

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Motivación y satisfacción de los colaboradores de la Empresa

ENOSA- Sullana

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN
ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Vílchez Girón Diego Wilfredo

Cueva Alama Shirley Stefani

Asesor:

Dr. Cruz Cruz Oscar Porfirio

Sullana - Perú

2015

PALABRAS CLAVE

TEMA : Motivación y Satisfacción

ESPECIALIDAD : Administration.

KEYWORDS

TOPIC : Motivation and Satisfaction

SPECIALTY : Administration.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios y Management

**Motivación y satisfacción de los colaboradores de la
Empresa ENOSA- Sullana.**

Resumen:

La presente investigación tuvo como propósito describir como la motivación influye en la satisfacción de los colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana, analizar el clima organizacional y las remuneraciones; además los programas de motivación que esta empresa tiene con sus trabajadores.

Para esta investigación se utilizó el enfoque cuantitativo no experimental transaccional descriptivo, debido a que se recolectaron datos en un momento determinado relacionados a las dos variables de estudio, en la cual se aplicó una encuesta, a la muestra conformado por los 27 colaboradores de la empresa ENOSA- Sullana, encontrando la información precisa que nos permitió detectar los programas de motivación y sobre todo conocer a profundidad el climalaboral.

En esta investigación obtuvimos como resultado general que la mayoría de los colaboradores se sienten motivados y por ende muestran su satisfacción a través de la eficacia, eficiencia y efectividad en sus trabajos, ya que existe un buen clima laboral y sobre todo la organización sabe cómo reconocer la buena productividad que realizan.

La encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa ENOSA-Sullana arrojó un resultado positivo teniendo en cuenta los diferentes factores y situaciones que influyen en la satisfacción de ellos, gracias a esos resultados nuestro trabajo investigativo logró demostrar que los colaboradores mientras más motivados estén se logrará amentar el nivel de compromiso y por ende aumentará el nivel de satisfacción haciendo que se fomenten los grandes equipos de trabajo.

La realización de los programas de motivación promueve la satisfacción laboral de los colaboradores, influyendo positivamente en resultados de la organización, logrando desarrollar objetivos personales, profesionales y a nivel organizacional.

Abstract

This research was aimed to describe the motivation influences the satisfaction of employees of the company ENOSA- Sullana, analyze the organizational climate and remuneration; besides motivation programs this company has with its employees.

Non-experimental transactional descriptive quantitative approach was used for this research, because data were collected at a specific time related to the two variables of study, in which a survey was applied to the sample made up of 27 employees of the company ENOSA- Sullana, finding accurate information that allowed us to detect motivation programs and especially to know in depth the work environment.

In this investigation we obtained a general result that most employees are motivated and thus show their satisfaction through the effective efficiency and effectiveness in its work, as there is a good working environment and especially the organization knows how to recognize the They are performing good productivity.

The survey of workers of the company ENOSA-Sullana showed a positive result considering the various factors and situations that affect their satisfaction, thanks to these results our research work failed to demonstrate that the more motivated employees are will be achieved and reverberant level of commitment and therefore increase the level of satisfaction so that the big teams are promoted.

The realization of motivation programs promotes job satisfaction of employees, positively influencing organizational performance, achieving personal goals develop professional, and organizational level.

ÍNDICE GENERAL:

	Pág.
PALABRAS CLAVE	i
TÍTULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.	
1.1.- Antecedentes y fundamentación científica.	01
1.2.- Justificación.	21
1.3.- Problema.	21
1.4.- Marco referencial	21
1.4.1.- Marco conceptual	21
1.4.2.- Operacionalización de variables	23
1.5.- Hipótesis.	23
1.6.- Objetivos.	24
CAPÍTULO II. MEODOLOGÍA	
2.1.- Tipo y diseño de investigación.	25
2.1.1.- Tipo de investigación.	25
2.1.2.- Diseño de la investigación	25
2.2.- Población y muestra.	25
2.3.- Instrumentos y fuentes de información.	26
2.3.1.- Instrumentos de investigación.	26
2.3.2.- Fuentes de información.	27
2.4.- Procedimiento y análisis de la información.	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	48
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1.- Conclusiones	54
5.2.- recomendaciones	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
Dedicatoria	58
Agradecimiento	59
APENDICES Y ANEXOS	60

INDICE DE TABLAS

	pág.
TABLA N° 01. Infraestructura contribuye a generar mayor eficacia	28
TABLA N° 02. Infraestructura ayuda al aumento de la eficiencia	29
TABLA N° 03. El equipamiento desarrollar sus actividades con mayor eficacia	30
TABLA N° 04. El equipamiento actual ayuda a que los resultados tengan mayor efectividad	31
TABLA N° 05. La comunicación permite que los trabajos en equipo tengan mayor eficacia	32
TABLA N° 06. El perfil de los puestos le permite conseguir ascensos	33
TABLA N° 07. Le exige una profesionalización para ocupar un puesto de mayor jerarquía	34
TABLA N° 08. Requiere que los intercambios de conocimientos sean frecuentemente	35
TABLA N° 09. Contribuye a que sus colaboradores obtengan mayores especializaciones	36
TABLA N° 10. Las funciones asignadas están relacionadas a los ascensos	37
TABLA N° 11. La jerarquía actual contribuye a la mejora de procesos	38
TABLA N° 12. La jerarquía se involucra y promueve el trabajo en equipo	39
TABLA N° 13. Las tareas se realizan con la finalidad de mejorar los procesos administrativos	40
TABLA N° 14. Las tareas permiten formar y fortalecer los trabajos en equipo	41
TABLA N° 15. Su experiencia aplicada ayuda a mejorar el proceso actual	42
TABLA N° 16. Los premios que se otorgan promueven la iniciativa de nuevas ideas	43
TABLA N° 17. Se otorgan premios por la creación de nuevas propuestas	44
TABLA N° 18. Brinda reconocimientos por su iniciativa aumentando el nivel de superación	45
TABLA N° 19. Se otorga reconocimiento aumentar la prospectiva de los colaboradores	46
TABLA N° 20. El adiestramiento contribuye a generar mayor iniciativa	47

CAPITULO I. INTRODUCCION.

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

A. SCHUBERT ORDOÑEZ INGRID GERALDINE (2009), realizó una investigación titulada **-La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución Autónoma de la ciudad de san Salvador**; cuyo objetivo fue determinar si los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución Autónoma de la ciudad de san Salvador. Llegando a las siguientes conclusiones:

- ✓ La necesidad de integración y de mantener la Aceptación e Integración Social, es independiente de lo que pueda reflejar la evaluación del desempeño.
- ✓ La búsqueda de aprobación social y consideración por parte de los demás no se relaciona de manera significativa con los resultados de la evaluación del desempeño laboral.
- ✓ La valoración personal y confianza que el personal tiene en sí mismo (factor Autoestima/Auto concepto) no se ve afectada por los resultados de la evaluación del desempeño laboral.
- ✓ La necesidad y tendencia del empleado a desarrollar las capacidades personales, realizar proyectos y proponerse metas nuevas en la vida (factor Autodesarrollo), son independientes de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño laboral.
- ✓ Que la preocupación que sienten los empleados por obtener prestigio y éxitos profesionales así como, el buscar los medios y condiciones para influir y dirigir a otras personas (factor Poder), no se ven afectados por la evaluación del desempeño laboral.

Nosotros estamos de acuerdo con los resultados obtenidos y con las conclusiones a las que llego el investigador; ya que el prueba que la integración social no afecta al desempeño laboral de los trabajadores y que por el contario a mayor motivación, mejoran las condiciones laborales y sobre todo de que todos los empleados se sientan comprometidos con los objetivos de la empresa.

B. VASQUES SOSA SHEILA MELISA (2007), “**Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital nacional arzobispo Loayza**”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital nacional arzobispo Loayza. Llegando a las conclusiones:

- ✓ Las/os profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja.
- ✓ Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de Enfermería se caracterizaron por:
 - **Identidad**, está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal.
 - **Autonomía**, consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias.
- ✓ En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las/os profesionales de enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos.

Estamos de acuerdo con las conclusiones a las que llegó el investigador; ya que explica de manera detallada la relación que existe entre las dos variables

que se estudiaron, en la cual se demuestra que falta mayor variedad de tareas, y sobre todo ofrecer mayores oportunidades para su realización profesional de los trabajadores de esta organización, haciendo que haya un nivel de motivación baja.

- C. ALVA ZAPATA JOSE LUIS Y JUAREZ MORALES JUNIOR ALEXANDER (2014) **"Relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S. A. del distrito de Trujillo"**, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S. A. del distrito de Trujillo. Llegando a la conclusión:

- ✓ La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa cuando existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; ya que los trabajadores tienen una motivación baja.

Estamos de acuerdo con el investigador; ya que si existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad, estas variables están relacionadas a mayor satisfacción los trabajadores estarán más comprometidos en lograr los objetivos organizacionales y sobre todo ser eficientes en el trabajo logrando una mayor productividad.

- D. BEDODO ESPINOZA VALERIA Y GICLIO GALLARDO CARLA. (2006) **"Motivación laboral y compensaciones"** Santiago, cuyo objetivo fue Conocer y comunicar la relación entre los conceptos de motivación en el trabajo y las compensaciones. Llegando a las conclusiones.

- ✓ Respecto al modo en que se relaciona la satisfacción laboral y la compensación, es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite planear las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relaciona con la motivación en el trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, lograr influir en la motivación de los empleados a mostrar

mejores desempeños. La compensación Integral influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos, extrínsecos en caso del competente monetario, e intrínsecos en su competente intangible asociada al actividad misma y su contexto laboral

- ✓ Existen muchos motivos que impulsan la conducta de las personas, por lo tanto una sola compensación entendida desde una compensación integral, podrá satisfacer las distintas necesidades que energizan esos diversos motivos, influyendo así en el direccionamiento de la conducta, hacia lo que la organización necesita, lográndose una sintonía entra las metas de la organización y lo que sus empleados buscan.
- ✓ El análisis de la motivación y su realización con las compensaciones invita a realizar a lo menos dos miradas del vínculo: una mirada -objetiva| centrada en la conducta visible, y otra mirada -subjetiva|, que alude a las emociones, ideológicas personales y tendencias inconsistentes. Esta doble mirada reproduce uno de los clásicos dilemas de la Psicología acerca de la determinación del ser humano.

Estamos de acuerdo con el investigador, existe una relación directa entre la motivación y las compensaciones, si la compensaciones son mayores y mejores pues los trabajadores estarán mejor motivados y lograrán resultados más favorables para la empresa y se tendrán un desarrollo profesional mayor.

E. **SÁNCHEZ RETO ANA BELÉN (2013) “Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el desempeño del recurso humano del banco Interbank agencia Sullana”**, cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en el desempeño del recurso humano del banco Interbank agencia Sullana; llegando a la siguiente —

- ✓ Se llegó a la conclusión que si existe correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa INTERBANK Agencia Sullana – 2013|, cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en el desempeño del recurso humano.

Estamos de acuerdo con la investigación, estas dos variables están relacionadas positivamente y directamente, si tienes un buen clima organizacional en la empresa lograras que los empleados trabajaran mejor y si ellos están satisfechos con las condiciones laborales y otros, su desempeño laboral será mayor.

F. MAÑUCO YUPANQUI, VICTOR GASTÓN (2014). **“Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa sol Perú S.A.C**, cuyo objetivo fue Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa sol Perú S.A.C. llegando a las conclusiones:

- ✓ Los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona.
- ✓ Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al trabajo, actúan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo, calman a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos y se desenvuelvan en un adecuado ambiente de trabajo.

Estamos de acuerdo con el investigador ya que sabemos que la motivación se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores. Si los colaboradores trabajan en un ambiente y en unas condiciones óptimas, ellos estarán más comprometidos con sus labores y así aportaran más a la empresa.

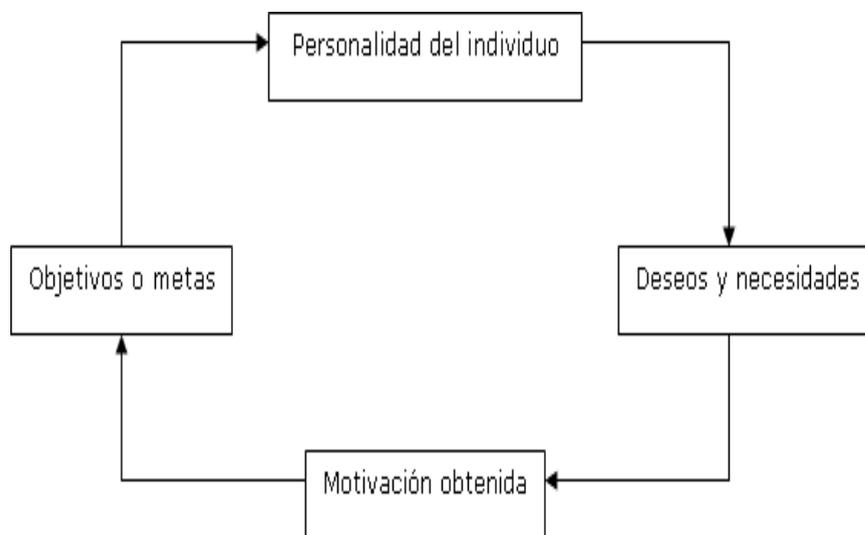
MOTIVACIÓN

a) DEFINICIÓN: González y Olivares (1999), mencionan que motivación laboral comprende los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar de cierta forma y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa. Así mismo, comprende los procesos organizacionales que influyen tanto en los

motivos de un trabajador como en los de una empresa, con el fin de que vayan encaminados hacia una misma dirección.

b) EL CICLO DE LA MOTIVACIÓN

Según lo planteado la motivación se puede describir a través de un ciclo ya que cada vez que se cumple una meta nuestra personalidad crea una nueva necesidad.



En base al ciclo de que muestra la figura se explicara cada uno de los pasos:

Ahora hay ciertas conductas que te pueden dar parámetros de que su personalidad por más que se le den estímulos esta no tendrá la motivación que se espera de ella, "El hombre ve su medio como una tortura, un castigo y reacciona defensivamente, desconfiado ante cualquier señal extraña tanto en su comunidad como trabajo" (Santos, 2005, p. 1), las personas que se comporten de esta manera no serán sujetos que se puedan estimular para lograr que su desempeño aumente ya que siempre lo verán como castigo y tendrán desconfianza de lo que ocurre a su alrededor y con una persona así es bastante difícil de tratar.

- 1. Personalidad del individuo:** (Santos, 2004).hay varios indicios de la personalidad de los individuos que pueden dar la pauta para saber que está se moverá con la motivación laboral adecuada independiente del estímulo que

reciba ya sea un regaño o un elogio, "Renovarse demanda asumir el papel de aprendiz, salir del círculo de preocupación y entregar tu tiempo" (Santos, 2004) lo cual se puede interpretar como que la persona que quiere tener éxito aun cuando la regañen o la elogien siempre va a trabajar para hacer las cosas mejor, "Para las personas inteligentes no existe la suerte, pero si la oportunidad" (Santos, 2005, p. 1) plantea la idea que, entonces se puede ver que de alguna manera hay personas que ante la adversidad ven siempre una oportunidad de mejora y de poder demostrar toda su capacidad; también es importante que la persona presente otras características como "La responsabilidad representa la capacidad de elegir entre un conjunto de alternativas la mejor" (Santos, 2005, p. 8), al analizar esta idea se puede tener la percepción de que mientras descubre un característica de la personalidad se ve la necesidad de encontrar otra para que la anterior tenga algo en que basarse, del último pensamiento se puede tener la idea de concatenar la responsabilidad del individuo con la capacidad que pueda tener este para tomar las decisiones adecuadas por último pero no menos importante "El entusiasmo es el interés llevado a su máxima expresión" (Santos, 2005, p. 9), entonces si la persona es entusiasta existe la gran posibilidad de que tenga un gran interés en lo que se le diga o le toque hacer en el trabajo, esta persona se puede aprovechar dándole más trabajo y mayor salario y se sentirá apreciada por la organización.

2. Deseos y necesidades:(Santos, 2004). las necesidades del ser humano pueden clasificarse de dos maneras 1) básicas y 2) personales según esta clasificación podemos incluir a como necesidades básicas lo que es el alimento, casa, agua, vestuario y últimamente incluyen salud y educación; las necesidades personales son todas aquellas que no son básicas (denominadas así porque son requisito para una vida decente) como por ejemplo una computadora, un carro, televisión, se podría decir que las necesidades personales son los deseos que manifiesta la personalidad de la persona para sentirse cómodo; dependiendo del tipo de necesidad que se quiera satisfacer así será y la personalidad del individuo para asignarle un valor prioritario de necesidad así será el deseo por obtenerlo.

3. Motivación obtenida: (Santos, 2004). sabiendo que la clase de motivación obtenida para llegar a realizar una meta depende en gran manera de cómo es la personalidad del individuo y de que tan prioritario es satisfacer la necesidad obtendrá motivación necesaria para salir adelante ante la adversidad y la prueba laboral que imponen los jefes, para el caso se puede llegar a pensar en una persona que trabaja de operario en una planta en donde los gerentes de producción le exigen que cumpla una meta diaria para poder mantenerse y él es el que lleva la comida a su familia, esta persona soportará la presión que pueda llegar a ejercer el gerente sobre él ya que su motivación es la más fuerte de todas cumplir con las necesidades no solo de él sino la de su familia incluso se podría dar el caso de que la persona se desempeñe de una manera sobresaliente ya que necesita el empleo y tal vez de pasó le demuestra al jefe que es alguien confiable. Al ver que tan complejo y variable se hace el estudio ya que depende de muchos factores que van cambiando de individuo en individuo solo se deja la idea de cómo afecta la necesidad al tipo de motivación que se puede obtener.

4. Objetivos y metas:(Santos, 2004). en el momento en que se plantea una necesidad se fija una meta a cumplir y se confecciona un camino para poder lograr la meta y surge la fuerza (motivación) que ayuda a seguir por todo el camino hasta alcanzar la meta, pero este es el caso ideal en el que la meta se puede alcanzar con esfuerzo y sacrificio pero por lo general en la vida empresarial hay un gran abismo con respecto a estas aspiraciones, "Cuando los resultados no corresponden con nuestras expectativas, solo podemos renovarnos o reasignarnos" (Santos, 2004), según este autor en el momento en que llegamos al límite y no se logró conseguir el objetivo por más esfuerzo que se hizo, aquí es donde la personalidad del individuo resalta ya que tiene que adaptarse a las nuevas condiciones que se le imponen y para superarlas y lograr su meta este debe de cambiar ante sus obvias realidades y reinventarse así mismo ya que si no lo hace es muy probable que no logre cumplir con sus necesidades de esta manera se cierra el ciclo de la motivación si no se logra obtener la meta se llega de nuevo a la personalidad y aquí tiene lugar el cambio; otra manera de cerrar el ciclo es en el momento en que cumplimos con

la necesidad y en ese instante nuestra personalidad origina una nueva necesidad ya sea básica o personal.

c) TEORIAS DE MOTIVACIÓN:

✓ *Teoría bifactorial de Herzberg:*

El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación – higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, —¿Qué desea la gente de sus puestos? Les pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación a sus puestos.

Luego se tabularon y categorizaron estas respuestas. La teoría bifactorial tuvo como sustento los estudios que Frederick Herzberg junto con su grupo de investigación desarrollaron en empresas de Pittsburgh, Estados Unidos. La investigación consistía en un cuestionario en el cual se preguntaba a ingenieros y contadores acerca de los factores que producían satisfacción e insatisfacción en su trabajo.

Por el análisis de las contestaciones, Herzberg llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía mal. Factores intrínsecos, como logros, reconocimiento y responsabilidad, se relacionaron con la satisfacción con el puesto.

Herzberg dijo que los datos sugieran que lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional. La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. Los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separan y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto. De dicha investigación se lograron separar dos tipos de factores, a saber:

Factores higiénicos: La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: Estos son los

llamados factores higiénicos. La presencia de estos factores permite que la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo pero no implica que generaran la motivación necesaria para la consecución de los objetivos. Ejemplos de estos factores son: Las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el salario, etc.

Factores motivacionales: La satisfacción en el cargo, es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: Estos son los llamados factores motivadores. Se describe como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso, etc.

Herzberg caracterizó a los factores que crean la insatisfacción con el puesto como factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Para motivar a las personas en sus puestos, Herzberg sugirió la enfatización de motivadores, aquellos factores que aumentan la satisfacción con el puesto.

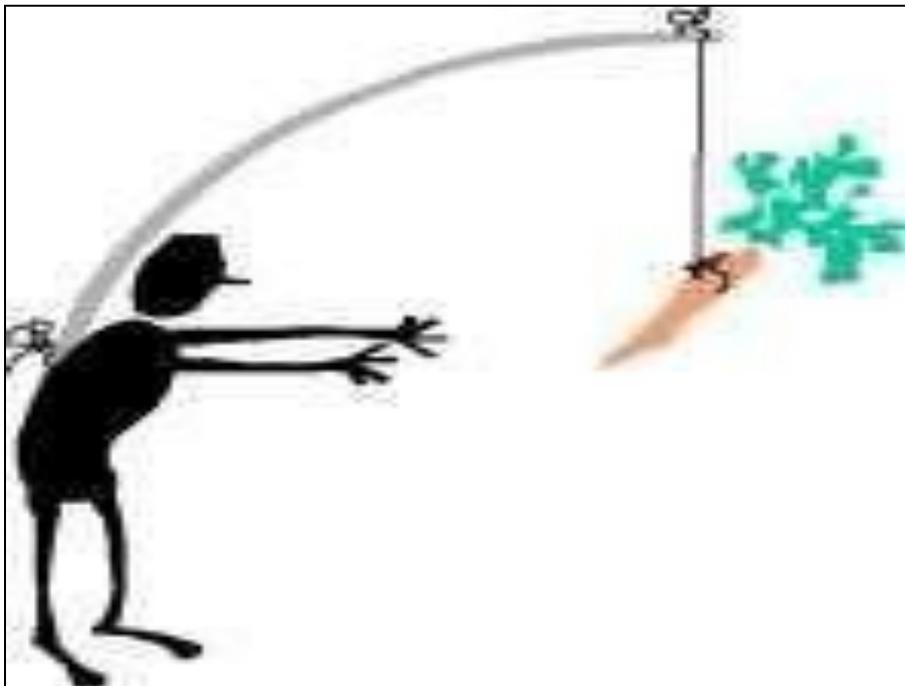
En la vida de la organización la falta de cobertura de los factores higiénicos provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo al mismo permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo. Una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que los miembros de la organización padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante.

Respecto de esta teoría suele producirse una confusión semántica, ya que muchas personas consideran que lo opuesto a satisfacción es insatisfacción y viceversa. Sin embargo lo opuesto a satisfacción es ausencia de satisfacción y del mismo modo, lo opuesto a insatisfacción es ausencia de insatisfacción.

A los efectos de lograr satisfacción en el trabajo, el autor de esta teoría propone el enriquecimiento de las tareas (Job enrichment), que consiste en convertir a estas en un desafío a través del incremento de la responsabilidad y de los objetivos.

Las críticas de la teoría motivación-higiene: Incluyen las siguientes:

- ✓ Cuando las cosas van bien, la gente tiende a tomar el crédito para sí mismos. Culpan a los factores externos de los fracasos.
- ✓ Es dudosa la confianza que pueda tener la metodología de Herzberg. Puesto que los calificadores tenían que hacer interpretaciones podría ser que contaminaran sus hallazgos al interpretar una respuesta en una forma y otra similar en forma muy distinta
- ✓ No se utilizó una medida global de satisfacción. Una persona puede estar incómoda con parte de su puesto, y, sin embargo, pensar que es aceptable.
- ✓ La teoría es inconsistente con investigaciones anteriores. La teoría motivación-higiene pasa por alto las variables situacionales.
- ✓ Herzberg supuso que hay una relación entre satisfacción y productividad, pero la metodología de investigación que utilizó sólo se enfocaba a la satisfacción, no a la productividad. Para hacer relevante dicha investigación, se debe suponer una relación estrecha entre la satisfacción y la productividad.



d) MODELOS DE MOTIVACIÓN:

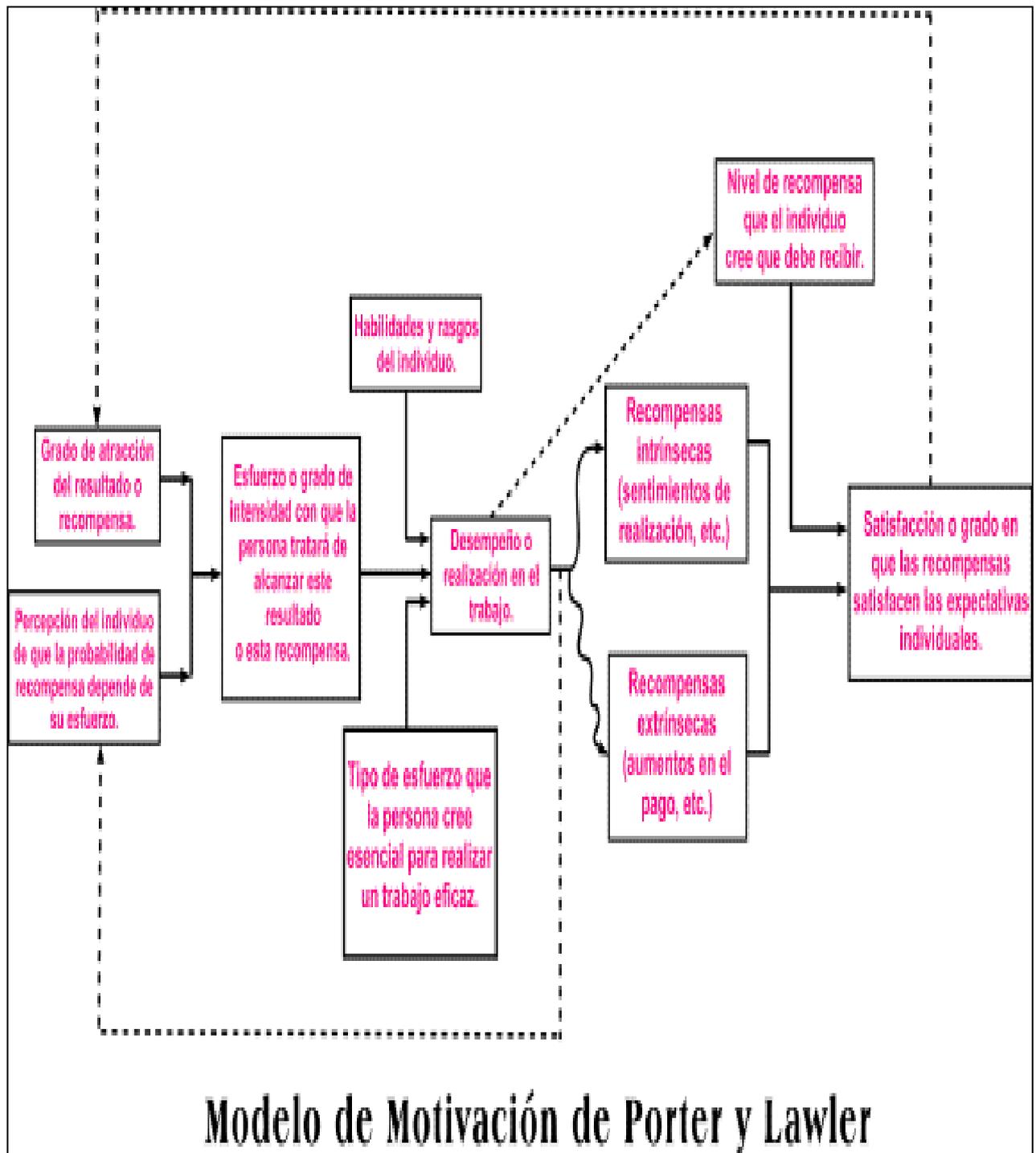
✓ *Modelo de Porter Lawler*

El enunciado teórico de Porter y Lawler se presenta en forma de modelo, donde el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa.

La primera parte de este modelo es la relación entre el desempeño y las recompensas. Las personas esperan que quienes realicen los mejores trabajos, sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones. Lógico que esto no siempre sucede por eso existen tantas personas desmotivadas en el trabajo; pero este modelo pretende convencer de lo necesario de tomar en cuenta lo que el individuo espera y su percepción de lo que es justo para que quienes toman decisiones en las organizaciones, no cometan errores que lleven a una insatisfacción y que ésta se refleje en la motivación para trabajar y ser productivos.

La segunda parte del modelo es la que se asocia con la equidad (es decir con el sentimiento de justicia). Es preciso que las personas estén convencidas que las recompensas que reciben son justas. Es preciso también que las personas tengan la confianza de que una persona que realiza un desempeño muy pobre comparado al que ellos consideran realizar, no gana las mismas recompensas que ellos. Esta tendencia a compararse con los demás es parte de la naturaleza humana y no la podemos evitar.

Por consiguiente la equidad tiene dos dimensiones: en primer lugar el individuo espera ganar recompensas de acuerdo a la habilidad y el esfuerzo desplegado, y en segundo lugar la persona desea que se le pague en relación a otros que desempeñan las mismas funciones con igual eficiencia.



SATISFACCIÓN

a) DEFINICIÓN.- Rodríguez (1999), afirma que el tema de satisfacción laboral ha estado olvidado continuamente por la administración. Además menciona que son muchas las organizaciones que aún están dirigidas con un carácter puramente económico y que hay pocas que ya han evolucionado. Así mismo, el reconocimiento de la importancia que tiene el factor humano en las organizaciones ha conducido a que la administración se preocupe por la satisfacción, motivación, pertenencia, participación y bienestar de los empleados.

—La satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes (Rodríguez, 1999, p. 260).

b) SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD.

(Robbins, 1998). Los temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998). Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner, 1994). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y

capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos.

Sin embargo, creer en la tesis del trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en pruebas sólidas. El análisis minucioso de las investigaciones indicaba que, en el supuesto de que exista una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser baja, del orden del 0,14. Sin embargo, la inclusión de las variables moderadoras ha incrementado la correlación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos.

La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción. Asimismo, la productividad del corredor de bolsa es limitada por los movimientos generales del mercado accionario, cuando el mercado se mueve al alza y el volumen es alto, los corredores satisfechos y los insatisfechos obtendrán muchas comisiones. Por el contrario, cuando el mercado está hacia la baja, la satisfacción del corredor no importa gran cosa.

Al Parecer, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de

ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral (Robbins Stephen, 1993,1998).

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice:

«por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí... ».

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo Y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratado, atascado en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes».

c) SATISFACCIÓN LABORAL Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO.

Esta teoría fue formulada por los psicólogos J. Richard Hackman y G.R. Oldman, (1975) como fruto de las investigaciones sobre medidas objetivas de las características del puesto que se correlacionaban con la asistencia y satisfacción de los empleados. Se sabe que algunos aspectos influyen tanto en la conducta como en las actitudes, pero sin que afecten al personal en la misma forma. La

investigación descubrió diferencias individuales en las necesidades de desarrollo, es decir, algunos la sienten más que otros. Los primeros parecen experimentar un influjo mayor ante los cambios en las características del puesto.

Por otra parte, esos cambios no repercuten directamente en la conducta laboral. Si se produce una influencia, ésta ha de atribuirse a las experiencias subjetivas o psicológicas del sujeto ante ellos. Las experiencias provocan alteraciones en la motivación y en la conducta laboral (Shultz, 1991). Los estudios respecto a la importancia de las características del puesto, postulan que la naturaleza del trabajo mismo es un determinante principal de la satisfacción con el puesto. Varios estudios han tratado de identificar las principales dimensiones del contenido del puesto y ver cómo influye sobre la satisfacción del empleado (Brief y Aldag, 1975; Hackirian y Lawler, 1971).

El estudio más elaborado fue el de Hackman y Oldham (1975), quienes aplicaron un cuestionado «Encuesta de Diagnóstico en el Puesto» a cientos de empleados de 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes dimensiones centrales:

- Variedad de habilidades: Grado en que el puesto requiere de diferentes actividades para ejecutarlo, ello implica emplear diferentes habilidades y talentos.
- Identidad de la tarea: Grado en que el puesto requiere la terminación de una pieza de trabajo «integral» e identificable, del principio al final.
- Significación de la Tarea: Medida en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o trabajo de otras personas -bien sea en la organización o en el ambiente externo.
- Autonomía: El grado en que el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y en los métodos a utilizar.
- Retroalimentación del Puesto Mismo: Medida en que el desempeño de actividades del puesto permite al empleado obtener información clara y directa sobre su efectividad.

Cada de una de estas dimensiones incluyen algunos aspectos del contenido del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Cuanto mayor sea la variedad de actividades de un empleado, menos aburrido será. Los más aburridos son los que repiten operaciones simples, cientos de veces al día. Cuanto más incluya usar habilidades significativas para la auto identidad, tanto más puede sentir que está ejecutando un trabajo interesante más que «haciendo pasar el tiempo».

La cantidad de autonomía en el puesto y el grado en que brinde retroalimentación de la ejecución, determinará qué tanta oportunidad existe para satisfacer necesidades de alto orden, como la realización e independencia. Cuando un empleado no tiene control sobre los procedimientos o ritmo de trabajo, existe poca oportunidad para lograr satisfacción intrínseca de culminar con éxito la tarea o reto. Sin embargo, en un puesto donde se tiene autonomía, la tarea representa un desafío, y dispone de retroalimentación sobre su ejecución; existe oportunidad para satisfacer las necesidades de realización (Wexley y Yuki, 1990).

d) TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN.

Jerarquización de las necesidades de Abraham Maslow.

Teoría de jerarquización de las necesidades de Abraham Maslow: Maslow sostenía que las necesidades humanas no son de igual intensidad y surgen en una secuencia determinada. Una vez satisfechas las necesidades primarias, las personas harán mayor énfasis en las necesidades secundarias. Estas necesidades están clasificadas de la siguiente manera:

Características del funcionamiento de la pirámide de Maslow:

- ✓ Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, aquella necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
- ✓ Las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- ✓ A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual.

- ✓ Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominaran sobre las superiores.
- ✓ Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo.

Observaciones a la teoría de Maslow:

- ✓ Según otros enfoques la teoría no reconoce que las personas son distintas y que lo que puede ser una necesidad para una puede no serlo para otra.
- ✓ Para algunos críticos el autor no reconoce que las personas puedan variar el orden de la jerarquía.
- ✓ Para otros, el modelo no resulta práctico porque describe el funcionamiento de las personas, pero no considera la forma más adecuada de brindar incentivos desde la organización.
- ✓ Como toda teoría, la de Maslow, tiene sus seguidores y sus críticos pero resulta incuestionable que su modelo responde al interrogante de cómo el ser humano funciona y se motiva, es decir porque se esfuerza y trabaja



12 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Este trabajo tuvo como finalidad analizar el nivel de motivación y satisfacción de los colaboradores de la empresa ENOSA- Sullana, para lo cual se tuvo en cuenta que estos son temas importantes en los cuales todas las organizaciones tanto públicas como privadas deberían interesarse más, ya que a partir de estos aspectos el recurso humano podría modificar algunas conductas llegando a ser más competitivos y eficientes en las diferentes áreas de la organización.

El análisis que se realizó fue una aportación importante al campo de la motivación y satisfacción laboral en las organizaciones, ya que se obtuvo mayor información sobre el nivel de motivación y satisfacción laboral de las personas. También tuvo como finalidad, determinar cómo se relaciona dicha motivación con la satisfacción laboral.

13 PROBLEMA.

¿Cómo la motivación incide en la satisfacción de los colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana?

14 MARCO REFERENCIAL.

1.4.1. MARCO CONCEPTUAL.

- **CLIMA ORGANIZACIONAL:** (Gonçalves, 1997). De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores.

- **BALANCE LABORAL:** Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas

- **MONTO REMUNERATIVO:** Urquijo (1997), el monto remunerativo, es el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios, por lo que muchos autores consideran la remuneración como una contraprestación.

- **BENEFICIOS LABORALES:** Milkovich (1996), la palabra beneficios laboral significa equilibrar, deducir e implica intercambio. Este significado adquiere validez cuando se enmarca en una relación empleado empleador, dado que los beneficios tratan de equilibrar la relación existente entre el capital y el trabajo, otorgando este último una remuneración por las labores realizadas

- **DESEMPEÑO LABORAL:** (MILKOVICH Y BOUDREAU 2002), pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables (citado en Queipo y Useche, 2002)

- **DESARROLLO PROFESIONAL:** Besosa Tirado (2006) define desarrollo profesional como la "acumulación de conocimientos, modelos y experiencias propias y exclusivamente relacionadas con un área específica..."

- **COMPROMISO INSTITUCIONAL:** Robbins, (1998) define el compromiso institucional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

- **CAPACIDAD DE INNOVACIÓN:** Santos Corral (2003)— —... las capacidades de innovación de las , la generación de nuevos productos y procesos, los cambios organizacionales y las estrategias de mercado, que se han convertido en una ventaja competitiva clave para su mantenimiento y crecimiento¹. La comunidad científica se ha visto obligada a unirse a tecnólogos e innovadores para recurrir al uso de métodos más rápidos, capaces de responder a la necesidad social de contrarrestar la agresividad de los efectos negativos y nocivos de resultados científicos y tecnológicos en un mundo cada día más industrializado y contaminado

1.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Variables	Indicadores	Sub indicadores
MOTIVACIÓN	Clima organizacional	Infraestructura
		Equipamiento
		Comunicación
	Balance laboral	Perfil de puesto
		Perfil del colaborador
		Funciones asignadas
	Monto remunerativo	Jerarquía
		Tareas
		Experiencia
	Beneficios laborales	Premio
		Reconocimiento
		Adiestramiento
SATISFACCIÓN	Desempeño laboral	Eficacia
		Eficiencia
		Efectividad
	Desarrollo profesional	Ascensos
		Intercambios
		Profesionalización
	Compromiso institucional	Mejora de Procesos
		Trabajo en equipo
		Círculos virtuosos
	Capacidad de innovación	Iniciativa
		Propuesta
		Prospectiva

15. HIPOTESIS.

La motivación eficaz favorece en la satisfacción de los colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana

1.6. OBJETIVOS.

1.6.1. OBJETIVO GENERAL:

Describir de qué manera los factores de motivación influye en la satisfacción de los colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Describir de qué manera el clima organizacional incide desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.
- ✓ Describir cómo el balance laboral, incide en el desarrollo profesional de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.
- ✓ Analizar cómo el monto remunerativo influye en el compromiso institucional de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.
- ✓ Analizar cómo los beneficios laborales inciden en la capacidad de innovación de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.

CAPITULO II. METODOLOGIA

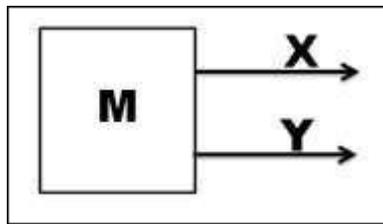
21. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

21.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Esta investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, corresponde a un estudio no experimental transaccional o transversal descriptiva.

21.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño en mención corresponde a la figura siguiente:



Dónde:

M Muestra de la investigación. 27 colaboradores X
Motivación
Y Satisfacción

22 POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población y muestra está conformada por 27 colaboradores que laboran el área de jefatura, asistentes, reclamos, facturaciones, clientes mayores; por conveniencia se ha determinado que la muestra este representado por la totalidad de 27 personas que ocupan los cargos siguiente.

Muestra = 27

CARGO DE LOS COLABORADORES	TOTAL
Jefe de unidad de negocio	1
Jefa de administración	1
Jefatura de comercialización	2
Jefatura de distribución	1
Área de tecnología de la información	1
Asistentes de administración y tesorería	2
Área de almacén	2
Control de perdidas	2
rea de reclamos	1
Área de facturación	1
Créditos y cobranzas	1
Clientes mayores	3
Atención al cliente	3
Área de distribución	6
Total muestra	27

23. INSTRUMENTOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.

23.1. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

N°	TECNICAS	INSTRUMENTOS
01	ENCUESTA	CUESTIONARIO

En función al objeto de estudio, aplicamos como instrumento un cuestionario, consiste en reunir el punto de vista personal de los participantes acerca de un tema específico por medio de preguntas, así como la recolección de información observando, verificando y corroborando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los colaboradores en la empresa, esto se demuestra en el anexo 01.

232 FUENTES DE INFORMACIÓN.

Se utilizó como fuentes de información; bibliotecas, artículos científicos, cuestionarios, revistas, libros, tesis y repositorios entre otras fuentes y documentos para elaborar los antecedentes y la fundamentación científica, se analizó textos, publicaciones especializadas, documentos institucionales.

2.4.-PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Para el procesamiento de información se utilizó el programa Excel.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

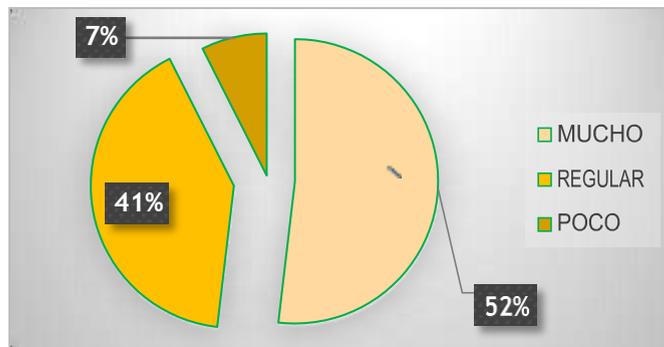
Resultados relacionados a cómo el clima organizacional incide en la satisfacción de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.

1.- Diga Usted. ¿La infraestructura actual de la empresa ENOSA – Sullana, contribuye a generar mayor eficacia de los colaboradores?

Tabla N°01

Concepto	Total	%
Mucho	11	40.74
Regular	14	51.85
Poco	2	7.41
Total	27	100.00

Gráfica N°01



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

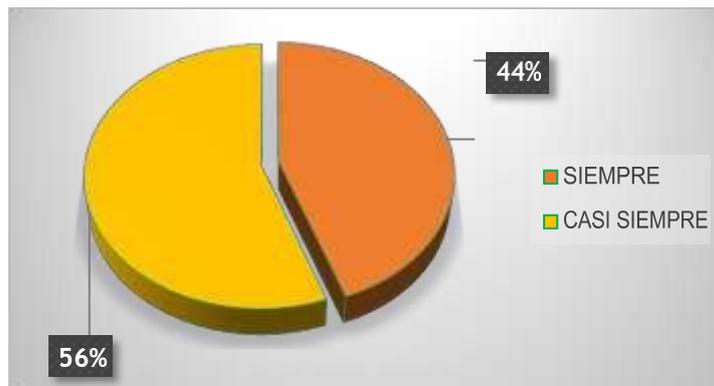
En la tabla N°01, apreciamos; que el 51.85% regularmente, la infraestructura actual genera mayor eficacia, en un 40.74% mucho y 7.41% poco.

2.- Diga Usted. ¿La infraestructura actual de la empresa ENOSA – Sullana, ayuda al aumento de la eficiencia de los colaboradores?

Tabla N°02

Concepto	Total	%
Siempre	12	44.44
Casi siempre	15	55.56
Total	27	100.00

Gráfica N°02



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

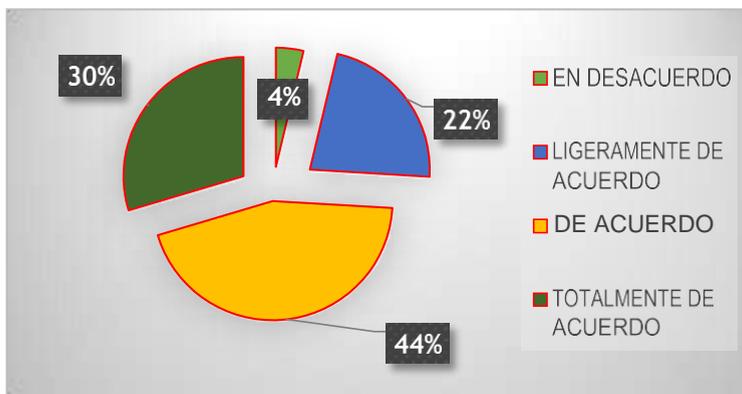
En la tabla N°02, observamos; que el 55,56% casi siempre la infraestructura actual de la empresa genera mayor eficiencia y un 44.44% siempre.

3.- Diga Usted. ¿El equipamiento actual de la empresa ENOSA – Sullana, contribuye a desarrollar sus actividades con mayor eficacia?

Tabla N°03

Concepto	Total	%
En desacuerdo	1	3.71
Ligeramente de acuerdo	6	22.22
De acuerdo	12	44.44
Totalmente de acuerdo	8	29.63
Total	27	100.00

Gráfica N°03



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

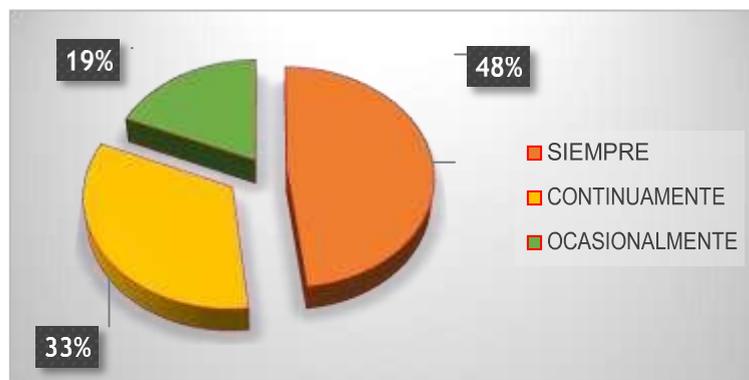
En la tabla N°03 se denota; que el 44.44% de acuerdo que el equipamiento actual de la empresa genera mayor eficiencia, un 29.63% totalmente de acuerdo, 22.22% ligeramente de acuerdo y 3.71% en desacuerdo.

4.- Diga Usted. ¿El equipamiento actual que utiliza en su área de trabajo, ayuda a que los resultados tengan mayor efectividad?

Tabla N°04

Concepto	Total	%
Siempre	13	48.15
Continuamente	9	33.33
Ocasionalmente	5	18.52
Total	27	100.00

Gráfica N°04



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

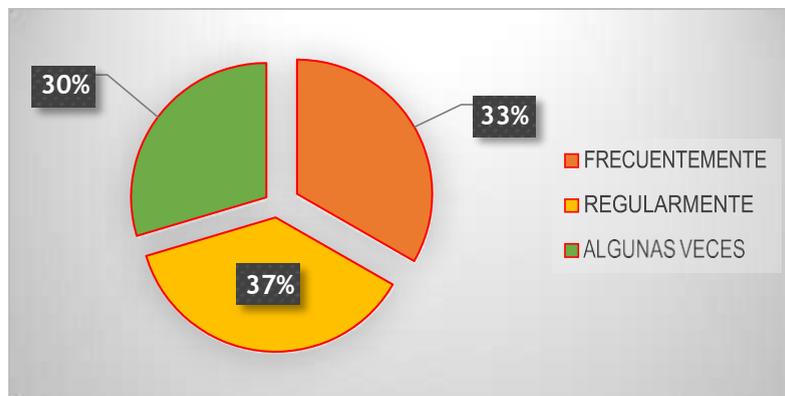
En la tabla N°04 se evidencia; que el 48.15% siempre, el equipamiento actual de la empresa ayuda a que los resultados tengan mayor efectividad, un 33.33% continuamente y 18.52% ocasionalmente.

5.- Diga Usted. ¿La comunicación en la empresa ENOSA -Sullana, permite que los trabajos en equipo tengan mayor eficacia?

Tabla N°05

Concepto	Total	%
Frecuentemente	9	33.33
Regularmente	10	37.04
Algunas veces	8	29.63
Total	27	100%

Gráfica N°05



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

En la tabla N°05 se observa; que el 37.04% frecuentemente, la comunicación de la empresa permite que los trabajos en equipo tengan mayor eficacia, un 33.33% regularmente y 29.63% algunas veces.

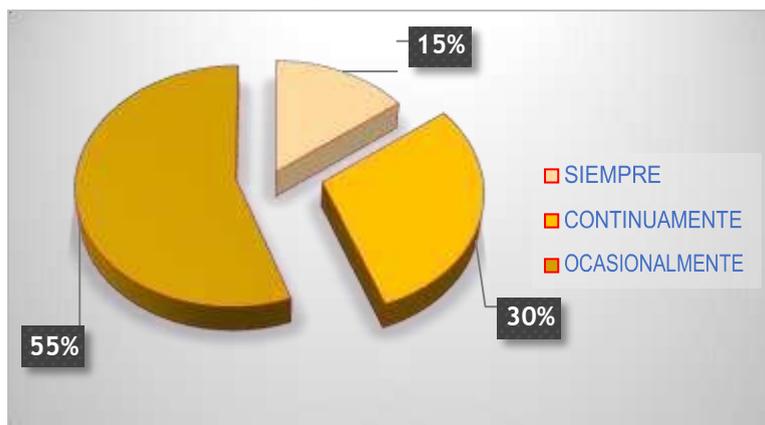
Resultados relacionadas a describir cómo el balance laboral, incide en el desarrollo profesional de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana

6.- Diga Usted. ¿El perfil de los puestos de trabajo de la empresa ENOSA-Sullana, le permite conseguir ascensos?

Tabla N°06

Concepto	Total	%
Siempre	4	14.81
Continuamente	8	29.63
Ocasionalmente	15	55.56
Total	27	100.00

Gráfica N°06



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

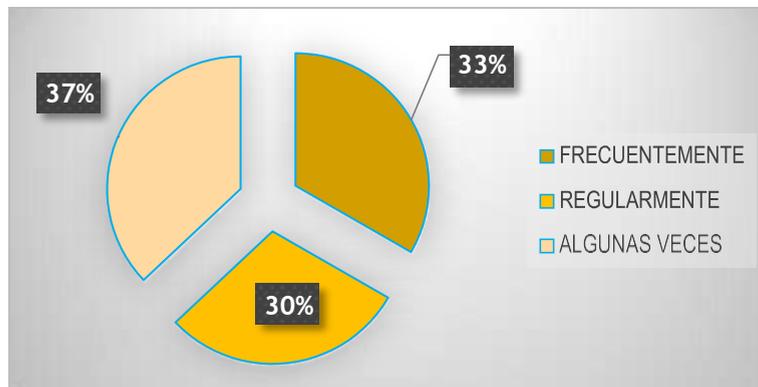
En la tabla N°06 se denota; que el 55.56 % ocasionalmente el perfil de los puestos de trabajo de la empresa le permite conseguir ascensos, un 29.63% continuamente y 14.81% siempre.

7.- Diga Usted. ¿El perfil de puestos en la empresa ENOSA-Sullana, le exige una profesionalización para ocupar un puesto de trabajo de mayor jerarquía?

Tabla N°07

Concepto	Total	%
Frecuentemente	9	33.33
Regularmente	8	29.63
Algunas veces	10	37.04
Total	27	100.00

Gráfica N°07



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

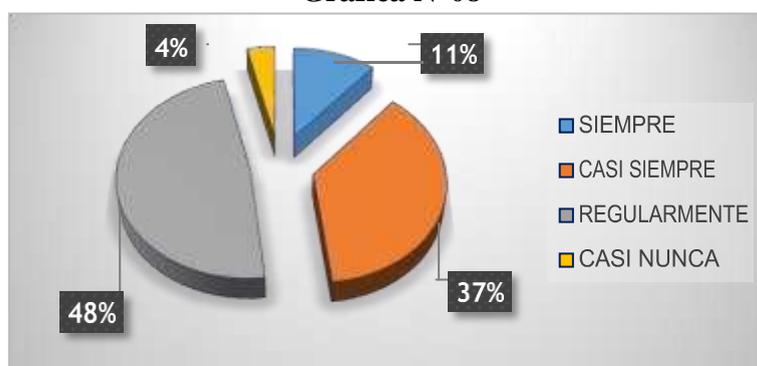
En la tabla N°07 apreciamos; que el 37.04% algunas veces el perfil de puestos de la empresa, le exige una profesionalización para ocupar un puesto de trabajo de mayor jerarquía, un 33.33% frecuentemente y 29.63% regularmente.

8.-Diga Usted. ¿El perfil del colaborador de la empresa ENOSA – Sullana, requiere que los intercambios de conocimientos sean frecuentemente?

Tabla N°08

Concepto	Total	%
Siempre	3	11.11
Casi siempre	10	37.04
Regularmente	13	48.15
Casi nunca	1	3.7
Total	27	100.00

Gráfica N°08



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

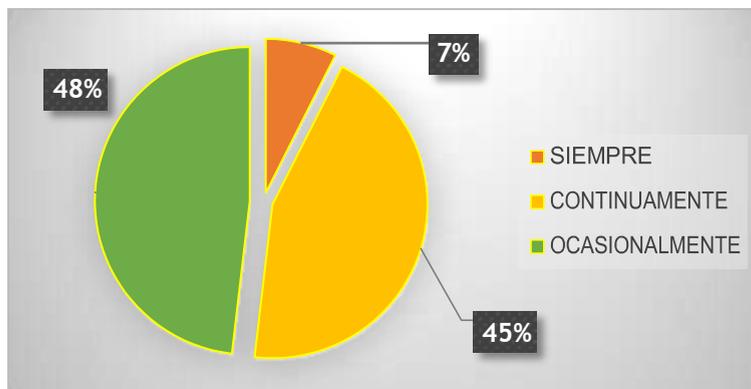
En la tabla N°08 se denota; que el 48.15% regularmente el perfil del colaborador requiere que los intercambios de conocimientos sean frecuentemente, un 37.04% casi siempre, 11.11% siempre y 3.70% casi nunca.

9.-Diga Usted. ¿El perfil del colaborador de la empresa ENOSA – Sullana, contribuye a que sus colaboradores obtengan mayores especializaciones?

Tabla N°09

Concepto	Total	%
Siempre	2	7.41
Continuamente	12	44.44
Ocasionalmente	13	48.15
Total	27	100.00

Gráfica N°09



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

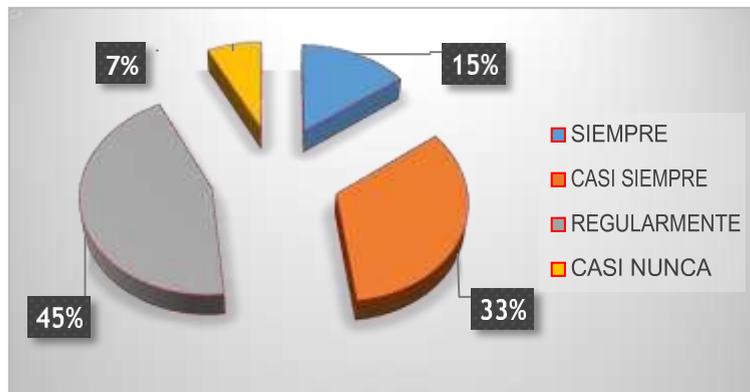
En la tabla N°09 se observa; que el 48.15% ocasionalmente el perfil del colaborador de la empresa, contribuye a que sus colaboradores obtengan mayores especializaciones, un 44.44% continuamente y 7.41% siempre

10.-Diga Usted. ¿Las funciones asignadas en la empresa ENOSA- Sullana, están relacionadas a los ascensos?

Tabla N°10

Concepto	Total	%
Siempre	4	14.82
Casi siempre	9	33.33
Regularmente	12	44.44
Casi nunca	2	7.41
Total	27	100.00

Gráfica N°10



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

En la tabla N°10 apreciamos; que el 44.44% regularmente las funciones asignadas en la empresa están relacionadas a los ascensos, un 33.33% casi siempre, 14.82% siempre y 7.41% casi nunca.

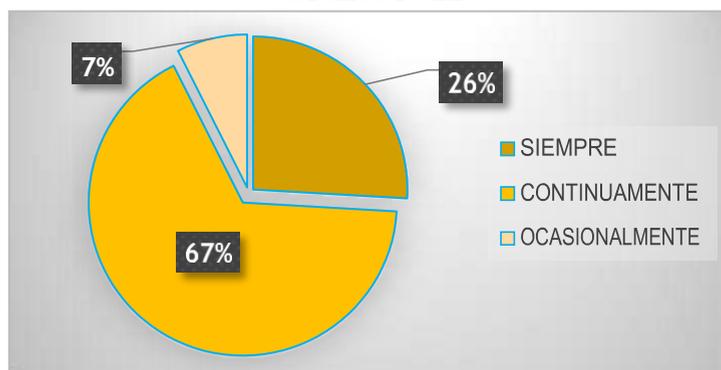
Resultados relacionados al análisis del monto remunerativo, en el compromiso institucional de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.

11.- Diga Usted. ¿La jerarquía actual de la empresa ENOSA - Sullana, contribuye a la mejora de procesos?

Tabla N°11

Concepto	Total	%
Siempre	7	25.93
Continuamente	18	66.66
Ocasionalmente	2	7.41
Total	27	100.00

Gráfica N°11



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

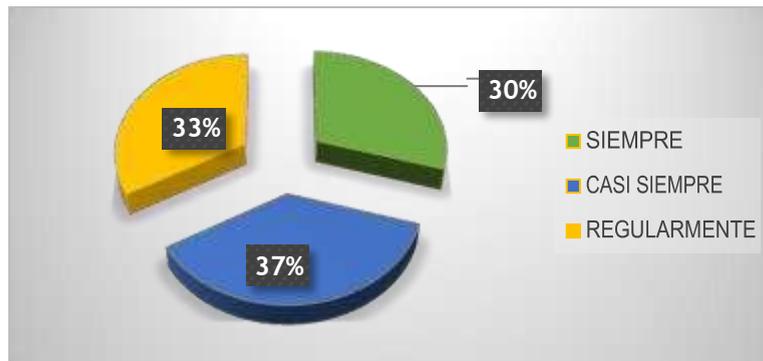
En la tabla N°11 se percibe; que el 66.66% continuamente, la jerarquía actual de la empresa contribuye a la mejora de procesos, un 25.93% siempre y 7.41% ocasionalmente.

12.- Diga Usted. ¿La jerarquía de la empresa ENOSA – Sullana, se involucra y promueve el trabajo en equipo?

Tabla N°12

Concepto	Total	%
Siempre	8	29.63
Casi siempre	10	37.04
Regularmente	9	33.33
Total	27	100.00

Gráfica N°12



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

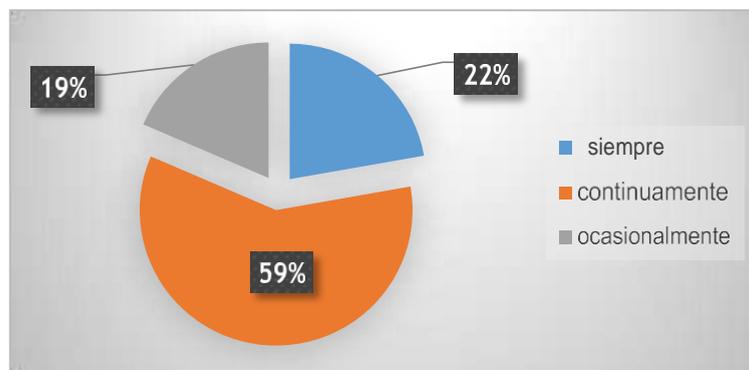
En la tabla N°12 se observa; que el 37.04% casi siempre la jerarquía de la empresa se involucra y promueve el trabajo en equipo, un 33.33% regularmente y 29.63% siempre.

13.- Diga Usted. ¿Las tareas de la empresa ENOSA- Sullana, se realizan con la finalidad de mejorar los procesos administrativos?

Tabla N°13

Concepto	Total	%
Siempre	6	22.22
continuamente	16	59.26
ocasionalmente	5	18.52
Total	27	100%

Gráfica N°13



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

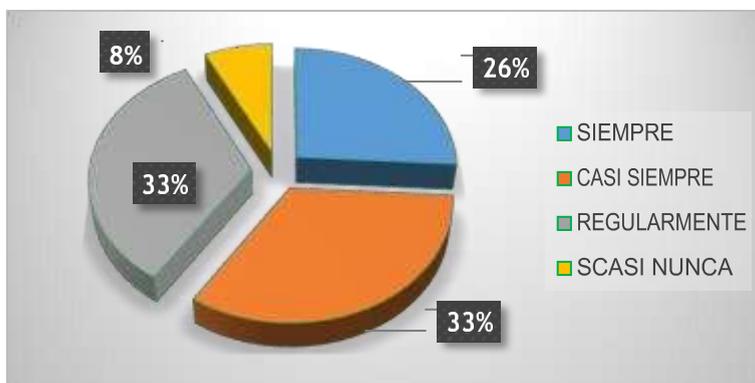
En la tabla N°13 apreciamos; que el 59.26% continuamente las tareas de la empresa se realizan con la finalidad de mejorar los procesos administrativos, un 22.22% siempre y 18.52% ocasionalmente

14.- Diga Usted. ¿Las tareas de la empresa ENOSA- Sullana, permiten formar y fortalecer los trabajos en equipo?

Tabla N°14

Concepto	Total	%
Siempre	7	25.93
Casi siempre	9	33.33
Regularmente	9	33.33
Casi nunca	2	7.41
Total	27	100.00

Gráfica N°14



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

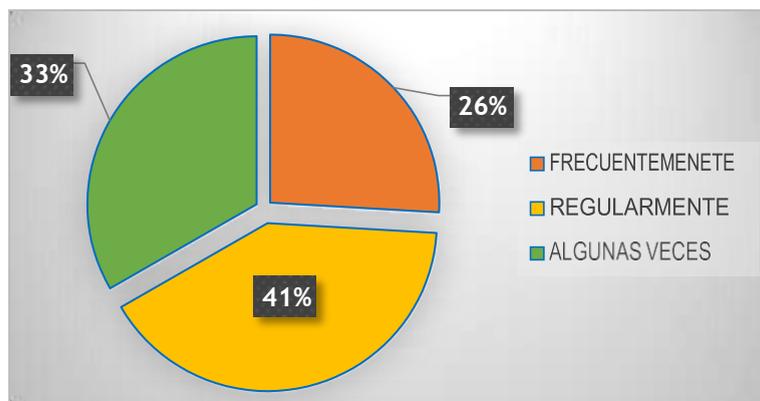
En la tabla N°14 se observa; que el 33.33% casi siempre las tareas de la empresa se realiza con la finalidad de mejorar los procesos administrativos, un 33.33% regularmente, un 25.93 siempre y 7.41 % casi nunca.

15.- Diga Usted. ¿Su experiencia aplicada en la empresa ENOSA- Sullana, ayuda a mejorar el proceso actual?

Tabla N°15

Concepto	Total	%
Frecuentemente	7	25.93
Regularmente	11	40.74
Algunas veces	9	33.33
Total	27	100.00

Gráfica N°15



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

En la tabla N°15 se denota; que el 40.74% regularmente Su experiencia aplicada en la empresa ayuda a mejorar el proceso actual, un 33.33% algunas veces y 25.93% frecuentemente.

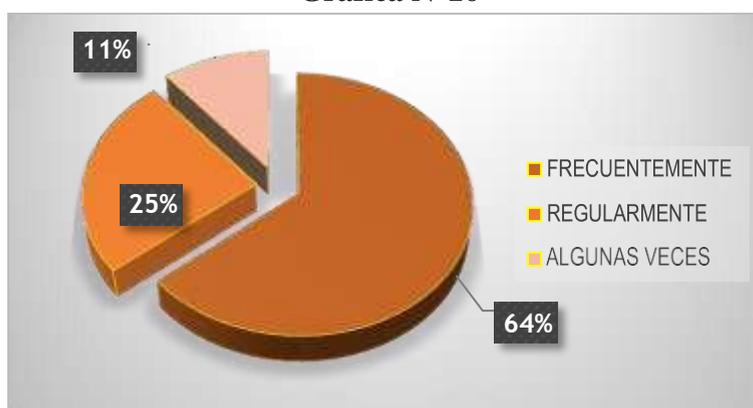
Resultados relacionados al análisis de los beneficios laborales que inciden en la capacidad de innovación de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.

16.-Diga Usted. ¿Los premios que otorga la empresa ENOSA- Sullana promueven la iniciativa de nuevas ideas?

Tabla N°16

Concepto	Total	%
Frecuentemente	10	37.04
Regularmente	10	37.03
Algunas veces	7	25.93
Total	27	100.00

Gráfica N°16



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

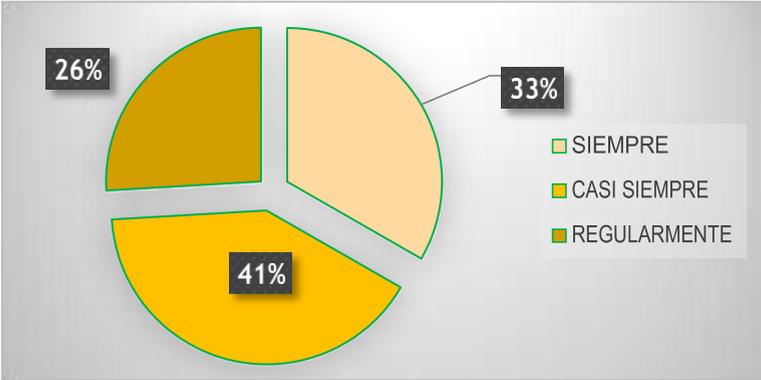
En la tabla N°16 apreciamos; que el 37.04% frecuentemente los premios que otorga la empresa promueve la iniciativa de nuevas ideas, un 37.03% regularmente y 25.93% algunas veces.

17.- Diga Usted. ¿En la empresa ENOSA- Sullana, se otorgan premios por la creación de nuevas propuestas para la mejora de la empresa?

Tabla N°17

Concepto	Total	%
Siempre	9	33.33
Casi siempre	11	40.74
Regularmente	7	25.93
Total	27	100.00

Gráfica N°17



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

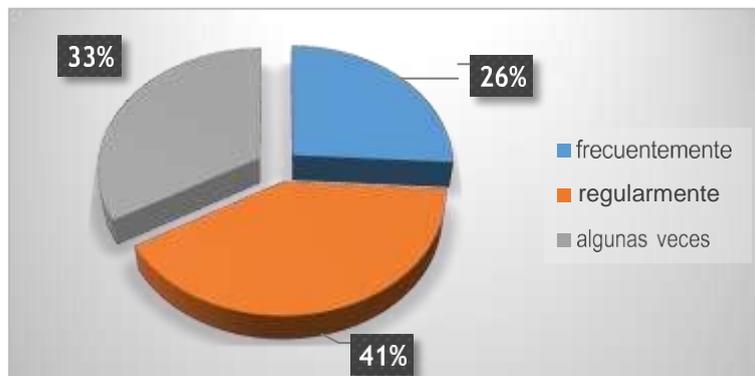
En la tabla N°17 se observa; que el 40.74% casi siempre los premios que otorga la empresa promueve la iniciativa de nuevas ideas, un 33.33% siempre y 25.93 % regularmente.

18.- Diga Usted. ¿Si la empresa ENOSA- Sullana brinda reconocimientos por su iniciativa de trabajo aumentando el nivel de superación de los colaboradores?

Tabla N°18

Concepto	Total	%
Frecuentemente	7	25.93
Regularmente	11	40.74
Algunas veces	9	33.33
Total	27	100.00

Gráfica N°18



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

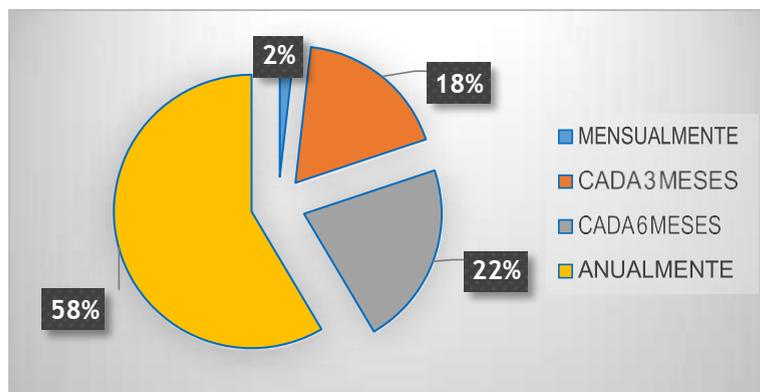
En la tabla N°18 se denota; que el 40.74% regularmente la empresa ENOSA brinda reconocimientos por su iniciativa de trabajo aumentando el nivel de superación de los colaboradores, un 33.33% algunas veces y 25.93% frecuentemente.

19.- Diga Usted. ¿Cada que tiempo se otorgan reconocimientos en la empresa ENOSA-Sullana, logrando aumentar la prospectiva de los colaboradores?

Tabla N°19

Concepto	Total	%
Mensualmente	1	3.7
Cada 3 meses	10	37.04
Cada 6 meses	12	44.44
Anualmente	4	14.82
Total	27	100.00

Gráfica N°19



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

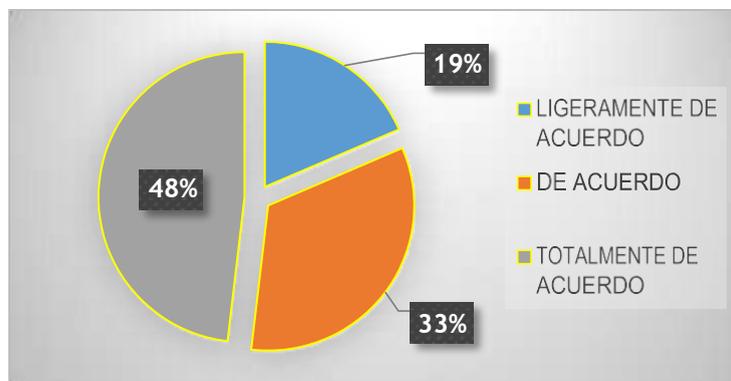
En la tabla N°19 apreciamos; que el 44.44% cada 6 meses se otorgan reconocimientos en la empresa ENOSA logrando aumentar la prospectiva de los colaboradores, un 37.04% cada 3 meses, un 14.82% anualmente y 3.70% mensualmente.

20.- Diga Usted. ¿El adiestramiento (capacitaciones prácticas), que se les brinda a los colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana, contribuye a generar mayor iniciativa?

Tabla N°20

Concepto	Total	%
Ligeramente de acuerdo	5	18.52
De acuerdo	9	33.33
Totalmente de acuerdo	13	48.15
Total	27	100.00

Gráfica N°20



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: SCDV

En la tabla N°20 se observa; que el 48.15% totalmente de acuerdo el adiestramiento (capacitaciones prácticas), que se les brinda a los colaboradores de la empresa contribuye a generar mayor iniciativa, un 33.33% de acuerdo y 18.52% ligeramente.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Análisis y discusión de los resultados relacionados al clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.

- En la tabla y gráfica N°1, encontramos que un 93% la infraestructura actual de la empresa tiene un efecto positivo, contribuye a generar mayor eficacia de los colaboradores. Según ROBBINS (1998), la infraestructura es la base material en la que está sentada la sociedad, que incluye, en pocas palabras a la economía, las fuerzas y las relaciones de producción. Consideramos que si hay una infraestructura óptima de trabajo, los colaboradores se sentirán más satisfechos y por ende serán eficaces.
- En la tabla y gráfica N°2, observamos que un 100% la infraestructura actual de la empresa tiene un efecto positivo, ayuda al aumento de la eficiencia de los colaboradores. Según URQUIJO (1990), Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar bien y se desarrolle efectivamente. Consideramos siempre se debe contar con un ambiente de trabajo con buenas condiciones, para que los colaboradores realicen sus tareas con mayor eficiencia.
- En la tabla y gráfica N°3, analizamos que un 74% el equipamiento actual de la empresa tiene un efecto positivo, contribuye a desarrollar sus actividades con mayor eficacia. Según SANTOS (2003), es el conjunto de medios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad. Consideramos que contar con un equipo de última tecnología ayuda a que las actividades se desarrollen con mayor eficacia.
- En la tabla y gráfica N°4, observamos que un 81% el equipamiento actual que utiliza en su área de trabajo tiene un efecto positivo, ayuda a que los resultados tengan mayor efectividad. Según HERZBERG (1998), es el suministro o entrega necesario para desarrollar un trabajo. Consideramos que un buen equipamiento en una organización ayuda a que los resultados tengan mayor efectividad.

- En la tabla y gráfica N°5, encontramos que un 70% la comunicación en la empresa tiene un efecto positivo, permite que los trabajos en equipo tengan mayor eficacia. Según GONÇALVES, (1997), Es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. Consideramos que una comunicación eficaz, logrará formar equipos comprometidos y sobre todo fomentar un clima organizacional agradable.

Análisis y discusión de los resultados relacionados al balance laboral y su incidencia en el desarrollo profesional de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.

- En la tabla y gráfica N°6, observamos que un 56% el perfil de los puestos de trabajo de la empresa tiene un efecto negativo ya que no le permite conseguir ascensos. Según BRIEF Y ALDAG (1975), no es más que el punto de encuentro entre una posición, que es a la vez geográfica, jerárquica y funcional, y un nivel profesional, que se refiere a competencia, formación y remuneración. Consideramos que en toda organización se debe dar la oportunidad de ascender y sobre todo hacer que su recurso humano crezca profesionalmente adquiriendo mayores conocimientos.
- En la tabla y gráfica N°7, analizamos que un 63% el perfil de puestos en la empresa tiene un efecto positivo, le exige una profesionalización para ocupar un puesto de trabajo de mayor jerarquía. Según LAWLER (1971), lo define como la fijación del contenido de un puesto de trabajo, con las funciones o actividades que en el mismo se desarrollan, así como los niveles de formación, habilidad, experiencia, esfuerzo que son precisos y la responsabilidad que se exige a su ocupante en el marco de unas determinadas condiciones ambientales. Consideramos que para ocupar un puesto de trabajo debemos estar preparados profesionalmente y más aún cuando es de mayor jerarquía.
- En la tabla y gráfica N°8, observamos que un 96% el perfil del colaborador de la empresa tiene un efecto positivo, requiere que los intercambios de conocimientos

sean frecuentemente. Según BESOSA TIRADO (2006). Es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas. Consideramos que todo perfil para un puesto de trabajo debe basarse en una profesionalización y sobre todo en constante aprendizaje del mismo.

- En la tabla y gráfica N°9 encontramos que un 52% el perfil del colaborador de la empresa tiene un efecto positivo, contribuye a que sus colaboradores obtengan mayores especializaciones. Según MILKOVICH (2006), consideramos que toda organización busca al mejor recurso humano para que en conjunto se logren los objetivos organizacionales es por ello que siempre se debe contar con especializaciones que ayudarán a tener un mejor perfil.
- En la tabla y gráfica N°10 analizamos que un 92% las funciones asignadas en la empresa tienen un efecto positivo están relacionadas a los ascensos. Según OLIVARES (1999), Es la fase en la cual se determina anticipadamente que es lo que se va a hacer, esto incluye el establecimiento de objetivos, programas, políticas y procedimientos. Consideramos que todas las funciones que se asignan en un puesto de trabajo se dan en base a las características que requiere el mismo, logrando distribuir de manera correcta y adecuada cada tarea.

Análisis y discusión de los resultados relacionados al factor remunerativo y su incidencia en el compromiso institucional de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.

- En la tabla y gráfica N°11 observamos que un 93% la jerarquía actual de la empresa contribuye a la mejora de procesos. Según MARTINEZ (2007), Es establecer o reformar algo, sujetando a reglas el número, orden, armonía y dependencia de sus partes. Consideramos que la jerarquía en toda organización es el área más importante por ende debe estar constituida por recursos

especializados, sobre todo que logren y contribuyan a mejorar los procesos en la organización.

- En la tabla y gráfica N°12 encontramos que un 67% la jerarquía de la empresa tiene un efecto positivo, se involucra y promueve el trabajo en equipo. Según OLDHMAN G.R (1971), son entes complejos que requieren un ordenamiento jerárquico que especifique la función que cada uno debe ejecutar en la empresa. Consideramos que la jerarquía siendo el área más importante debe promover siempre el trabajo en equipo y así fomentar las buenas relaciones laborales entre sus colaboradores.
- En la tabla y gráfica N°13 analizamos que UN 81% las tareas de la empresa tienen un efecto positivo, se realizan con la finalidad de mejorar los procesos administrativos. Según ORDOÑEZ (2009), las tareas son labores asignadas a los empleados como una extensión del trabajo en su puesto de trabajo, hay tres clases de tareas: prácticas, de preparación y de extensión. Consideramos que las tareas que cada colaborador son de mucha importancia en toda institución ya que en conjunto logran implementar y mejorar procesos que posteriormente ayudarán al logro de los objetivos.
- En la tabla y gráfica N°14 observamos que un 92% las tareas de la empresa tienen un efecto positivo, permiten formar y fortalecer los trabajos en equipo. Según ALDAG (1975).Es preparación efectiva incluyen guías sobre cómo y por qué debe ser realizada la tarea, además estimar el nivel de dificultad apropiado. Consideramos que en la realización de las tareas encomendadas se busca siempre hacer equipos de trabajo que ayudarán a fortalecer las relaciones laborales logrando un clima laboral óptimo.
- En la tabla y gráfica N°15 encontramos que un 67% la experiencia aplicada en la empresa tiene un efecto positivo, ayuda a mejorar el proceso actual. Según Frederick (1998), es aquella forma de conocimiento o habilidad, la cual puede provenir de la observación, de la vivencia de un evento o bien de cualquier otra cosa que nos suceda. Consideramos que la experiencia de cada colaborador en

toda organización es muy importante puesto que aportará ideas a los procesos que se realizan y así mismo implementarlos y mejorarlos.

Análisis y discusión de los resultados relacionados a los beneficios laborales y su incidencia en la capacidad de innovación de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.

- En la tabla y gráfica N°16 analizamos que un 74% los premios que otorga la empresa tienen un efecto positivo, promueven la iniciativa de nuevas ideas. Según BEODO ESPINOZA (2006), es Aquel que se utiliza para hacer referencia a algún tipo de elemento que se otorga a una persona o a un animal en agradecimiento o congratulación por su esfuerzo, logro, conocimiento. Consideramos que las recompensas fomentan aumentar el compromiso de los colaboradores generando nuevos aportes de ellos par con su institución.
- En la tabla y gráfica N°17 observamos que un 74% en la empresa se otorgan premios por la creación de nuevas propuestas teniendo un efecto positivo, para la mejora de la organización. Según MASLOW Abraham (1990), Surge de la noción de que una o más personas o animales pueden cumplir determinada tarea y que entonces pueden recibir a cambio de esa tarea algún tipo de beneficio o reconocimiento. Consideramos que toda organización debe saber reconocer el esfuerzo de su recurso humano ya que teniéndolos motivados ellos harán sus actividades con mayor entusiasmo.
- En la tabla y gráfica N°18 encontramos que un 67% la empresa brinda reconocimientos por su iniciativa de trabajo tiene un efecto positivo, aumentando el nivel de superación de los colaboradores. Según HACKIRIAN (1971), Es la acción de distinguir a un sujeto o una cosa entre los demás. Consideramos que toda empresa busca nuevas iniciativas en su recurso humano es por ello que siempre debes ser considerado una pieza fundamental en la organización; y así capacitarlos para aumentar cada día su nivel de superación.

- En la tabla y cuadro N°19 observamos que el 100% se otorgan reconocimientos en la empresa tiene un efecto positivo, logrando aumentar la prospectiva de los colaboradores. Según BOUDREAU (2000). es la situación por parte del empleado ya que genera una gran polémica por el esfuerzo en su puesto Consideramos que el reconocimiento al recurso humano es una forma de evaluar su desempeño laboral, es por ello que gracias a estos incentivos se logra generar mayor prospectiva en los colaboradores.

- En la tabla N°20 analizamos que el 81% el adiestramiento (capacitaciones prácticas), que se les brinda a los colaboradores de la empresa tiene un efecto positivo, contribuye a generar mayor iniciativa. Según *Chiavenato* (2002), sostiene que: el adiestramiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. Consideramos que a mayores capacitaciones tenga el recurso humano por parte de la institución esta logrará generar mayores iniciativas y aumentar los ideales de sus colaboradores.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

- Si el clima organizacional fomentado en la organización, a través de los distintos factores es positivo, lograra aumentar el 90% del desempeño de los colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana, haciendo que hayan resultados favorables en beneficio de la organización y del desarrollo profesional y personal del recurso humano.
- Brindando las herramientas, materiales y equipos de última tecnología a los colaboradores, se aumentara en un 74% los resultados; siendo estos más positivos, logrando el éxito en la empresa.
- Los programas de capacitación y motivación que brinda la organización, contribuyen a generar mayor eficiencia, lealtad y sobre todo satisfacción, logrando desarrollar el potencial humano.
- La jerarquía representada por profesionales altamente capacitado, fomentan el trabajo en equipo en un 82% generando un ambiente de trabajo con mayor compromiso y responsabilidades.
- El adiestramiento que se le brinda a los colaboradores ayuda al desarrollo de sus ideales e iniciativas de trabajo.
- La motivación es el factor más importante que existe en toda organización para lograr aumentar el nivel de satisfacción, el cual se ve reflejado en la efectividad de los resultados.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Las empresas deben llevar a cabo capacitaciones e incentivos permanentes y constantes a sus colaboradores para mejorar sus capacidades laborales.
- ✓ Los colaboradores de las empresas deben ser ubicados en puestos de trabajos teniendo en cuenta sus cualidades y capacidades laborales, dando así el valor necesario al recurso humano.
- ✓ Las empresas deben contar con una infraestructura de calidad, utilizando así equipos de última tecnología logrando aumentar la eficiencia de sus colaboradores.
- ✓ Las empresas deben desarrollar al 100% la comunicación eficaz permitiendo formar equipos de trabajo comprometidos con los objetivos organizacionales.
- ✓ Toda organización debe saber reconocer la eficiencia y el buen trabajo de sus colaboradores a través de incentivos, premios, reconocimientos.
- ✓ Las organizaciones deben poner en práctica el adiestramiento logrando generar mayores iniciativas, propuestas de sus colaboradores; haciendo que desarrollen habilidades y capacidades
- ✓ Las organizaciones deben dar prioridad a las capacidades laborales de sus colaboradores para realizar ascensos promoviendo y desarrollando la sana competencia.
- ✓ Se deben promover evaluaciones permanentes para descubrir las fortalezas y debilidades de los colaboradores, conociéndolos y adecuarlos al puesto de trabajo que más se asemejen a ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alva Zapata José Luis y Juárez Morales Junior Alexander, *Relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S. A. del Distrito de Trujillo* (2014), 1-84pag, repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3
- Beodo Espinoza Valeria y Giclio Gallardo Carla Santiago — *motivación laboral y compensaciones* (2006) Santiago, *pág1-89pag*
- Besosa Tirado, desarrollo profesional — *Acumulación de conocimientos, modelos y experiencias propias*, (2006)
upr.libguides.com/content.php?pid=203069&sid=1696812
- Brief Y Aldag, *Retroalimentación del puesto mismo* (1975).
www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml#ixzz3k45vpJvH
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: LA DINÁMICA DEL ÉXITO EN LAS ORGANIZACIONES*. (2ª ed.) México.
- González Y Olivares *PSICOLOGÍA DEL TRABAJO*; Ediciones Pirámide Madrid, España (Grupo Anaya S.A.). (1999)
- Herzberg Frederick, *MOTIVATION HYGIENE THEORY*, [es.wikipedia.org/wiki/Frederick Herzberg](http://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg).
- <http://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral#scribd>
- Hubert Ordoñez Ingrid Geraldine (2009),
http://www.buenastareas.com/ensayos/Tesis-La-Motivacion-En-El-INTERBANK_AGENCIA_SULLANA (2013), prezi.com/rmqjrtirhebm/analisis-de-la-satisfaccion-laboral-y-su-influencia-en-el-de/.
- Lawler, *Pasión en el Trabajo* , (1971)
- Maslow Abraham, *VISIONES DEL FUTURO*, <http://www.casadellibro.com/libros-ebooks/abraham-maslow/33254>
- Milkovich Equilibrar *LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE EL CAPITAL Y EL TRABAJO*, Milkovich y Boudreau, *EL DESEMPEÑO LABORAL LIGADO A LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA PERSONA*, (2006).
- Porter y lawler, *APLICACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL A LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES, DE MEDIO AMBIENTE Y DE SALUD*
- Sánchez Reto Ana Belén, —*ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU*

INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO DEL BANCO

Santos, *Capacidad de Innovación*, (2003)

www.academia.edu/415734/Compendio_De_Definiciones_Del_Concepto_innovaci%C3%B3n_Realizadas_Por_Autores_Relevantes_Dise%C3%B1o_H%C3%ADbridado_Actualizado_Del_Concepto_A_Compendium_of

Schubert Ordoñez Ingrid Geraldine, —*LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS QUE TRABAJAN EN UNA INSTITUCIÓN AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE SAN SALVADOR*‡, pág1-52,

Urquijo, *LA LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO*, en su Artículo 133 (1997)

biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1292.pdf

www.archivochile.com/tesis/05_te/05te0012.pdf

www.casadellibro.com/libros-ebooks/michael-e-porter/62278.

www.chiavenato.com/espanol/publicaciones/17-libros-texto.html

www.leadersummaries.com/ver-resumen/pasion-en-el-trabajo

www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/851/1/158.7-S562i.pdf

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a Dios, principalmente por habernos dado la vida Y haber llegado hasta este momento, tan importante de nuestra formación profesional. A nuestros padres, por ser el pilar más importante y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

Agradecimiento

Nuestro especial agradecimiento a Dios padre todo poderoso así como a la empresa ENOSA – Sullana por permitirnos entrar a sus instalaciones a fin de poder realizar una completa y minuciosa investigación lo cual ha sido una contribución enorme a nuestro proyecto de investigación, ya que gracias a ella hemos podido lograr el objetivo de nuestra investigación.

A nuestra casa de estudios Universidad San Pedro por estos años de conocimientos impartidos, y a sus docentes quienes hasta el final nos han sabido asesorar para lograr nuestros objetivos.

De igual manera a nuestro padres por habernos apoyado tanto económica como físicamente, ya que gracias ellos hemos podido llegar a ser profesionales.

ANEXO N° 01

Cuestionario

Mucho agradeceré a usted llenar esta encuesta de manera correcta y con información de su vivencia la misma que será de gran utilidad para un estudio que se viene realizando para medir el impacto de los factores de motivación que influyen en la satisfacción de los colaboradores de la empresa ENOSA - Sullana.

- 1.- Diga Usted. ¿La infraestructura actual de la empresa ENOSA – Sullana, contribuye a generar mayor eficacia de los colaboradores?
 - a) Mucho ()
 - b) Regular ()
 - c) Poco ()
 - d) Nada ()

- 2.- Diga Usted. ¿La infraestructura actual de la empresa ENOSA – Sullana, ayuda al aumento de la eficiencia de los colaboradores?
 - a) Siempre ()
 - b) Casi siempre ()
 - c) Nunca ()
 - d) Casi nunca ()

- 3.- Diga Usted. ¿El equipamiento actual de la empresa ENOSA – Sullana, contribuye a desarrollar sus actividades con mayor eficacia?
 - a) Totalmente en desacuerdo ()
 - b) En desacuerdo ()
 - c) Ligeramente de acuerdo ()
 - d) De acuerdo ()
 - e) Totalmente de acuerdo ()

- 4.- Diga Usted. ¿El equipamiento actual que utiliza en su área de trabajo, ayuda a que los resultados tengan mayor efectividad?
 - a) Siempre ()
 - b) Continuamente ()
 - c) Ocasionalmente ()
 - d) Nunca ()

- 5.- Diga Usted. ¿La comunicación en la empresa ENOSA -Sullana, permite que los trabajos en equipo tengan mayor eficacia?
- a) Frecuentemente ()
 - b) Regularmente ()
 - c) Algunas veces ()
 - d) Nunca ()
 - e) Casi nunca ()
- 6.- Diga Usted. ¿El perfil de los puestos de trabajo de la empresa ENOSA-Sullana, le permite conseguir ascensos?
- a) Siempre ()
 - b) Continuamente ()
 - c) Ocasionalmente ()
 - d) Nunca ()
- 7.- Diga Usted. ¿El perfil de puestos en la empresa ENOSA-Sullana, le exige una profesionalización para ocupar un puesto de trabajo de mayor jerarquía?
- a) Frecuentemente ()
 - b) Regularmente ()
 - c) Algunas veces ()
 - d) Nunca ()
 - e) Casi nunca ()
- 8.- Diga Usted. ¿El perfil del colaborador de la empresa ENOSA – Sullana, requiere que los intercambios de conocimientos sean frecuentemente?
- a) Siempre ()
 - b) Casi siempre ()
 - c) Regularmente ()
 - d) Casi nunca ()
 - e) Nunca ()
- 9.- Diga Usted. ¿El perfil del colaborador de la empresa ENOSA – Sullana, contribuye a que sus colaboradores obtengan mayores especializaciones?
- a) Siempre ()
 - b) Continuamente ()
 - c) Ocasionalmente ()
 - d) Nunca ()

- 10.- Diga Usted. ¿Las funciones asignadas en la empresa ENOSA- Sullana, están relacionadas a los ascensos?
- a) Siempre ()
 - b) Casi siempre ()
 - c) Regularmente ()
 - d) Casi nunca ()
 - e) Nunca ()
- 11.- Diga Usted. ¿La jerarquía actual de la empresa ENOSA - Sullana, contribuye a la mejorade procesos?
- a) Siempre ()
 - b) Continuamente ()
 - c) Ocasionalmente ()
 - d) Nunca ()
- 12.- Diga Usted. ¿La jerarquía de la empresa ENOSA – Sullana, se involucra y promueve el trabajo en equipo?
- a) Siempre ()
 - b) Casi siempre ()
 - c) Regularmente ()
 - d) Casi nunca ()
 - e) Nunca ()
- 13.- Diga Usted. ¿Las tareas de la empresa ENOSA- Sullana, se realizan con lafinalidad de mejora de procesos administrativos?
- a) Siempre ()
 - b) Continuamente ()
 - c) Ocasionalmente ()
 - d) Nunca ()
- 14.- Diga Usted. ¿Las taras de la empresa ENOSA- Sullana, permiten formar y fortalecer los trabajos en equipo?
- a) Siempre ()
 - b) Casi siempre ()
 - c) Regularmente ()
 - d) Casi nunca ()
 - e) Nunca ()

- 15.- Diga Usted. ¿Su experiencia aplicada en la empresa ENOSA- Sullana, ayuda a mejorar el proceso actual?
- a) Frecuentemente ()
 - b) Regularmente ()
 - c) Algunas veces ()
 - d) Nunca ()
 - e) Casi nunca ()
- 16.- Diga Usted. ¿Los premios que otorga la empresa ENOSA- Sullana promueven la iniciativa de nuevas ideas?
- a) Frecuentemente ()
 - b) Regularmente ()
 - c) Algunas veces ()
 - d) Nunca ()
 - e) Casi nunca ()
- 17.- Diga Usted. ¿En la empresa ENOSA- Sullana, se otorgan premios por la creación de nuevas propuestas para la mejora de la empresa?
- a) Siempre ()
 - b) Casi siempre ()
 - c) Regularmente ()
 - d) Casi nunca ()
 - e) Nunca ()
- 18.- Diga Usted. ¿Si la empresa ENOSA- Sullana brinda reconocimientos por su iniciativa de trabajo aumentando el nivel de superación de los colaboradores?
- a) Frecuentemente ()
 - b) Regularmente ()
 - c) Algunas veces ()
 - d) Nunca ()
 - e) Casi nunca ()
- 19.- Diga Usted. ¿Cada que tiempo se otorgan reconocimientos en la empresa ENOSA- Sullana, logrando aumentar la prospectiva de los colaboradores?
- a) Mensualmente ()
 - b) Cada 3 meses ()
 - c) Cada 6 meses ()

- d) Anualmente ()
- e) Nunca ()

20.- Diga Usted. ¿El adiestramiento (capacitaciones prácticas), que se les brinda a los colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana, contribuye a generar mayor iniciativa?

- a) Totalmente en desacuerdo ()
- b) En desacuerdo ()
- c) Ligeramente de acuerdo ()
- d) De acuerdo ()
- e) Totalmente de acuerdo ()

MATRIZ DE COHERENCIA. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Motivación y Satisfacción de los Colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana
PROBLEMA: ¿Cómo la motivación incide en la satisfacción de los colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana?
HIPÓTESIS GENERAL: La motivación eficaz favorece en la satisfacción de los colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana
OBJETIVO GENERAL: Describir de qué manera los factores de motivación influyen en la satisfacción de los colaboradores de la empresa ENOSA-Sullana

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Sub indicadores	Metodología	
<p>1. Describir de qué manera el clima organizacional incide desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.</p> <p>2. Describir cómo el balance laboral, incide en el desarrollo profesional de los colaboradores de la empresa ENOSA – Sullana.</p>	MOTIVACIÓN	Clima organizacional	Infraestructura	<p>1. <u>Tipo y diseño de investigación</u></p> <p>Tiene un enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio no experimental orientado al aspecto transaccional o transversal de manera descriptiva.</p> <p>El diseño corresponde a la siguiente figura:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Dónde: M: X: Y:</p> <p>2. <u>Población - Muestra</u></p> <p>Muestra: 27</p> <p>3. <u>Técnicas e instrumentos de inves:</u> cuestionario</p>	
			Equipamiento		
			Comunicación		
		Balance laboral	Perfil de puesto		
			Perfil del colaborador		
			Funciones asignadas		
	Monto remunerativo	Jerarquía			
		Tareas			
		Experiencia			
	SATISFACCIÓN	Desempeño laboral	Eficacia		Eficiencia
					Efectividad
					Ascensos
Desarrollo profesional		Mejora de Procesos	Intercambios		
			Profesionalización		
			Trabajo en equipo		
Compromiso institucional	Círculos virtuosos	Iniciativa			
		Propuesta			
		Prospectiva			
Capacidad de innovación					