la labor realizada. Aquí se enfatiza lo que promueve la institución.

Variaciones:

Se utilizan papelotes para registrar la información y se graban virtualmente para ser alcanzados al equipo directivo de la institución.

Se formaliza la propuesta sobre políticas de reconocimiento en la institución

Evaluación:

Se respeta la opinión de cada uno de los integrantes, así como la participación en bloque de cada grupo. Se compilan los resultados en los papelotes y se formaliza la propuesta sobre políticas de reconocimiento en la institución.

SESIÓN DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS 5

Planificación de programas de evaluación

Materiales: Proyector multimedia, hoja de caso, papelotes, plumones

Inicio:

- El capacitador previa conveniencia de los trabajadores forma grupos de 5 integrantes, y formula las siguientes preguntas:
¿Se puede evaluar sin haber planificado previamente?; ¿Qué entiende por planificación?; ¿Por qué es importante la planificación?; ¿Qué entiende por evaluación?; ¿Por qué es importante la evaluación? Se registran las ideas principales vertidas en el tratamiento del tema.

Proceso:

- El capacitador solicitará a cada grupo se elabore en un papelote, un mapa conceptual relacionado al tratamiento de temas. Luego presenta el vídeo:
Planificación, gestión y evaluación de programas de educación social.
<https://www.youtube.com/watch?v=7Gf4u11NorE>
Se pide a los participantes contestar: ¿Es importante planificar?; ¿Gestionar es una tarea que requiere mucha conciencia y esfuerzo?; ¿Qué se entiende por evaluación?
Se vuelven a organizar los grupos de estudiantes y se plantea la siguiente pregunta: ¿Qué alcances o sugerencias se pueden proponer para mejorar la planificación de programas de evaluación que realiza la institución?

Final:

- Se sugiere a los participantes realizar un cuadro sinóptico a manera de resumen o mapa conceptual sobre planificación y evaluación.

Variaciones:

Las respuestas a las preguntas, quedaran asentadas en los papelotes, los mismos que se grabaran para la conformación de un archivo, el mismo que se alcanzara al personal directivo de la institución.

Evaluación:

El capacitador tiene en cuenta el valor social y compromiso de superación que los integrantes ponen durante el desarrollo de la sesión, así mismo la participación activa de cada grupo.

SESIÓN DE DESARROLLO DE PERSONAL 6

Identidad Institucional

Materiales: Equipo multimedia, servicio de internet, pizarra, papelotes, plumones, guía, vídeos.

Inicio:

- El capacitador pide a los participantes formar un gran círculo, les solicita cerrar sus ojos y meditar cual es el sentido de identidad que tienen para con su institución. Finalmente pregunta ¿Es lo mismo decir sentido de pertenencia con identidad institucional?; ¿Se sienten realmente identificados para con su institución? Luego selecciona a cada representante de grupo para responder a las preguntas.

Proceso:

- El capacitador explica que para poder tener identidad con nuestra institución debemos tener un mínimo sentido de pertenencia, tal como lo tenemos con nuestro hogar. Pide observar el siguiente video:
<https://www.youtube.com/watch?v=LURGhwQbeyc> (Motivación y sentido de pertenencia). Luego de concluido esté pregunta: ¿Qué entiende usted por sentido de pertenencia? ¿Cuál es el sentido de pertenencia para con su institución? ¿Usted es una persona motivada con sentido de pertenencia? ¿Cómo demostraría su motivación y su sentido de pertenencia?
- ¿Cómo se relacionan las personas motivadas?
https://www.youtube.com/watch?v=LDy8noP-G_E

Final:

- Se les pide elaborar sus respuestas en un papelote y esquematizar su apreciación de acuerdo a como se identifican con la institución donde realizan sus labores cotidianamente.

Variaciones:

Se les pide a los participantes complementar la identidad y el sentido de pertenencia institucional, con una dinámica de grupo enfocada a su propia realidad laboral.

Evaluación:

Se medirá la capacidad individual y grupal de los participantes para poder, responder, proponer y dinamizar las acciones solicitadas por el capacitador.

SESIÓN DE DESARROLLO DE PERSONAL 7

Mejoramiento de Capacidades en Especial en TIC

Materiales: Equipo multimedia, Servicio de internet, vídeos, pizarra, papelotes, plumones, guías.

Inicio:

- El capacitador solicita a los participantes formarse en grupos de 5 integrantes; y les pide realizar una ayuda memoria del tiempo de antigüedad con que cuenta la tecnología utilizada en sus respectivas áreas de trabajo. Luego les formula las siguientes preguntas: ¿Considera usted que la tecnología de la información que actualmente cuenta su institución es la adecuada?; ¿Creen ustedes que deberían mejorarlas?; ¿Por qué deberían mejorarlas?; ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que nos ofrece el avance tecnológico?

Proceso:

- El capacitador solicita que los participantes vean los siguientes videos:
<https://www.youtube.com/watch?v=5gQd1RftCJM>: Las TIC
https://www.youtube.com/watch?v=o37jl_n6zOK: ¿Qué son las TIC?
<https://www.youtube.com/watch?v=Vroqc0TfUJQ>: ¿Educación en Finlandia y el uso de las TIC?
Concluido estos formulan las siguientes preguntas. ¿Qué entiende por tecnología, información y comunicación?; ¿A que se denomina tecnología de la información y comunicación?; ¿Cómo contribuyen las TIC en las organizaciones?; ¿Son importantes estas para el futuro de la organización?

Final:

- Una vez concluido el proceso los integrantes de cada grupo resuelven las preguntas formuladas y elaboran un resumen de las apreciaciones formuladas. En este resaltan el reto que debe cumplir su institución frente a la importancia de contar con una adecuada tecnología de la información y comunicación.

Variaciones:

Las respuestas y resúmenes se deben elaborar en Power Point o en papelotes para registrar y/o corregir los errores contemplados en la información. Se procede a guardar en un archivo en la PC0 y/o recoger todos los papelotes.

Evaluación:

El capacitador tiene en cuenta la participación activa de cada integrante de grupo evalúa su desempeño y compromiso con sus compañeros y las respuestas y los resúmenes solicitados.

SESIÓN DE DESARROLLO DE PERSONAL 8

Escalafón

Materiales: Proyector multimedia, hoja de caso, pizarra, plumones

Inicio:

- Se pide a los participantes establecer grupos de 5 integrantes cada uno, el capacitador explica brevemente que en toda institución se debe establecer el reconocimiento por un mayor nivel adquirido, después de haber cumplido 1 año de desempeño asumiendo funciones de mayor nivel que el que poseen. Solicita que cada grupo exponga sus realidades comprendidos dentro de los casos señalados.

Proceso:

- Cada coordinador de grupo expresa el concepto de escalafón, luego observan el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=rzIzt7yTV4>: Sistema de escalafón.

Se les pide a los grupos responder las siguientes preguntas: ¿Qué entiende por un sistema de escalafón?; ¿Cuál es la utilidad que ofrece para una institución?; ¿Se ahorra tiempo al emplear este sistema?; ¿Qué beneficios le brinda a cada empleado o trabajador?

Final:

- Los participantes confeccionan diapositivas, para una presentación final, la misma que conformara el archivo del programa.

Variaciones:

Se alcanzan las respuestas y resultados a la alta dirección de la institución para que tengan a bien cumplir con reconocer el mayor nivel adquirido o tomar acciones que el caso amerita.

Evaluación:

El capacitador toma en cuenta y evalúa las respuestas y participaciones correspondientes de cada grupo, sin perder el respeto y la autonomía intelectual con el resto de los compañeros.

b. DESARROLLO METODOLÓGICO DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SEDE CENTRAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, TUMBES, PERIODO 2019.

DETALLE	ACTIVIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<p><u>Reconociendo la Infraestructura de la institución</u> Se reconoce la importancia de contar con una institución, que presenta una buena infraestructura como un aporte adicional para que el trabajador se motive.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sesión de sensibilización al personal, comprometiéndole a que se identifique con su institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de asimilación producto de la sesión realizada (evaluación). 	<p>Registro de asistencia de participantes.</p>
<p><u>Selección y entrenamiento del personal</u> Parte importante de todo proceso de reclutamiento que permite medir el grado de competencias y actitudes de los agentes participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Taller o sesión de medición de conocimientos, aptitudes y capacidades, del personal acerca de la temática. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de participación de las actividades encomendadas. 	<p>Relación o registro de participantes.</p>
<p><u>Mejoramiento del servicio de atención al usuario</u> Eje central de cada institución que se brinda al usuario, ya que este es la razón de ser de su existencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La sesión debe medir la percepción que tiene cada participante del servicio de atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de valoración y participación de los participantes. 	<p>Registro de asistencia de participantes.</p>
<p><u>Remuneraciones e incentivos</u> El reconocimiento como eje motor que los seres humanos necesitan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La sesión intenta medir el grado de reconocimiento que el personal requiere. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de participantes que señalan un reconocimiento por el esfuerzo realizado. 	<p>Relación o registro de participantes.</p>
<p><u>Planificación de programas de evaluación</u> Los grandes retos se sacan adelante cuando previo a ellos, se ha planificado concienzudamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el taller se intenta medir la relación que existe entre la gestión, evaluación y la planificación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de asimilación producto de la sesión realizada. 	<p>Relación o registro de participantes.</p>
<p><u>Identidad institucional</u> Cabe preguntar ¿Es lo mismo decir: sentido de pertenencia con identidad institucional?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El taller debe motivar y medir el sentido de pertenencia que tienen los trabajadores con la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de participantes que se motivan y se identifican con la institución. 	<p>Relación o registro de participantes.</p>
<p><u>Mejoramiento de capacidades en especial en TIC</u> Se intenta ver como contribuyen las TIC en las organizaciones actuales, en especial las que se orientan al servicio de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En esta sesión se detalla el crecimiento acelerado de las TIC y su importancia en las organizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de participantes que están a la vanguardia con el avance de la tecnología. 	<p>Registro de asistencia de participantes.</p>
<p><u>Escalafón</u> Mide el grado de capacidades, habilidades y aptitudes con que cuenta cada personal que trabaja en una determinada institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La sesión se orienta a identificar la razón de ser del escalafón, la utilidad que este debe tener y el tiempo que se ahorra al emplearlo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de conocimiento de personal asistente al taller o sesión. 	<p>Relación de asistencia de los participantes.</p>

COSTO TOTAL DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN

Item	DESCRIPCION	Unidad	Cantidad	Precio	Parcial	COSTO UNITARIO
I.	Reconociendo la Infraestructura de la institución					1,460.00
	1.1. Capacitador Por el servicio de capacitación	Horas/h	5	40.00	200.00	
	1.2. Refrigerio Gaseosas y sandwish	Glb	180	7.00	1,260.00	
II.	Selección y entrenamiento de personal.					1,460.00
	2.1. Capacitador Por el servicio de capacitación	Horas/h	5	40.00	200.00	
	2.2. Refrigerio Gaseosas y sándwich	Glb	180	7.00	1,260.00	
III.	Mejoramiento del servicio de atención al usuario.					1,460.00
	2.1. Capacitador Por el servicio de capacitación	Horas/h	5	40.00	200.00	
	2.2. Refrigerio Gaseosas y sándwich	Glb	180	7.00	1,260.00	
IV.	Remuneración e Incentivos					1,460.00
	2.1. Capacitador Por el servicio de capacitación	Horas/h	5	40.00	200.00	
	2.2. Refrigerio Gaseosas y sándwich	Glb	180	7.00	1,260.00	
V.	Planificación de programas de evaluación.					1,460.00
	2.1. Capacitador Por el servicio de capacitación	Horas/h	5	40.00	200.00	
	2.2. Refrigerio Gaseosas y sándwich	Glb	180	7.00	1,260.00	
VI.	Identidad Institucional.					1,460.00
	2.1. Capacitador Por el servicio de capacitación	Horas/h	5	40.00	200.00	
	2.2. Refrigerio Gaseosas y sándwich	Glb	180	7.00	1,260.00	
VII.	Mejoramiento de capacidades en especial en las TIC.					1,460.00
	2.1. Capacitador Por el servicio de capacitación	Horas/h	5	40.00	200.00	
	2.2. Refrigerio Gaseosas y sándwich	Glb	180	7.00	1,260.00	
VIII.	Escalafón.					1,460.00
	2.1. Capacitador Por el servicio de capacitación	Horas/h	5	40.00	200.00	
	2.2. Refrigerio Gaseosas y sándwich	Glb	180	7.00	1,260.00	
TOTAL COSTO UNITARIO						11,680.00

**MATRIZ DE INVOLUCRADOS DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA
MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA SEDE CENTRAL DIRECCIÓN REGIONAL DE
SALUD, TUMBES**

ACTORES	ROL	ARTICULACION	RESULTADOS
GOBIERNO REGIONAL	Ente encargado de Transferir los recursos públicos de las unidades ejecutoras de acuerdo al presupuesto asignado en cada ejercicio presupuestal.	Recursos Públicos	Cumplimiento de metas
DIRECCIÓN DE SALUD	Promueve el acceso universal de atención de la salud.	Oferta de servicio de atención al usuario	Indicador de cumplimiento de los Programas de Atención
USUARIO	Persona que acude a cualquier centro de salud, a requerir servicio de atención.	Demanda de servicio de atención	Número de beneficiarios atendidos

REFERENCIAS.

- Boeree, G. (2006).** *“Personality Theories Psychology Department Shippensburg University”*. Documento en línea recuperado 12 abril de 2011 de <http://www.ship.edu/%7Ecgboeree/perscontents.html>.
- Chapman A. (2007).** *“Maslow's Hierarchy of Needs”*. Documento en línea recuperado el 15 abril de 2011: www.businessballs.com/maslow.htm.
- Colvin, M. & Rutland, F. (2008).** *“Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. Louisiana Tech University”*. Documento en línea recuperado 15 abril de 2011 de <http://www.business.latech.edu/>
- Carrasco (2013).** *“Metodología de la Investigación Científica”*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación, pp. 474. Editorial San Marcos, Av. Las Lomas 1600. Urb. Mangamarca S.J.L.
- Feijoo, (2014).** Tesis: *Relación entre la motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una Institución Pública de Tumbes, 2014*”, Universidad Cesar Vallejo - Tumbes.
- González & Sánchez, (2014).** Tesis Doctoral: *“El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”*. Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria – México.
- Helbertl y Govern (2006).** *“Motivación: teoría, investigación y aplicaciones”*. Publicado en Thomson 2006. ISBN: 9706865500 9789706865502. Pág. 504.
- Hernández, S. (2014):** *“Metodología de la Investigación”*. Editorial Mc. Graw Hill 6ta. Edición. Interamericana Editores.

Quezada, N. (2015). *“Metodología de la Investigación”*. Estadística Aplicada a la Investigación. Editorial MACRO. Av. Paseo de la República N° 5613. Miraflores, Lima, Perú.

Salinas, J. (1993). *“Análisis estadístico para la toma de decisiones en Administración y Economía”*. Universidad del Pacífico. Avenida Salaverry 2020, Lima 11 Perú. APESCU y EULAC.

Sánchez, (2010). Tesis *“Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las micro redes Cuñumbuque y Tabalosos”*. Institución Micro Red de Salud Cuñumbuque y Tabalosos – Red de Servicios de Salud de San Martín – Dirección Regional de San Martín.

Palmero, Fernández, Martínez y Chóliz (2002). *“Psicología de la Motivación y la Emoción”*. Editorial MacGraw Hill ISBN: 8448136446. España.

ANEXOS

ANEXO N° 01
ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Mejoramiento de satisfacción laboral de trabajadores administrativos – Sede Central
Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Mg. Roxana Feijoo Saavedra lochisofia@hotmail.com
Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes

3. RESUMEN

El objeto de la presente investigación se orientó a determinar la influencia de la aplicación de un programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.

Cuya importancia se orientó a satisfacer la labor del personal quien en los últimos tiempos es considerado como el eje central del desarrollo de toda institución ya sea público o privado y como tal debe sentirse satisfecho por la labor que realiza, creando sinergias positivas que coadyuvan al logro de los objetivos.

La metodología se enmarcó dentro de un diseño experimental, en el que se recurrió a la manipulación de una de las variables, utilizando para el efecto dos grupos de estudio uno de control y el otro experimenta, sometidos a un pre y pos test a fin de evaluar su eficacia en respuesta a un estímulo; el cual responde a un estudio transversal por cuanto todo esto se dio en un momento determinado del tiempo. Se consideró para los efectos del estudio una muestra representativa de 72 trabajadores entre administrativos y asistenciales de una población total de 180 trabajadores; el cual se obtuvo producto de la aplicación de la formula estadística que corresponde al Programa Starts; a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario el cual estuvo compuesto de 16 ítems.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que el programa de motivación influyo significativamente en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud Tumbes; toda vez que la prueba t de Student arroja un valor t de - 3.0581 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.05 ($p < 0.05$), lo que estadísticamente indica un alto nivel de significancia por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

4. PALABRAS CLAVES.

Programa de motivación y satisfacción laboral.

5. ABSTRACT.

The purpose of the present investigation was to determine the influence of the application of a motivation program to improve the job satisfaction of workers at the Headquarters of the Regional Health Directorate, Tumbes 2017.

Whose importance was oriented to satisfy the work of the personnel who in the last times is considered as the central axis of the development of any institution, whether public or private and as such should feel satisfied by the work he does, creating positive synergies that contribute to the achievement of the objectives.

The methodology was framed within an experimental design, in which the manipulation of one of the variables was resorted to, using for the effect two groups of study one of control and the other experiment, submitted to a pre and post test in order to evaluate its effectiveness in response to a stimulus; which responds to a cross-sectional study because all this happened at a certain moment in time.

For the purposes of the study, a representative sample of 72 administrative and welfare workers from a total population of 180 workers was considered; which was obtained as a result of the application of the statistical formula corresponding to the Starts Program; to whom the questionnaire instrument was applied, which was composed of 16 items.

The results obtained allowed us to conclude that the motivation program significantly influenced the improvement of job satisfaction of workers at the Headquarters of the Tumbes Regional Health Office; since the Student's t test yields a t-value of -3.0581 at an error probability level of less than 0.05 ($p < 0.05$), which statistically indicates a high level of significance for which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

6. KEYWORDS

Motivation and work satisfaction program.

7. INTRODUCCIÓN

El programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud, Tumbes 2017; es un tema que corresponde a la línea de investigación Gestión de Políticas Públicas. Cuyo objeto se orientó a determinar la influencia de la aplicación de un programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de la Dirección Regional de Salud, Tumbes 2017; por cuanto, el recurso humano es importante ya que este es considerado como el eje central del desarrollo de toda institución ya sea público o privado.

La importancia académica se centra en el aporte o la contribución que esta investigación puede ofrecer a la población universitaria en su conjunto; deseosa de conocer el manejo estratégico del personal en cualquier ámbito institucional o empresarial.

Existe una gran diversidad de literatura concerniente al tema de investigación en especial la que ofrecen Gonzales (2008) en respecto al término “Motivación” definiéndola como el conjunto concatenado de procesos psíquicos que van dirigidos a satisfacer las necesidades del ser humano y, como consecuencia, regulan la dirección (el objeto-meta) y la intensidad o activación del comportamiento, y se manifiestan como actividad motivada”. Asimismo, Palmero, Fernández, Martínez y Chóliz (2002), afirman que la motivación es un proceso que incluye la propia conducta motivada, que además, comprende otras funciones neurológicas de relevancia de carácter cognitiva,

el enfoque de análisis, la valoración y determinación de causas, como componentes afectivos para el estado afectivo actual del sujeto.

Por su parte, Centeno, (2008), citando a Good y Brophy (1996), refiriendo a “La teoría de las necesidades”: (se mencionan a Henry Murray y Abraham Maslow como representantes de esta corriente), para Murray, una necesidad es una tensión que conduce a la búsqueda de un objetivo, si se logra liberará la tensión experimentada. Considera que la mayor parte de la conducta está motivada por el deseo de evitar o liberar tensiones desagradables.

Good y Brophy, (1996), citando a Deci, (1975), con “La teoría de la motivación intrínseca”: afirma que las conductas motivadas de manera intrínseca son tipos de motivación influidas directamente por el interés personal o el placer, conductas que se realizan para sentirse competente y auto determinado. Las personas se sienten competentes y auto determinados cuando son capaces de dominar desafíos que le son óptimos.

Para lograr comprender la investigación he recurrido a la investigación realizada por González & Sánchez, (2014). En su tesis doctoral en Ciencias Administrativas, de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria, México, titulada “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”; Sánchez (2010) en su Tesis “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las micro redes cuñumbuque y tabalosos” en la Institución: Micro red de Salud Cuñumbuque y Tabalosos – Red de Servicios de Salud San Martín – Dirección Regional de Salud San Martín.

En el contexto del Gobierno Regional de Tumbes, la unidad de análisis es la Sede Central de la Dirección Regional de Salud, Tumbes 2017; Los resultados en razón a la problemática establecida, confirman el efecto del programa puesto que en el post test el 56% de los trabajadores calificó en un nivel alto y un 44% lo hizo en un nivel medio. Las medias halladas confirman el efecto del programa puesto que en el pre y pos experimental la media aumentó de 52% a 58%.

8. METODOLOGÍA

El estudio se enfocó en un tipo de investigación EXPERIMENTAL, por cuanto reunió los dos requisitos para lograr la validez interna y el control; como son los grupos de comparación y la equivalencia de los grupos. Utilizándose pre pruebas y pos pruebas con el fin de analizar la evolución de los grupos antes y después del tratamiento experimental. Siendo su estudio de carácter transeccional o transversal de tipo explicativo. La población estuvo constituida 180 unidades de análisis del cual se obtuvo una muestra representativa de 72 miembros trabajadores nombrados a encuestar, entre asistenciales y administrativos.

Para el instrumento cuestionario, la fiabilidad del test se validó a través de una encuesta piloto en el cual se evidencio que la consistencia interna alfa de cronbach arrojó 0.8835; dicha validez de constructo se organizó de acuerdo a la escala de Likert considerándose los puntajes del 0 al 5 como totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acurdo ni en desacuerdo.

9. RESULTADOS

1. Al medir el programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes, en los pre y pos test se puede apreciar; que en el grupo control pre test el 75% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, un 14% lo hizo en el nivel alto y un 11% califico en un nivel bajo, en comparación al grupo post test en el que el 75% calificó en un nivel de medio y un 25% calificó en un nivel alto; en el grupo experimental pre test el 72% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, un 19% lo hizo en un nivel alto y un 8% lo hizo en un nivel bajo, sin embargo luego de aplicado el programa en el post test el 56% de los trabajadores calificó en un nivel alto y un 44% lo hizo en un nivel medio. Las medias halladas confirman el efecto del programa puesto que en el pre y pos experimental la media aumentó de 52% a 58%.
2. Al medir el programa de motivación en el nivel de condiciones físicas y materiales para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes, en los pre y pos test se puede

apreciar; que en el grupo control pre test el 47% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, un 44% lo hizo en un nivel alto y el 8% calificó en el nivel bajo, en comparación al grupo post test en el que el 53% calificó en un nivel de medio, un 42% lo hizo en un nivel alto y el 6% califico con un nivel bajo; en el grupo experimental pre test el 44% de los trabajadores calificaron en un nivel alto al igual que otro 44% que lo hizo con un nivel medio y un 11% califico con un nivel bajo, sin embargo luego de aplicado el programa en el post test el 94% de los trabajadores calificó en un nivel alto y un 6% lo hizo con un medio.

3. Al medir el programa de motivación en el nivel de políticas administrativas para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes, en los pre y pos test se puede apreciar; que en el grupo control pre test que el 83% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, el 14% lo hizo con un nivel bajo y un 3% califico con un nivel alto; en comparación al grupo post test en el que el 67% de trabajadores califico con un nivel medio, un 22% lo hizo con un nivel alto y el 11% califico con un nivel bajo; en el grupo experimental pre test el 75% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, un 17% lo hizo en un nivel bajo y el 8% califico con un nivel alto, sin embargo luego de aplicado el programa en el post test el 69% de los trabajadores calificó en un nivel medio y el 31% lo hizo en un nivel alto.
4. Al medir el programa de motivación en el nivel de desarrollo personal para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes, en los pre y pos test se puede apreciar; que en el grupo control pre test que el 61% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, el 19% lo hizo con un nivel alto al igual que el otro 19% que califico con un nivel bajo; en comparación al grupo post test en el que el 75% de trabajadores califico con un nivel medio y un 25% lo hizo con un nivel alto; en el grupo experimental pre test el 50% de los trabajadores calificaron en un nivel medio, un 25% lo hizo con un nivel alto al igual que el otro 25% que califico con un nivel bajo, sin embargo luego de aplicado el programa en el post test el 56% de los trabajadores calificó en un nivel alto y el 44% lo hizo en un nivel medio.

5. Por el lado del grupo control pre test el promedio de los trabajadores se ubica dentro del nivel de condiciones físicas y materiales, políticas administrativas y desarrollo personal en 51.03 de manera favorable, del cual un 56% se encuentra por debajo del promedio y un 44% se encuentra por encima del mismo, asimismo de 51.03 se desvían en promedio 9.90 unidades de la escala; en comparación al pos test donde el promedio de los trabajadores se ubica dentro del nivel de condiciones físicas y materiales, políticas administrativas y desarrollo personal en un 54.36 de manera favorable del cual un 46% se encuentra por debajo del promedio y 54% se encuentra por encima, del mismo modo del 54.36 se desvían en promedio 7.01 unidades de la escala.

6. Para la prueba t de student del grupo experimental pre test y pos test para la variable nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes periodo 2017; se obtuvo un valor de $t = -3,0581$ en un nivel de probabilidad de error menor al 0.05 ($p < 0.05$), lo que estadísticamente indica un alto nivel de significancia; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

10. DISCUSIÓN

En concordancia con lo que reflejan los resultados expuestos me permite analizar; siguiendo un orden de prelación, en lo que respecta al GRUPO CONTROL, hubo un traslado del pre al post test de 11% puntos porcentuales que calificaron a los trabajadores desde un nivel de calificación bajo a un nivel de calificación de alto; sin embargo, al analizar el GRUPO EXPERIMENTAL, se trasladó en total desde el pre al pos test 36% puntos porcentuales (8% que calificaron como bajo y 28% que calificaron como medio) a una calificación de alto, en lo concerniente a la satisfacción laboral. De esta manera se puede argumentar que el programa surtió efecto al ser aplicado a los trabajadores de la DIRESA Tumbes.

Lo expuesto se alinea con lo que sostienen Palmero, Fernández, Martínez y Chóliz (2002), al considerar que la motivación es un proceso que incluye la propia conducta motivada y que comprende funciones neurológicas de carácter cognitivo, valorativo, de análisis y determinación de causas como componentes afectivos del sujeto. La

complementación de su teoría se basa en la identificación de fuentes internas y ambientales quienes provocan respuestas involuntarias en el individuo; de tal manera que se genera una relación entre la intensidad de respuesta con la intensidad del estímulo. En otras palabras, a medida que el individuo es estimulado ó activado, en esa medida se siente motivado. Por otro lado, citando a Deci (1975) con la teoría de la motivación intrínseca, Good y Brophy (1996) afirman que las personas se sienten competentes y auto determinadas cuando tienen la capacidad de vencer desafíos que le son insuperables.

De acuerdo a lo indicado se puede hacer una alocución, teniendo en cuenta que la presente investigación, realza la importancia del programa de motivación porque en cierta forma permite influenciar a manera de estímulo el carácter psicológico y valorativo de cada trabajador en el desempeño mismo de sus funciones poniendo a prueba su autodeterminación y capacidad de enfrentar desafíos y/o problemas que se presenten. En ese orden de ideas, no olvidemos lo señalado por Maslow, citado por Palma, (2006) que las necesidades que nos motivan a satisfacer se establecen en un orden de jerarquía del ser humano (necesidades básicas, de seguridad, de pertenencia, de estima y autorrealización), y estas a su vez, se encuentran relacionadas directamente a la actuación del individuo.

Del mismo modo se corroboran con lo indicado por Herranz, (2004) en su investigación doctoral titulada: “La calidad de vida, el trabajo y la salud de los profesores universitarios”, cuyo objeto se centró en estudiar la calidad de vida general, la satisfacción laboral y el estado de salud de los profesores de la Universidad de Alicante. La metodología que se empleó se orientó al diseño de investigación transversal mediante un cuestionario autorizado por correo interno; utilizando una muestra representativa de 331 cuestionarios, de los cuales llega a concluir que: la gran mayoría de los profesores consideran que tienen una calidad de vida muy buena (7.94 en una escala de 0 a 10 puntos). Los profesores muestran un grado de satisfacción con la vida moderadamente alto (6.9 en una escala de 0 a 10 puntos). La mayoría se siente feliz representando un porcentaje cercano al 90%. De 10 profesores 9 de ellos ha experimentado un estado emocional positivo durante las últimas semanas.

11. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos producto de la aplicación del programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Tumbes 2017, durante el periodo en estudio se concluye que:

1. El programa de motivación influye significativamente en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de Dirección Regional de Salud Tumbes periodo 2017; toda vez que la prueba t de student del GRUPO EXPERIMENTAL pre y pos test arroja un valor de -3,0581 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.05 ($p < 0.05$), lo que estadísticamente indica un alto nivel de significancia; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
2. El programa de motivación influye significativamente al evaluar las condiciones físicas y materiales que permiten mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de DIRESA Tumbes periodo 2017; toda vez que la prueba t de student del GRUPO EXPERIMENTAL pre y pos test arroja un valor de -3,7591 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.0006 ($p < 0.05$), evidenciando la existencia de un alto nivel de significancia.
3. El programa de motivación influye significativamente en lo que respecta a las políticas administrativas permitiendo mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de DIRESA Tumbes periodo 2017; toda vez que la prueba t de student del GRUPO EXPERIMENTAL pre y pos test arroja un valor de -5,4349 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.000 ($p < 0.05$), lo cual indica un alto nivel de significación estadística.
4. El programa de motivación influye significativamente en el desarrollo personal permitiendo mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central de DIRESA Tumbes periodo 2017; toda vez que la prueba t de student del GRUPO EXPERIMENTAL pre y pos test arroja un valor de -4,9955 en un nivel de probabilidad de error menor al 0.000 ($p < 0.05$), el cual indica una alta significancia estadística.

REFERENCIAS

- FEIJOO, (2014). Tesis: “*Relación entre la motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una Institución Pública de Tumbes, 2014*”, Universidad Cesar Vallejo - Tumbes.
- GONZALES & SANCHEZ, (2014). Tesis Doctoral: “*El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*”. Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria – México.
- SANCHEZ, (2010). Tesis “*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las micro redes Cuñumbuque y Tabalosos*”. Institución Micro Red de Salud Cuñumbuque y Tabalosos – Red de Servicios de Salud de San Martín – Dirección Regional de San Martín.
- PALMERO, FERNANDEZ, MARTINEZ & CHOLIZ (2002). “*Psicología de la Motivación y la Emoción*”. Editorial MacGraw Hill ISBN: 8448136446. España.
- HELBERTL & GOVERN (2006). “*Motivación: teoría, investigación y aplicaciones*”. Publicado en Thomson 2006. ISBN: 9706865500 9789706865502. Pág. 504.
- BOEREE, G. (2006). “*Personality Theories Psychology Department Shippensburg University*”. Documento en línea recuperado 12 abril de 2011 de <http://www.ship.edu/%7Ecgboree/perscontents.html>.
- CHAPMAN A. (2007). “*Maslow's Hierarchy of Needs*”. Documento en línea recuperado el 15 abril de 2011: www.businessballs.com/maslow.htm.
- COLVIN, M. & RUTLAND, F. (2008). “*Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. Louisiana Tech University*”. Documento en línea recuperado 15 abril de 2011 de <http://www.business.latech.edu/>

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTOS
<p>General: ¿Cómo influye la aplicación de un programa de motivación, para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017?</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo influye la aplicación de un programa relacionado a la satisfacción con el trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017? ▪ ¿En qué medida influye la aplicación de un programa orientado a la integración al entorno laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017? 	<p>General: Determinar la influencia de la aplicación de un programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la influencia de la aplicación del Programa relacionado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017. ▪ Determinar la influencia del programa orientado a la integración al entorno laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección de salud Tumbes, año 2017. 	<p>General: H1: La aplicación del programa de motivación influye en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017.</p> <p>Ho: La aplicación del programa de motivación no influye en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Dirección Regional de Salud Tumbes, año 2017.</p>	<p>Variable Independiente: Programa de Motivación</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción Laboral</p>	<p>Satisfacción con el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones laborales. ▪ Valoraciones. ▪ Iniciativa hacia el aprendizaje. ▪ Capacidades. <p>Integración al Entorno Laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoras ▪ Reconocimientos. ▪ Relaciones. ▪ Adaptación. <p>Condiciones físicas y materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribución física. ▪ Ambiente. ▪ Desempeño. <p>Políticas Administrat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Buen trato. ▪ Horario trabajo. ▪ Reconocimientos. <p>Desarrollo del Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidades. ▪ Realización personal. ▪ Logros obtenidos. 	<p>El diseño de la investigación es de naturaleza CUASI EXPERIMENTAL, transeccional o transversal de tipo EXPLICATIVO.</p> <p>TRANSVERSAL: Comprende el periodo 2016.</p>	<p>Universo: Trabajadores Administrativos y Asistenciales de la Dirección Regional de Salud Tumbes.</p> <p>Población. Sede DIRESA Tumbes. 180 Trabajadores Administrativos y Asistenciales.</p> <p>Muestra 72 Trabajadores.</p>	<p>Técnica: Para la presente investigación se utilizarán la técnica de la Encuesta</p> <p>Instrumentos: Y como instrumentos se aplicarán el Programa de Motivación</p>

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 03

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación se presenta un conjunto de ítems relacionados a la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, por favor sírvase responder con toda sinceridad y objetividad, ya que de su respuesta dependerá que la presente investigación cumpla con los objetivos trazados. Marque el número que corresponde en el recuadro de la respuesta que considere correcta. Esta respuesta responde a la gradiente del 1 al 5 en que:

a) Totalmente en desacuerdo =1; b) En desacuerdo=2; c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo=3; d) De acuerdo=4; e) Totalmente de acuerdo=5

I.- CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES		a	b	c	d	e
1	Es importante que toda institución pública cuente con una adecuada y confortable infraestructura física y material.					
2	La DIRESA Tumbes, cuenta actualmente con una infraestructura física y material adecuada.					
3	En la DIRESA Tumbes, los ambientes de trabajo, están bien distribuidos y las condiciones materiales, son apropiadas para el buen desempeño del trabajador administrativo.					
4	La importancia de contar con buenos ambientes, garantiza el buen desempeño y satisfacción del trabajador administrativo.					
5	Un buen ambiente de trabajo garantiza comodidad para el desempeño del mismo.					
II.- POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS						
6	En la DIRESA Tumbes, se practica la política administrativa de trato justo, para el trabajador.					
7	La política administrativa de trato justo para el trabajador, se establece en el orden jerárquico de mando.					
8	Considero que dentro de las políticas administrativas, se debe cumplir con el horario de trabajo establecido.					
9	Mi horario de trabajo establecido, satisface en cierta modo mis expectativas personales.					
10	Cumplo a cabalidad mi horario de trabajo establecido					
11	Dentro de sus políticas administrativas, la DIRESA Tumbes, reconoce las horas extras trabajadas.					
12	El reconocimiento de las horas extras trabajadas, se realiza en forma pecuniaria.					
III.- DESARROLLO PERSONAL						
13	La satisfacción del desarrollo personal, está orientado a brindarme oportunidades de mejora laboral, en la DIRESA Tumbes.					
14	La satisfacción del desarrollo personal, es el resultado de los logros obtenidos en el desempeño laboral de la DIRESA Tumbes.					
15	La importancia de la satisfacción laboral en la DIRESA Tumbes, es haberme realizado personalmente.					
16	La DIRESA Tumbes, pone especial importancia en el desarrollo personal de sus trabajadores.					

ANEXO N° 04

MATRIZ DE ITEMS: Encuesta Prueba Piloto de Satisfaccion laboral

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
		Preguntas																
Sujetos		a₁	a₂	a₃	a₄	a₅	a₆	a₇	a₈	a₉	a₁₀	a₁₁	a₁₂	a₁₃	a₁₄	a₁₅	a₁₆	Total
1	1	1	2	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	36
2	1	1	1	3	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	29
3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	27
4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	55
5	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	33
6	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	1	4	4	4	4	45
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
8	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	46
9	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	60
10	3	3	3	2	3	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	28
																		St 154.49
Media		2.8	2.9	3	2.9	2.4	2.2	2.3	2	2.3	2	2.3	2.6	2.9	3	2.9	2.9	
Varianza		1.289	0.989	0.667	1.211	1.378	1.289	1.789	1.556	1.344	1.333	2.233	2.267	2.544	1.778	2.544	2.322	∑ Var 26.53
Alfa de Cronbach		0.8835			1.06667				0.1717				0.8283					
Alfa de Cronbach		= (K/K-1)*(1-(∑Si²/St²))																

ANEXO N° 05

MATRIZ DE ITEMS: Encuesta de Satisfaccion laboral

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Sujetos	a₁	a₂	a₃	a₄	a₅	a₆	a₇	a₈	a₉	a₁₀	a₁₁	a₁₂	a₁₃	a₁₄	a₁₅	a₁₆	TOTAL
1	1	3	1	5	5	3	1	3	2	5	1	1	4	1	1	1	38
2	5	4	2	5	5	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	2	54
3	4	2	2	4	4	2	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	38
4	5	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
5	5	2	2	4	5	2	2	4	2	4	2	2	1	2	4	2	45
6	5	1	1	5	5	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	40
7	5	1	1	4	4	1	3	5	5	5	5	1	4	5	4	4	57
8	5	1	1	4	5	1	3	5	4	4	5	1	4	5	4	4	56
9	5	2	2	5	5	2	2	5	5	4	1	1	2	2	2	2	47
10	4	2	2	5	4	5	5	5	4	5	1	1	4	4	4	1	56
11	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	25
12	5	3	1	5	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	52
13	4	3	3	5	5	1	2	4	3	4	2	2	4	3	4	5	54
14	4	2	4	5	4	3	4	5	4	5	2	3	4	4	5	5	63
15	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	47
16	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	1	1	5	5	4	4	66
17	5	4	3	5	5	4	4	5	2	5	4	1	4	4	4	3	62
18	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	1	3	5	5	5	66
19	4	2	2	5	5	2	4	5	5	5	2	2	4	4	4	3	58
20	5	2	2	4	4	3	3	5	3	5	2	2	4	4	4	2	54
21	5	2	2	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5	5	3	2	53
22	1	1	1	4	4	2	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	44
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
24	1	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	2	4	4	3	57

25	1	2	2	1	1	1	1	5	3	1	1	1	3	3	4	1	31
26	1	3	3	4	4	3	3	1	1	5	3	3	3	3	3	3	46
27	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	64
28	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	5	5	5	4	68
29	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	56
30	5	4	3	5	5	3	3	2	2	2	1	1	5	5	2	3	51
31	5	3	3	3	5	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	63
32	5	2	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	58
33	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	61
34	4	4	2	5	5	2	2	5	2	5	1	1	2	3	2	1	46
35	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	56
36	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	52
37	5	1	1	4	4	2	1	5	5	5	3	3	3	4	4	2	52
38	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	2	2	3	4	4	3	52
39	5	1	1	5	5	1	2	5	3	5	1	5	3	3	4	1	50
40	5	1	1	5	5	2	2	5	5	5	2	2	5	5	5	1	56
41	5	2	2	5	5	2	2	5	3	4	5	2	4	4	4	3	57
42	5	2	2	5	5	2	4	5	4	5	2	2	3	4	4	2	56
43	5	1	1	5	5	1	2	5	3	4	1	1	1	1	1	1	38
44	5	4	4	5	5	1	1	5	4	4	1	1	4	4	3	1	52
45	5	1	3	5	4	1	1	4	3	4	2	4	5	5	3	2	52
46	5	3	2	4	5	2	3	5	4	5	1	1	4	4	4	3	55
47	4	4	4	5	5	1	1	5	2	5	1	1	1	1	5	1	46
48	5	3	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	4	4	67
49	5	3	5	5	5	2	3	4	5	5	4	2	4	5	4	2	63
50	4	1	1	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	4	1	1	34

51	5	4	3	5	5	2	3	4	4	5	2	2	4	4	4	3	59
52	5	3	3	5	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	61

53	4	4	3	4	4	2	3	5	5	5	1	1	5	5	5	3	59
54	1	3	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	29
55	4	3	2	5	5	3	3	3	2	5	1	1	3	4	3	3	50
56	5	1	1	5	5	1	2	5	4	5	1	1	1	1	3	1	42
57	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	2	3	3	4	3	55
58	5	1	1	4	4	1	1	4	4	5	1	1	1	4	4	2	43
59	3	5	4	2	4	5	5	4	2	3	2	4	5	2	4	3	57
60	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	70
61	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	52
62	1	2	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3	2	3	3	2	33
63	5	2	2	5	5	3	4	5	5	5	1	1	5	5	5	3	61
64	4	2	2	5	4	2	2	5	4	4	2	2	2	4	4	2	50
65	5	2	2	5	5	3	3	5	4	3	1	1	1	1	1	1	43
66	5	2	2	5	4	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	3	52
67	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	27
68	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	52
69	5	3	3	4	5	3	3	5	5	5	1	1	5	5	3	3	59
70	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	49
71	5	2	1	5	5	1	2	5	2	5	1	1	5	5	2	1	48
72	5	2	2	5	5	3	4	5	4	4	2	3	3	4	3	2	56

Media	4.181	2.514	2.514	4.292	4.264	2.5	2.778	4.222	3.556	4.181	2.069	1.944	3.403	3.625	3.556	2.611
Varianza	1.699	1.296	1.436	1.336	1.267	1.493	1.443	1.274	1.603	1.277	1.699	1.293	1.793	1.618	1.293	1.452

\sum var 23.272

Alfa de Cronbach 0.8359

1.06667 0.2163

0.7837

ANEXO N° 06: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



GOBIERNO REGIONAL TUMBES
DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES
DIRECCION GENERAL

"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAL"
"TUMBES TIERRA GLORIOSA, VICTORIOSA E INMACULADA DE LA PATRIA."

Tumbes, 07 de Octubre 2016.

OFICIO N° -2016/GOB.REG.TUMBES-DRST-DG.

Señora:
Mg. Lic. Adm. Roxana Victoria Feijoo Saavedra.
Alumna de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN

REF : Reg N°13734-DR.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y según documento de la referencia, esta Dirección **AUTORIZA** y se le brinde las facilidades para que realice trabajo de investigación denominado "**APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES 2016**".

La oportunidad es propicia para expresarle a usted, los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


Mg. Wilmer J. Davis Castillo
DIRECTOR REGIONAL DE SALUD TUMBES

WJDC/DR
c.c.
Archivo

ANEXO N° 07

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **NORABUENA MENESES ROLANDO** docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada "Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes - 2017" de la estudiante Feijoo Saavedra Roxana Victoria, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tumbes, 25 de febrero de 2020.



Dr. NORABUENA MENESES ROLANDO
DNI: 07467165

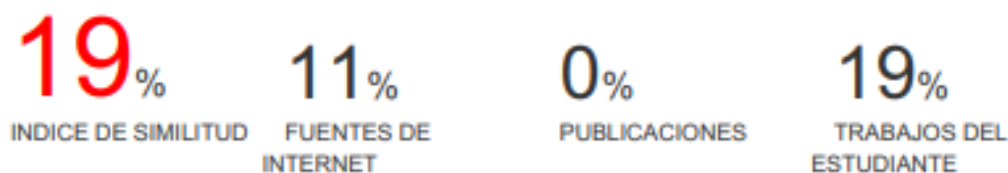


Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO N° 08
Reporte de Similitud

Programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud, Tumbes – 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	

ANEXO N° 09

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p align="center">AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	--	--

Yo Feijoo Saavedra Roxana Victoria identificado con DNI N° 00238531 egresado del Programa de...Doctorado En Gestión Publica y Gobernabilidad..... de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado ""Programa de Motivación para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Tumbes-2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

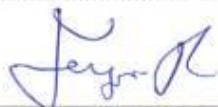
.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 00238531

FECHA: 16 de Febrero del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO N° 10



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FEJOO SAAVEDRA, ROXANA FEJOO

INFORME TITULADO:

"Programa de Motivación para mejorar la satisfacción laboral en los Trabajadores
Administrativos de la Sede Central Dirección Regional de Salud Tumbes-2017"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE FEBRERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA