

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Motivación y satisfacción de los colaboradores del local del Rectorado de
la USP, Chimbote-2018

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

Autora:

Alva Robles, Raida Sofía

Asesor:

García León, Edward Aníbal

Chimbote – Perú

2018

1. Palabras Clave

Tema	Motivación y satisfacción
Especialidad	Administración

Key Words

Topic	Motivation – Satisfaction
Specialty	Administration

Área de Conocimiento - OCDE

Disciplina	Negocios y Management
------------	-----------------------

2. Título

Motivación y satisfacción de los colaboradores del local del Rectorado de la USP, Chimbote-2018.

3. Resumen del Proyecto

Esta investigación referente a la “Motivación y satisfacción de los colaboradores del rectorado de la Universidad San Pedro – Chimbote”, tuvo como propósito: determinar de que manera la motivación impacta (influye) en la satisfacción de los empleados del rectorado de la USP – Chimbote. Y como estas dos variables afectan en el desarrollo de las diferentes tareas de los trabajadores del rectorado de la USP.

El método es de enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio transaccional o transversal descriptivo; con una muestra de 50 colaboradores del rectorado de la USP – Chimbote, lugar en el que se recogió información la cual fue analizada a través de la encuesta y observación, usando un cuestionario como herramienta, para el desarrollo descriptivo de esta investigación.

Al procesar toda la indagación, se concluyó que el grado de influencia de la variable Motivación es expresado en porcentajes de 79%, demostrando así que la influencia de la variable independiente a la dependiente es de un grado alto. Comprobando de esta manera la hipótesis planteada dentro de esta investigación.

4. Abstract

The following study on "Motivation and satisfaction of the collaborators of the University of San Pedro - Chimbote," had as its purpose: to determine how the motivation influences the satisfaction of the collaborators of the rectory of the USP - Chimbote. And how these two variables influence the development of the different activities of the collaborators of the USP Rectorate.

The method is of a quantitative approach and corresponds to a transactional or cross-sectional descriptive study; with a sample of 50 collaborators from the Rectorate of the USP - Chimbote. Where we have collected information which has been analyzed through the technique of the survey and observation using the questionnaire as an instrument, for the descriptive development of our research.

When processing all the information obtained through the surveys, we conclude that the degree of influence of the Motivation variable is expressed in percentages of 79%, seeing that the influence of the independent variable to the dependent one is of a degree of a high influence. Checking in this way our hypothesis raised at the beginning before carrying out this investigation.

5. Introducción

5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica:

Antecedentes Internacionales:

Ancona, Camacho y Muñoz (2012), definieron que la motivación para un colaborador en el desarrollo de la tarea es un factor que influye en el logro causando una mayor eficiencia. Este estudio tuvo como objetivo principal interpretar la motivación laboral de los colaboradores administrativos de dos áreas académicas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México). Dicho estudio no fue experimental, transaccional y descriptivo porque su objetivo fue considerar el fenómeno, con el propósito de encontrar una solución. En sus resultados muestran evidencia de una población semejante a pesar de que son dos divisiones académicas diferentes. De esta manera concluye que los principales factores de motivación fueron establecer una vida sólida y lograr mejores relaciones interpersonales.

Ramos y Padilla (2016), en su estudio se reconocen los causantes que determinan la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ). Se analizó la satisfacción laboral y sus causantes dentro de la institución e identificaron los más efectivos para elevar la satisfacción en el trabajo del personal. Los resultados exhibieron que el ambiente laboral de dicha universidad, existe mayor nivel de satisfacción en los factores designados intrínsecos, que en los extrínsecos. Los empleados expresaron su preocupación por sus responsabilidades, renovaron su compromiso y entrega hacia el trabajo.

Pacheco y Rodríguez (2014), manifiestan que el objetivo de su averiguación es definir el impacto que llega a tener un puesto de trabajo específico en la satisfacción laboral y motivación de incentivos dentro de los centros de enseñanza de la Universidad de Granada (España). Opinan que motivación laboral es un proceso que mantiene, activa, dinamiza y orienta la conducta de los colaboradores para lograr una meta. Asimismo, la satisfacción laboral se explica como la actitud

que desarrolla el sujeto hacia su empleo. De este modo, se trató de evaluar cual de los puestos de trabajo dentro de la empresa genera una mayor satisfacción laboral y motivación.

Antecedentes Nacionales:

Vásquez (2007), opina en su investigación aplicada a trabajadores del área de Enfermería del Hospital Arzobispo Loayza, que la identidad y la autonomía están relacionadas y son las que generan una motivación entre media y alta dentro de los expertos de Enfermería; asimismo, se comprobó que los enlaces interpersonales, está en función a la empatía que tienen las enfermeras al laborar con sus colegas. El crecimiento personal, abarcó las percepciones de bienestar que sienten las enfermeras(os) al realizar sus actividades y la satisfacción por el efecto que le generan la realización personal y profesional. Además, las reglas administrativas se encuentran en afinidad al horario de trabajo, y a la consideración al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias.

Quispe y Carlos (2014), Sostienen en su investigación que el agente humano es importante dentro de las empresas, ya que es el que aumenta el atractivo en los productos y servicios de las mismas, es por ello que gracias a la elevada competitividad, muchas organizaciones han revelado la importancia de lograr un buen ambiente de trabajo, ya que con este, se logra tener motivado al personal, además de comprometido y productivo, lo cual los lleva a un mejor desenvolvimiento dentro de la empresa, ocasionando así una óptima satisfacción laboral lo cual aporta positivamente a cumplir con los con la meta estratégica de la empresa, y al mismo tiempo aumenta la confiabilidad y estabilidad fuera de la organización.

Torres (2015), opina que el grado de afabilidad y satisfacción laboral del colaborador del hospital Rebagliatti, muestran un enlace positivo medio; asimismo, el empleado esta propenso a exteriorizar una postura conciliadora, es decir que elude el conflicto y es empático. Por esta razón, se deduce a la cordialidad como particularidad intrínseca del trabajador que se relaciona con sus

principales necesidades psicológicas, así como la satisfacción al momento de realizar sus actividades y el reconocimiento personal.

Valencia (2008), expone en su investigación que el estilo de consultar y participar ayuda a mantener un nexo positivo con el deleite laboral así como en los causantes motivadores y en los higiénicos. Por otro lado, el modo de gerenciar ya sea autoritario-benevolente y autoritario-coercitivo guarda relación en de manera frágil con la satisfacción de los colaboradores administrativos U.N.M.S.M, sin embargo, el modo de hacer gestión, consultar y participar se integra mejor con la satisfacción y el gusto de los colaboradores.

Hannoun (2011), afirma que la motivación y satisfacción de los sujetos depende del salario que perciben, lógicamente que este salario va a depender de las tareas que realicen en sus lugares de trabajo. Uno de los factores esenciales de este caso pueden ser los cajeros, que necesitan ser responsables para llevar a cabo sus actividades de su puesto asignado, por otro lado el salario no tiene una relación adecuada con las mismas. Esto origina pocas probabilidades de ascenso en la sucursal, lo que genera insatisfacción. Todo lo antes mencionado impacta negativamente a los colaboradores de la organización, repercutiendo en el servicio que se le da al cliente.

Morán y Samillán (2017), en su investigación llegan a la conclusión de que existe una influencia positiva en el clima laboral respecto a la motivación del personal de la Universidad César Vallejo (Piura). Actualmente las organizaciones invierten en entender y mejorar su clima laboral, ya que hay una fuerte conexión entre la satisfacción y el rendimiento de los empleados dentro de la organización; asimismo, pudieron observar como el personal esta gran parte del día en su centro de labores, es por ello, que no se puede evadir que el ambiente laboral afecte solo el ámbito profesional.

Troya (2018), descubrió la vinculación entre el ambiente empresarial y que causantes tienen mayor o menor relación con la satisfacción laboral del personal de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Consiguiendo una correlación de Rho de Spearman alta entre las dos variables estudiadas,

satisfacción laboral y el ambiente empresarial en los empleados Universidad Nacional Tecnológica, además detectó una correspondencia elevada entre la dimensión de ambiente empresarial al correlacionarse con la satisfacción laboral.

Pecho (2016), en su indagación descubrió una problemática: los colaboradores de un área determinada de la Universidad Autónoma del Perú, estaban insatisfechos laboralmente, es por ello que planteó un programa de gestión motivacional para optimizar el gusto por el desarrollo de sus actividades de los trabajadores dicha área, este estudio principalmente buscaba perfeccionar los procesos de la parte académica. Los frutos de su estudio ratifican la hipótesis planteada, es decir que, si se adecua el proyecto de gestión motivacional, este ayudara de manera positiva a progresar la satisfacción organizacional de los colaboradores de la Universidad Autónoma del Perú.

Meza (2014), en su estudio realizó un análisis situacional sobre la satisfacción organizacional de los empleados de la parte administrativa de la Universidad Nacional Central del Perú, y su efecto en los niveles de rendimiento y desempeño. Esta investigación establece una forma de vaticinar el éxito general de la empresa. Si bien es cierto, una organización es un conjunto de personas con responsabilidades claras y definidas, que actúan en conjunto para alcanzar una finalidad que va de la mano con la alta gerencia. Toda empresa tiene un objetivo trazado, una estructura y una comunidad de personas que se involucran en los procedimientos.

Silva (2018), su investigación Motivación laboral y trabajo en equipo realizado a los trabajadores administrativos de la Universidad Alas Peruanas, el objetivo fue establecer la asociación que hay entre las variables de trabajo en equipo y motivación laboral. La muestra total de su estudio fue de 72 personas; realizó una encuesta para poder medir las variables y dos cuestionarios que se administró al personal. En conclusión, se llegó a la conclusión de que hay una concomitancia directa y elocuente entre la motivación laboral y la labor en equipo.

Bazán (2017), en el mundo actual de las empresas, la motivación es una transformación está marcando posición importante en la dirección del talento humano, tal como se demuestra por posturas verificadas donde sujetos altamente motivados tienden a involucrarse de forma más alta con sus actividades. Es así que esta indagación ha tenido como propósito encontrar el vínculo existente entre la motivación laboral y el compromiso en los colaboradores administrativos de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. al concluir dicho estudio se demostró la correlación positiva entre la motivación laboral y el compromiso del personal administrativo.

Antecedentes Locales:

Quiroz (2016), en su estudio determinó la magnitud de satisfacción laboral en los profesores del instituto de educación superior de Nuevo Chimbote, desarrollando un estudio básico llegó a la conclusión de que la mayoría de docentes manifiesta satisfacción parcial con los requisitos físicos y/o materiales; por otro lado existe un grado medio de aceptación respecto a los beneficios que reciben como colaboradores y la remuneración, el factor social, el crecimiento personal, el rendimiento en diferentes tareas y la conexión con la autoridad.

Fundamentación Científica

El desenvolvimiento adecuado de un personal o empleado en su ámbito laboral es inherente a una actividad motivada y la organización tiene la responsabilidad de tratar de incentivar a sus equipos de trabajo para que se esfuercen por realizar su trabajo de manera eficaz. Actualmente la motivación del personal y la satisfacción laboral son temas muy importantes en toda organización, debido a que son fundamentales a la hora de gestionar los equipos de trabajo y sobre todo para lograr una mejor productividad.

Mediante los antecedentes internacionales, nacionales y locales hemos podido ver que existe una alta relación entre la motivación y satisfacción laboral del personal, por esta razón mediante esta investigación buscamos confirmar que sí hay una

relación positiva entre estas dos variables, ya que hay estudios a nivel local que así lo han comprobado. Esta investigación será un aporte que nos ayude a confirmar o desmentir investigaciones anteriores con la finalidad de lograr el desarrollo de la Universidad San Pedro.

MARCO TEÓRICO

MOTIVACIÓN

Según Chiavenato (1999), opina que; desde muchos años atrás la conjetura de la motivación procura mostrar el comportamiento de los sujetos. Taylor, sostenía la teoría del *Homo economicus*, la cual explica que el comportamiento del hombre es resultado de la búsqueda de dinero y las recompensas salariales, y materiales del trabajo; por esta razón, el enfoque clásico de la administración se fundamentaba en esa teoría de la motivación. Sin embargo, con el paso de los años, y al enfrentar nuevas situaciones las organizaciones detectaron una fuerte reacción por parte de los trabajadores ya que se realizaron estudios de tiempos y movimientos, planes de incentivos salariales, dichos estudios fueron típicos de la administración científica.

La prueba de Hawthorne que el salario no es lo único que influye en la actitud satisfactoria del colaborador de una organización. Elton Mayo y su equipo de plantearon una nueva teoría de motivación, diferente a la de los clásicos, esta teoría formula que el hombre no es motivado solo por dinero, sino también por estímulos simbólicos, sociales y no materiales. Poco a poco con el paso de las generaciones, las empresas descubrieron que: “Aun cuando un trabajador es valioso e importante dentro de una organización, la automatización y la precisión en la actividades, van degradando sus funciones. Es así se esto ocasiona dos consecuencias: el desestimulo a productividad, debido a la crisis motivacional y el suplemento general del capital; en el plano político, el malestar de hoy puede ser la revuela del mañana”.

CICLO MOTIVACIONAL:

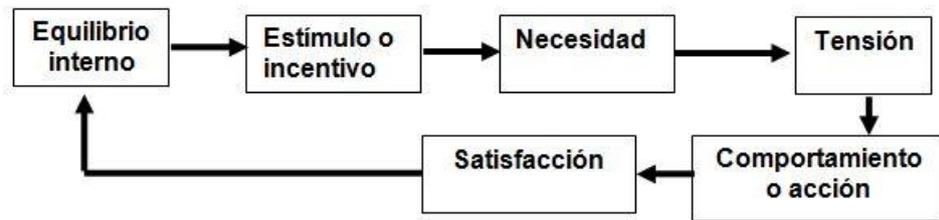


Figura 1: Etapas del Ciclo Motivacional

Fuente: Chiavenato (2017)

La teoría de las relaciones humanas, habla sobre la motivación humana y como pasó a ser aplicado en las organizaciones. Se comprobó que todo comportamiento humano es provocado; la motivación, en cuestión psicológica, es lo que lleva al individuo a mostrar una forma de comportamiento dirigido a la satisfacción de una o más necesidades.

a. Equilibrio:

Según Kurt Lewin (2017); “la persona está en equilibrio psicológico; ya que la motivación cumple un papel importante dentro del comportamiento social del individuo. Es así que una mejor explicación de la motivación del comportamiento creó una teoría basada en dos supuestos fundamentales:

- Los hechos coexistentes se caracterizan por depender en parte de la interacción con las otras partes.
- El comportamiento humano se deriva de la totalidad de los hechos existentes.

Esta teoría nos quiere decir que, el ambiente donde se desarrolla el individuo muchas veces hace que la persona comience a desarrollar ciertas necesidades y salga de su estado de tranquilidad o equilibrio.

Lewin defiende que toda prioridad produce un estado de tensión y una predisposición a realizar una acción sin ninguna dirección específica. Es así

que cuando la tensión es alta; nace el deseo y frustración por alcanzar la satisfacción, por ejemplo, al sentir la necesidad de mucha hambre, buscaremos la manera de satisfacerla. Al buscar satisfacer nuestra necesidad nuestro comportamiento también cambia.

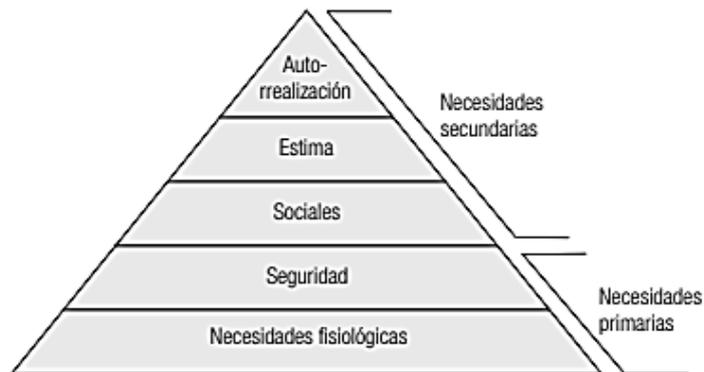
b. Estimulo o Incentivo:

Según Lewin, “cuando el individuo recibe el estímulo y se genera la necesidad su estado de equilibrio se ve afectado y en respuesta cambia y va a buscar la manera de cubrir esa necesidad y satisfacerla”.

c. Necesidad:

Según Chiavenato (2017), sustenta que; “para entender lo que motiva el comportamiento, es necesario saber y conocer sobre necesidades humanas. La clásica teoría de las relaciones humanas ha mostrado que hay ciertas necesidades humanas principales. Según esta teoría se constató que el comportamiento humano está definido por razones desconocidas y que muchas veces el hombre no puede controlar. Dichos factores se denominan necesidades o motivos: los cuales son fuerzas consientes o inconscientes que definen la conducta del hombre”. “La motivación se asocia a la actitud causada por necesidades internas del individuo, el cual se orienta a lograr objetivos que pueden satisfacer dichas necesidades”.

“En el transcurso de toda su vida, el hombre atraviesa tres estados de motivación: en medida que va madurando y creciendo, asciende de los estados más bajos y alcanza las necesidades de los niveles más altos”.



Pirámide de jerarquía de necesidades según, Maslow:

Figura 2: Jerarquía de las Necesidades humanas según Maslow.
Fuente: Chiavenato (2017).

➤ **Necesidades Fisiológicas:**

Según Maslow; se refiere a las necesidades vitales; que se encuentran relacionadas con la supervivencia del individuo, situadas en el nivel más bajo, estas necesidades se hallan en los animales.

Las principales necesidades fisiológicas son la alimentación, sueño, actividad física, satisfacción sexual, abrigo y protección contra los elementos.

Por ejemplo, si un individuo tiene hambre, buscará la manera de poder satisfacer esa necesidad, sin embargo, actualmente con la vida moderna y el avance de la tecnología muchos de los hombres ya pueden cubrir estas necesidades primarias y es por eso que avanzan y buscan otros objetivos.

➤ **Necesidades de Seguridad:**

Se refiere a la necesidad de sentirse seguro, de protegerse a sí mismo o de otras cosas como el frío, que no falte los alimentos y tener un resguardo de posibles peligros que se puedan presentar a nuestro alrededor.

➤ **Necesidades Sociales:**

Son las necesidades de ser parte de algo, de lograr contacto humano, de formar parte de un grupo de personas. Elton Mayo hizo mucho énfasis en la necesidad social para esclarecer el comportamiento en grupo, necesidad de formar parte de algún equipo, de sentir calor humano, de recibir y brindar amistad, se convierten en necesidades de vivir en grupo y socializarse.

➤ **Necesidad de Estima:**

Una vez satisfecha las necesidades básicas y sociales la persona busca el cariño y amor de otras personas, así como el amor de uno mismo.

➤ **Necesidades de Autorrealización:**

Describe a las necesidades más altas y son producto de la cultura y la educación del individuo, muy pocas veces estas son cumplidas plenamente, pues el hombre va creciendo y personal y profesionalmente y se plantea objetivos cada vez mas complejos.

La necesidad de autocrecimiento es la síntesis de las demás necesidades, es el impulso de cada persona para lograr su propio crecimiento y desarrollarse cada vez más.

d. Teoría de Herzberg:

Frederick Herzberg, (Chiavenato, 2017); “planteó la teoría de dos factores para expresar mejor el comportamiento de los individuos en las distintas situaciones de trabajo.”

➤ Factores Higiénicos:

Según Chiavenato (2017); “se refiere al panorama ambiental, a las condiciones que sitian a la persona cuando está trabajando, mismos que constituyen factores que la organización ha ofrecido para alcanzar la motivación de sus colaboradores como son: la situación ambiental y física, la recompensa económica, las políticas de la empresa, los beneficios sociales la supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los compañeros, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, y otros”. “La higiene refleja las medidas de prevención que adopta la empresa, ya que las personan podrían sentirse insatisfechos si estos no son adecuados”.

➤ Factores Motivacionales:

Chiavenato (2017); “hace referencia al cargo y la naturaleza de las tareas que realiza el colaborador, por tal motivo, estos factores se encuentran bajo control del individuo”. “las causantes motivacionales se relacionan con los sentimientos de autorrealización (crecimiento individual y profesional), que depende de las actividades que realiza el individuo en su trabajo”. “Asimismo, los cargos tradicionalmente se han definido con el objetivo de atender los principios de economía y eficiencia, y no se ha tenido en cuenta el gran desafío y la oportunidad que esto supone al colaborador, ante lo cual llega a perder significado para quien desempeña el cargo y crean un efecto desmotivador que provoca desinterés, porque la empresa no ofrece un buen lugar para trabajar”.

e. Teoría de ERC:

Sánchez (2013); “Clayton Alderfer, adoptó como referencia la Teoría de Maslow, sosteniendo en su teoría que existen tres grupos de necesidades básicas: existencia, relación y crecimiento, debido a esto se le conoce como la teoría de ERC”.

Alderfer sostiene que:

- **Necesidades de Existencia;** se refiere a las necesidades básicas que tiene el individuo de subsistir.
- **Necesidades de Relación;** comprenden el deseo por crear vínculos con otras personas y ser parte de un grupo. Este deseo social, exige trato con otros individuos.
- **Necesidades de Crecimiento;** se refiere al anhelo que tiene una persona por crecer y superarse planteando nuevas metas en su vida.

Alderfer, “sostiene que existe una posibilidad de activar una o más de estas necesidades de manera simultánea ya que no hay un orden para lograr la satisfacción total; así también, si se reprime la gratificación de las necesidades superiores, se acentúa el deseo de satisfacer una necesidad inferior, es decir, que se podría presentar una dimensión de frustración y regresión, ya que al frustrarse una necesidad superior, se despierta, el deseo del individuo de compensar una necesidad inferior”. (Robbins, 2017).

f. Teoría de McClelland:

Sánchez (2013), y sus colaboradores formularon una teoría que se enfoca en tres necesidades: necesidades de logro, de poder y de afiliación”.

- **Necesidad de Logro;** es el impulso por sobresalir, de entre las demás personas y luchar por alcanzar el éxito.

- **Necesidad de Poder;** es la necesidad que el individuo siente al querer hacer que los miembros de un grupo lo sigan y pueda tener influencia y control sobre ellos, es decir, que prefieren encontrarse en situaciones de competencia y posición, y están interesados en liderar a los demás.
- **Necesidad de Afiliación;** esta necesidad es de personas con grandes deseos de afiliación, es decir que se esfuerzan por hacer amigos, y en lugar de competir por el poder siempre están dispuestos a cooperar para lograr tener relaciones cercanas y amistosas.

g. Teoría de Víctor Vroom:

Sánchez, (2013) afirma; “la teoría de expectativas creada por Víctor Vroom, donde en la actualidad se considera una de las explicaciones de la motivación. Formula que la tendencia a actuar de una manera, depende de la fuerza de una expectativa, lo cual ocasiona cierto resultado que el individuo encuentra atractivo”. “En términos prácticos, esta teoría sostiene que un trabajador se sentirá motivado para realizar un gran esfuerzo si cree que con esto conseguirá una buena evaluación de desempeño y por consecuencia le de recompensas para satisfacer sus metas personales. Para su explicación propone tres tipos de relaciones”.

- **Relación de Esfuerzo y desempeño:** probabilidad de que al proporcionar cierto esfuerzo en una actividad le llevará a mostrar un mejor desempeño.
- **Relación de desempeño Recompensa:** Grado en el que el individuo cree desenvolverse a cierto nivel le traerá los resultados deseados.
- **Relación de recompensa y metas personales:** Se refiere al grado en el que las recompensas de la empresa llegan a satisfacer sus necesidades o metas personales del colaborador, así como el valor que tengan para él.

h. Teoría de Fijación de Metas:

Velasco (2012), “Schultz, asegura en su doctrina que el propósito de luchar por una meta llega a ser un motivador importante, es decir, que la motivación sería lo más importante para el colaborador dentro de la empresa y esto se define a partir del deseo de lograr alcanzar una meta específica, ya que, las metas guían a los trabajadores en lo que se tiene que hacer y cuanto esfuerzo deben poner, es así que las metas ayudan a que el trabajador aumente su desempeño ya sea de forma individual o en conjunto.

Robbins (2017); “mantiene su teoría en donde dice que las personas se desenvuelven mejor cuando se les capacita y se les pide avanzar en base a metas, como una guía de comportamiento” “dicho establecimiento de metas puede tener varias funciones:

- Centrar la atención y acción estando más atentos a la tarea.
- Movilizan la energía y el esfuerzo.
- Aumentan la persistencia.
- Ayuda a la elaboración de estrategias.

SATISFACCIÓN:

Chiavenato (2017); “manifiesta que la satisfacción laboral, es la actitud que tiene el individuo hacia el trabajo, y se relaciona con el nivel de agrado o desagrado del empleado respecto a su actividad laboral”.

Por otro lado, Amorós (2007); “sostiene que la satisfacción en el trabajo es la actitud que tiene el colaborador frente a su entorno laboral. Las actividades que las personas desempeñan son mucho más que tareas, pues se necesita de la interacción con los compañeros y los jefes, cumplir con los estándares de desempeño, cumplir con los reglamentos y políticas de la empresa, entre otras cosas”.

a. Medición de la satisfacción en el Trabajo:

Según Amorós (2007), existen dos métodos:

➤ **Escala Global Única:**

Consiste en medir a los colaboradores, que respondan a la pregunta de cuan satisfechos se encuentran con su trabajo, luego se indica en una escala que va desde altamente satisfecho, hasta altamente insatisfecho.

➤ **Calificación de la Suma:**

Este es un método más complejo, pues es capaz de identificar elementos claves en un determinado trabajo y cuestiona a los empleados, sobre sus sentimientos hacia cada uno de ellos. Los factores incluidos por lo general son las oportunidades para crecer dentro de la organización, su salario actual, etc. Todo esto se estima sobre una escala estandarizada, para luego proceder a sumar para crear así la calificación total sobre la satisfacción del trabajo.

b. Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo:

Según Amorós (2007), encontramos las siguientes:

- **Trabajo mentalmente desafiante**, hace referencia, a la exigencia que se le hace al colaborador de un esfuerzo mental por realizar la tarea asignada y poner en práctica todas sus habilidades.
- **Recompensas justas**, es cuando un colaborador recibe asensos justos y su sueldo es justo como recompensa a su labor, esto traerá como resultado un empleado satisfecho y que pondrá mayor esfuerzo a su labor.
- **Condiciones favorables de trabajo**, cuando los colaboradores trabajan en condiciones seguras y cómodas de trabajo, se sentirán más satisfechos.

- **Colegas que brinden apoyo**, tener colegas amigables que brinden apoyo va a tener como consecuencia una mayor satisfacción en el colaborador.

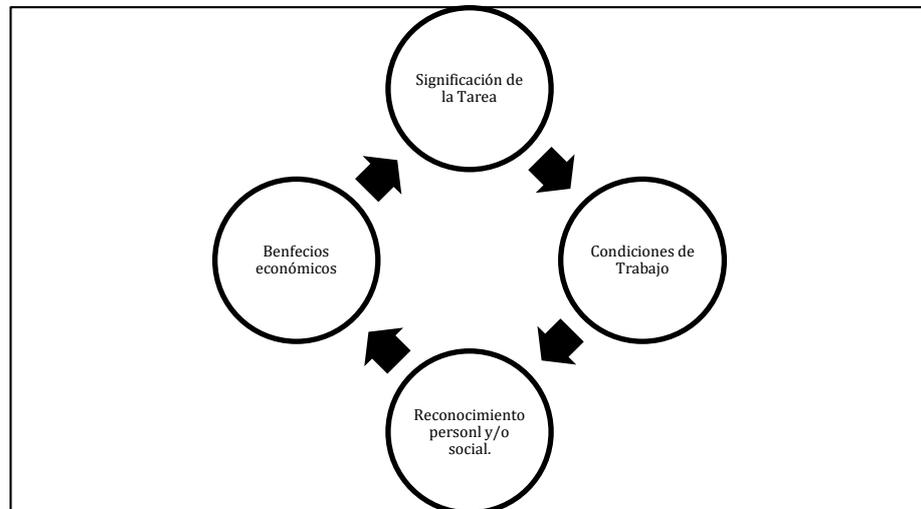


Figura 3: Factores de la Satisfacción laboral

Fuente: Amorós (2007).

Robbins (2008), describe:

- **Significación de la Tarea:** capacidad para trabajar en función a atribuciones asociadas a que gracias al trabajo personal se logra el sentido de esfuerzo y realización.
- **Condiciones de Trabajo:** verificación y evaluación de las tareas en función a la existencia de normas y disposiciones que regulan la actividad laboral en nuestro centro de trabajo.
- **Reconocimiento Personal y/o Social:** deseo por el reconocimiento personal o de compañeros de trabajo, también puede darse en grupos.
- **Beneficios Económicos:** buena predisposición al trabajo en función a los aspectos económicos o remunerativos como producto del esfuerzo en la tarea realizada.

c. Teoría de la Discrepancia y Planeamiento dinámico:

Palma (2016), “referencia la teoría propuesta por Locke, que considera que la satisfacción laboral gira alrededor de los valores laborales que se consideran importantes y que se reconocen a través del propio trabajo; es decir la satisfacción depende de la evaluación que realice el empleador al colaborador. De este modo se puede contrarrestar sus necesidades de jerarquía de valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo en sus distintos aspectos y de lo que implica la consecución de los mismos”.

d. Teoría de las características del Puesto:

Solf (2004); “referencia a la teoría de características de puesto (TCP), la cual habla de la satisfacción laboral como de la motivación, esta teoría se basa en el análisis de la necesidad de crecimiento y las características del puesto, e identifica cinco características fundamentales:”

- **Variedad de Habilidad:** medida en que un determinado puesto requiere que el colaborador realice actividades que necesitan de diferentes destrezas y habilidades.
- **Identidad de la Tarea:** se refiere a la medida en la una actividad es completada, es decir, se empieza una actividad determinada y se debe de concluir con un resultado exitoso.
- **Importancia de la Tarea:** es cuando un puesto brinda un impacto característico en la vida de otras personas, ya sea dentro o fuera de la empresa.
- **Autonomía:** medida en la que un determinado puesto de trabajo le da al colaborador la libertad de independencia y dirección para programar y determinar cómo realizar ciertas actividades. Esta dimensión se relaciona con la responsabilidad personal que debe desarrollar cada trabajador.

- **Retroinformación:** hace referencia a cuando el trabajador recibe información sobre la efectividad de su esfuerzo, ya sea de su trabajo o de otras personas como el jefe, el colega, el cliente u otras personas.

e. Causas de la Satisfacción Laboral:

Fuentes (2012), defiende que “la satisfacción de los colaboradores esta influenciado no solo por los niveles salariales, sino también el significado que le da el trabajador a sus tareas dentro de la empresa”. “estar satisfecho profesionalmente puede depender de distintos factores, cuando más elevada sea la calidad de vida profesional, el trabajador procura alcanzar más satisfacciones y reducir su grado de ausentismo, es decir que sus aspiraciones crecen tanto a nivel profesional como personal”. “Por otro lado, algunos colaboradores dentro del trabajo buscan ser reconocidos e incluidos; en cambio hay otros que quieren lograr socializar y establecer otro tipo de relaciones”.

f. Consecuencias de la Satisfacción Laboral:

Fuentes (2012); “la satisfacción con el trabajo tiene diferentes consecuencias para el individuo que puede intervenir en sus actitudes ante la vida, su familia y a sí mismo. Puede llegar a estar relacionado (independientemente) con la salud mental, y jugar un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, además puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización”. A continuación se citan algunas consecuencias:

- Dificultad para trabajar en grupo.
- Resistencia al cambio.
- Inhibición.
- Baja oportunidad
- Abandono

➤ Accidentabilidad

➤ Falta de creatividad.

Robbins (2017), “lo que determina la satisfacción laboral se evalúa desde un punto de vista individual o desde la organización. Hay diferencias que pueden influir en los niveles de satisfacción de los colaboradores, una característica que puede determinar la satisfacción de los empleados dentro de su centro de trabajo, pueden ser los años de carrera profesional y las expectativas laborales que puede tener el individuo”.

➤ **Años de carrera profesional;** Robbins (2017); “en medida que aumenta la edad de un empleado, también crece su satisfacción laboral. Esto continúa creciendo hasta que se acerca la jubilación de un colaborador, y este es el momento en el que suele registrarse una disminución drástica en su satisfacción laboral. Al mismo tiempo, con frecuencia se observa una reducción de satisfacción laboral en los colaboradores que llevan en la empresa más de seis meses o dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápido como esperaba”.

➤ **Expectativas Laborales;** Robbins (2017); “toda persona llega a tener expectativas acerca de sus futuros empleos. Al buscar un empleo, las expectativas sobre el trabajo se forman ya sea por la información que reciben de los colegas, de sus propios conocimientos, de investigaciones en diferentes medios, y de las agencias de selección de personal”. “las expectativas engendradas hasta ese momento se mantienen tal y como son hasta que logren ser parte de una empresa. Entonces el individuo llegará a la satisfacción laboral si es que se cumplen las expectativas previas, si por el contrario no satisface sus expectativas entonces este colaborador estará insatisfecho”.

g. Efectos de la Satisfacción Laboral:

Robbins (2017), “la principal preocupación de los gerentes se centra en el desempeño del colaborador dentro de la organización. Muchos investigadores han logrado identificar dicho interés, de tal modo que descubrieron un gran número de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del colaborador”.

- **Satisfacción y productividad:** Robbins (2017), “se refiere a que cuando un colaborador es feliz puede llegar a ser más productivo. Algunas investigaciones sostienen que hay una conexión positiva entre la productividad y la satisfacción”.
- **Satisfacción y Ausentismo:** Robbins (2017), “los colaboradores que no están satisfechos son más propensos a inasistencia al trabajo, y esto puede afectar a los colaboradores que están satisfechos, ya que podrían tomar la misma postura para lograr gozar de los mismos permisos que no implican un correctivo”:
- **Satisfacción y Rotación:** Robbins (2017), “la satisfacción suele presentar un vínculo negativo con la rotación, esto se relaciona con el ausentismo. Las condiciones del mercado de trabajo, las diferentes expectativas que puede tener el colaborador, y como se llegue a integrar dentro de la organización, son restricciones para tomar la decisión si dejar el trabajo actual o permanecer en él”.

h. Cómo expresan los colaboradores su insatisfacción:

Fuentes (2012), dice, “la no satisfacción del colaborador puede mostrarse de diferentes maneras:

- “**Salida;** renunciar a su empleo y buscar un nuevo centro de trabajo”.

- “**Voz;** tratar de solucionar los problemas, y tratar de conseguir una mejora en las condiciones de trabajo, plantear su punto de vista con sus superiores, e incluso fomentar alguna actividad sindical”.
- “**Lealtad;** algunos colaboradores pueden desarrollar la espera paciente y optimista de que poco a poco las condiciones laborales van a mejorar. Incluso defiende a la organización de críticas externas”.
- “**Negligencia;** Permitir pasivamente que las circunstancias laborales empeoren, esto hace que el empleado demuestre ausentismo, ya no muestra su actitud a que las cosas mejoren, todo le da igual y se presenta mayores errores.

5.2. Justificación de la Investigación

Justificación Práctica

Las variables expuestas en este trabajo nos llevan a analizar el efecto que tiene la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores del rectorado de la USP – Chimbote.

Justificación Teórica

Este estudio es importante porque nos ayudará a conocer y comprobar si los efectos que tiene la motivación sobre la satisfacción son positivos, puesto que en el ámbito local se ha detectado un estudio similar con las mismas variables, y podremos estudiar y comprobar si el efecto de estas dos variables es alto; asimismo, como es que se percibe dentro de un lugar de trabajo como el que tiene la Universidad San Pedro.

Justificación Social

Los resultados de esta investigación servirán, a las autoridades, para conocer los niveles de motivación, satisfacción laboral y de calidad del servicio, que predomina en la Universidad San Pedro de Chimbote para poder tomar las mejores decisiones para

mejorarlos. De igual modo, este estudio servirá para que otros investigadores conozcan el proceso y puedan aplicarlo en sus propias investigaciones.

Justificación Metodológica

Este estudio es descriptivo y se usó encuestas para recaudar mejor los datos e interpretar los resultados para una mejor explicación de la información.

5.3. Problema

¿Cuál es la influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018?

5.4. Conceptualización y Operacionalización de Variables

➤ Definición Conceptual

MOTIVACIÓN: Robbins (2017), “es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual”.

a. LOGRO: McClelland (2013), “Impulso de destacar dentro de un grupo de personas, alcanzar el éxito. Lleva a las personas a competir en ellos mismos, planteándose metas nuevas y más elevadas conforme va pasando el tiempo. Estos individuos tienen la necesidad de realizar actividades, pero a veces no son de afiliarse con otras personas. Solo quieren alcanzar la excelencia, prefieren el trabajo bien realizado, y aceptan responsabilidades”.

➤ Indicador:

Cumplimiento de metas, compromiso.

b. AUTONOMIA: Rovina (2014), “Potestad o habilidad con los cuales puedas guiar el logro de objetivos de manera independiente.

➤ **Indicador:**

Participación y libertad en la identificación y mejora de procesos.

- c. **DOMINIO:** RAE (2016), Se conceptualiza como conjunto de información (saber), talentos (saber hacer) y actitudes (querer hacer), que al ser aplicados en la ejecución de una responsabilidad definida aseguran su éxito.

➤ **Indicador:**

Dominio de la tarea.

- d. **PROPÓSITO:** Mourkogiannis (2010), “conjunto de razones para hacer negocios que resuena con las ideas de la gente sobre lo que es correcto y lo que vale la pena. Estas ideas son personales, pues todo el mundo tiene una visión única sobre qué efectos valen la pena”.

➤ **Indicador:**

Relación entre las actividades que el colaborador realiza y el propósito del cargo.

- e. **FAMILIARIDAD:** Vargas (2011), “la familiaridad es una construcción unidimensional que se encuentra directamente relacionada a la cantidad de tiempo que se ha pasado procesando información sobre una determinada actividad o situación”.

➤ **Indicador:**

Pertenecer a un equipo, a la organización, establecer buenas relaciones con los miembros de la empresa.

- f. **RECONOCIMIENTO:** Vigil (2009), “es el acto o distinción que distingue la responsabilidad o buen desempeño dentro de las tareas asignadas”.

➤ **Indicador:**

Los compañeros lo valoran y estiman.

SATISFACCIÓN: Spector (2007), “es una variable actitudinal, y que puede ser un indicador de diagnóstico para medir el grado en el que las personas disfrutan de su trabajo”. *Sus dimensiones son:*

- a. **OPORTUNIDAD:** Mejías (2009), “Para los trabajadores es importante poder alcanzar metas y expectativas dentro de la empresa, que exista un plan de carrera que les permita crecer personalmente y profesionalmente en la empresa”.

➤ **Indicador:**

Sentimiento de que se valora su trabajo dentro de la empresa

- b. **SALARIO:** Nieto (2010), “es toda retribución que recibe el colaborador a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo”. “Se ha convertido y es uno de los elementos más importantes para mantener la fuerza de trabajo de los colaboradores”.

➤ **Indicadores:**

Beneficios remunerativos e incentivos.

- c. **CLIMA LABORAL:** Palma (2009), “Forma de pensar, manera de hacer las cosas dentro de una organización, todo esto es resultado de las diferentes interacciones del pasado y presente, las cuales le han ayudado a enfrentarse a diferentes circunstancias dentro de su entorno, y le ha permitido solucionar situaciones internas”.

➤ **Indicadores:**

Buenas relaciones, confort y relaciones sociales.

d. RENDIMIENTO: Palaci (2005), “aporte que espera la organización por parte del colaborador, en los distintos escenarios que pueden presentarse durante el tiempo que la persona trabaje en una empresa determinada”.

➤ **Indicadores:**

Buenas condiciones y el ambiente.

e. DISFRUTE: Robbins (2004), “se refiere a disfrutar y gustar de lo que cada persona miembro de la organización realiza. Si los colaboradores disfrutan y les gusta el trabajo que realiza, va a trabajar con ímpetu y contribuirá con la empresa”.

➤ **Indicador:**

Demostración de entusiasmo e ímpetu.

f. ENTREGA: Robbins (2004), “es el esfuerzo, compromiso entrega que muestra un colaborador en el desarrollo de sus actividades o trabajo”.

➤ **Indicador:**

Esfuerzo extra impulsado por el deseo de que el trabajo salga bien.

Operacionalización de variables:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
MOTIVACIÓN	LOGRO	<ul style="list-style-type: none"> ● Metas ● Compromiso 	
	AUTONOMIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Participación ● Identificación ● Mejora de procesos 	
	DOMINIO	<ul style="list-style-type: none"> ● Habilidades ● Competencias ● Actitud positiva 	
	PROPÓSITO	<ul style="list-style-type: none"> ● Conexión ● Trabajo en equipo ● Compromiso 	
	FAMILIARIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ● Buenas relaciones ● Confianza 	
	RECONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ● Valor ● Aprecio 	
	SATISFACCIÓN	OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ● Beneficios laborales ● Desarrollo personal ● Desarrollo profesional
		SALARIO	<ul style="list-style-type: none"> ● Beneficio remunerativo ● Incentivos
		CLIMA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ● Buenas relaciones ● Confort ● Relaciones sociales
		RENDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ● Buenas condiciones ● Ambiente óptimo
		DISFRUTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Entusiasmo ● Ímpetu
		ENTREGA	<ul style="list-style-type: none"> ● Esfuerzo ● Dedicar atención ● Responsabilidad

5.5. Hipótesis

Existe una influencia positiva entre la Motivación y satisfacción de los colaboradores del local del rectorado USP, Chimbote-2018.

Objetivos:

a. Objetivo General:

Determinar la Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

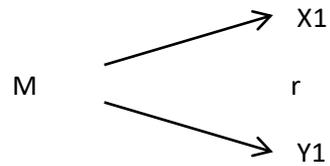
b. Objetivos Específicos:

- Determinar como el logro y autonomía de la motivación influye en las oportunidades y rendimiento de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.
- Determinar como el dominio y propósito de la motivación influye en el clima laboral y entrega de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.
- Determinar como la familiaridad y reconocimiento incide en el salario y disfrute de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

6. Metodología

a. Tipo y diseño de investigación.

El diseño de la Investigación correspondió a una investigación Descriptiva Correlacional cuya fórmula es:



Dónde:

M: Muestra

X1: Motivación del Personal

Y1: Satisfacción Laboral

R: Relación entre ambas variables

Variables:

- **Variable Independiente:** Motivación del Personal
- **Variable Dependiente:** Satisfacción Laboral

b. Población Muestral

Para esta investigación la población muestral está conformada por 50 colaboradores que trabajan dentro de las oficinas del Local del Rectorado de la Universidad San Pedro, quienes fueron encuestados para aplicar este estudio.

c. Técnicas e instrumentos de investigación:

➤ **Técnica**

Se usó la encuesta como técnica para recopilar información primaria, misma información que fue útil para plantear los ítems de la encuesta directa que se aplicó a los encuestados.

➤ Instrumento

En esta investigación el cuestionario fue el instrumento principal, que es un grupo de preguntas realizadas con mucho cuidado para alcanzar el objetivo planteado.

La validación de dicho instrumento se realizó a través de un juicio de expertos, es decir personas preparadas en el tema. Es así que se elaboró 26 preguntas, mismas que fueron aplicadas a los colaboradores de la empresa estudiada.

d. Procesamiento y análisis de la información:

Al iniciar esta investigación y lograr obtener los datos para la encuesta se realizó un trámite administrativo al jefe de recursos humanos de la universidad San Pedro. Luego se realizó el inicio de recolección de datos a través de cuestionarios y encuestas, teniendo en cuenta una duración de 20 a 30 minutos para la aplicación del instrumento. Posteriormente se analizó los resultados a través del programa SPSS para mejor análisis de la información recolectada.

7. Resultados

Objetivo N°1: Determinar como el logro y autonomía de la motivación influye en las oportunidades y rendimiento de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

Tabla N°01

Correlaciones

		Logro y Autonomía	Oportunidades y Rendimiento
Logro y Autonomía	Correlación de Pearson	1	0,948**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
Oportunidades y Rendimiento	Correlación de Pearson	0,948**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuestas de Opinión.

Elaborado por: Raida Alva Robles

Gráfico N°01

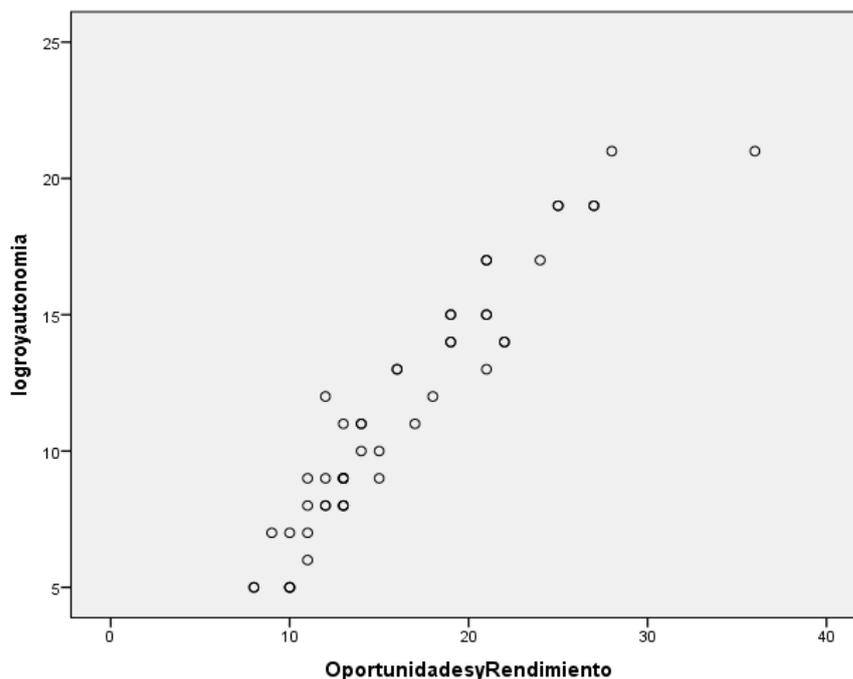


Gráfico: Dispersión Lineal
Elaborado por: Raida Alva Robles

Tabla de regresión Lineal N°01

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0,948 ^a	0,900	0,898	1,448

Tabla de Dispersión Lineal
Elaborado por: Raida Alva Robles

En el siguiente cuadro, se buscó determinar la influencia del logro y autonomía de la motivación, en las oportunidades y rendimiento de la satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP, aplicando la interpretación de la significancia podemos ver que existe una correlación de 0.948 en la Tabla de correlaciones, aceptando así la Hipótesis de la investigación, donde menciona la

existencia de una influencia positiva entre las dos variables. Asimismo, podemos observar que el grado de influencia de las dimensiones Logro y Autonomía (Motivación) es expresado en porcentajes de 90% sobre las dimensiones oportunidades y rendimiento (Satisfacción), viendo que la influencia de la variable independiente a la dependiente es de un grado de una influencia alta.

Objetivo N°2: Determinar como el dominio y propósito de la motivación influye en el clima laboral y entrega de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

Tabla N°02

Correlaciones

		Dominio y propósito	Clima Laboral y Entrega
Dominio y Propósito	Correlación de Pearson	1	0,771**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
Clima Laboral y Entrega	Correlación de Pearson	0,771**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuestas de Opinión.

Elaborado por: Raida Alva Robles

Gráfico N°02

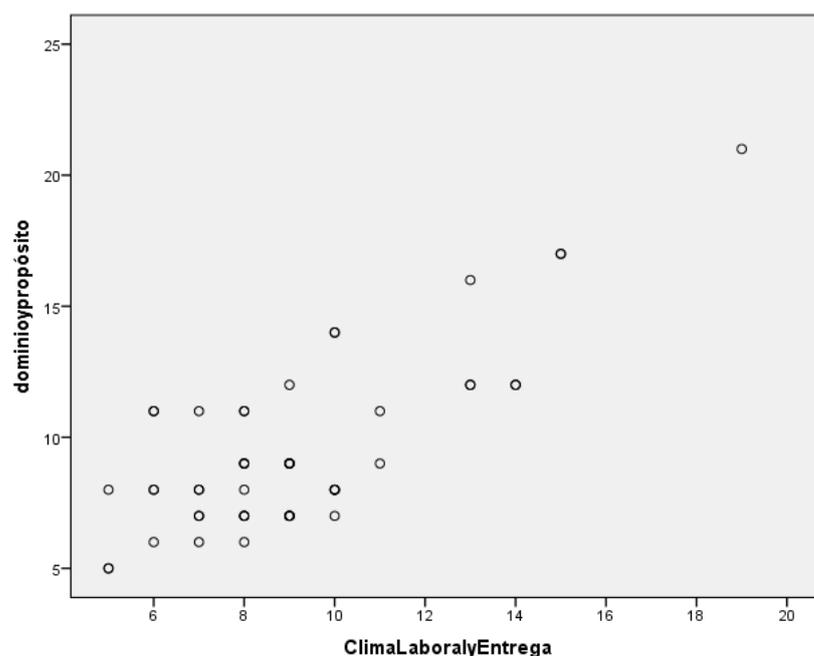


Gráfico: Dispersión Lineal
Elaborado por: Raida Alva Robles

Tabla de regresión Lineal N°02

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0,771 ^a	0.594	0.585	2.131

Tabla de Dispersión Lineal
Elaborado por: Raida Alva Robles

En el siguiente cuadro, se buscó determinar la influencia del dominio y propósito de la motivación, en el clima laboral y entrega de la satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP, aplicando la interpretación de la significancia podemos ver que existe una correlación de 0.771 en la Tabla de correlaciones, aceptando así la Hipótesis de la investigación, donde menciona la existencia de una influencia positiva entre las dos variables. Asimismo, podemos observar que el grado de influencia de las dimensiones Dominio y Propósito (Motivación) es expresado en porcentajes de 59%, sobre las dimensiones Clima Laboral y Entrega (Satisfacción), viendo que la influencia de la variable independiente a la dependiente es de un grado de una influencia alta.

Objetivo N°3: Determinar como la familiaridad y reconocimiento incide en el salario y disfrute de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

Tabla N°03
Correlaciones

		Familiaridad y Reconocimiento	Salario y Disfrute
Familiaridad y Reconocimiento	Correlación de Pearson	1	0,471**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	50	50
Salario y Disfrute	Correlación de Pearson	0,471**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	50	50

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuestas de Opinión.

Elaborado por: Raida Alva Robles

Gráfico N°03

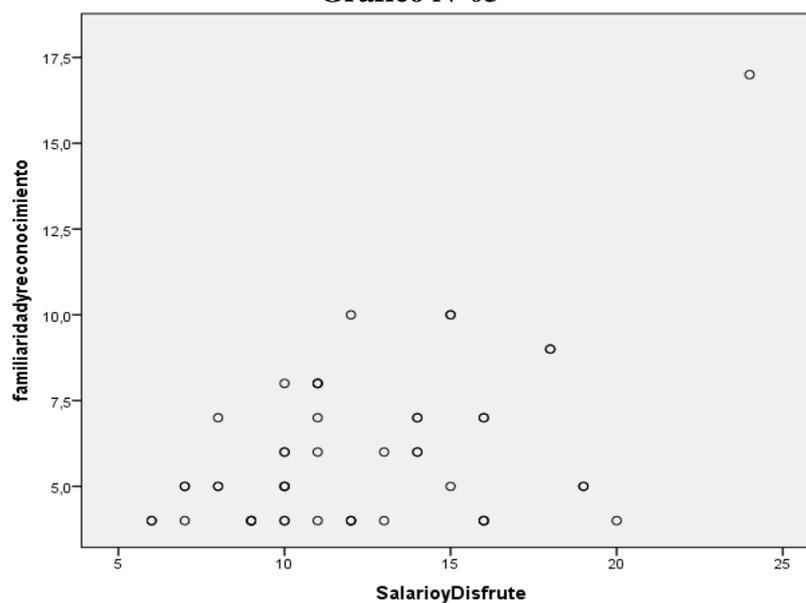


Gráfico: Dispersión Lineal

Elaborado por: Raida Alva Robles

Tabla de regresión Lineal N°03

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0,471 ^a	0.222	0.206	2.171

Tabla de Dispersión Lineal
Elaborado por: Raida Alva Robles

En el siguiente cuadro, se buscó determinar la influencia de la familiaridad y el reconocimiento de la motivación, en el salario y disfrute de la satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP, aplicando la interpretación de la significancia podemos ver que existe una correlación de 0.471 en la Tabla de correlaciones, aceptando así la Hipótesis de la investigación, donde menciona la existencia de una influencia positiva entre las dos variables. Asimismo, podemos observar que el grado de influencia de las dimensiones Familiaridad y Reconocimiento (Motivación) es expresado en porcentajes de 22%, sobre las dimensiones Salario y Disfrute (Satisfacción), viendo que la influencia de la variable independiente a la dependiente es de un grado de una influencia baja.

Objetivo General: Determinar la Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

Tabla N°04

Correlaciones

		Motivación	Satisfacción
	Correlación de Pearson	1	,889**
Motivación	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
	Correlación de Pearson	,889**	1
Satisfacción	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

Fuente: Encuestas de Opinión.
Elaborado por: Raida Alva Robles

Gráfico N°04

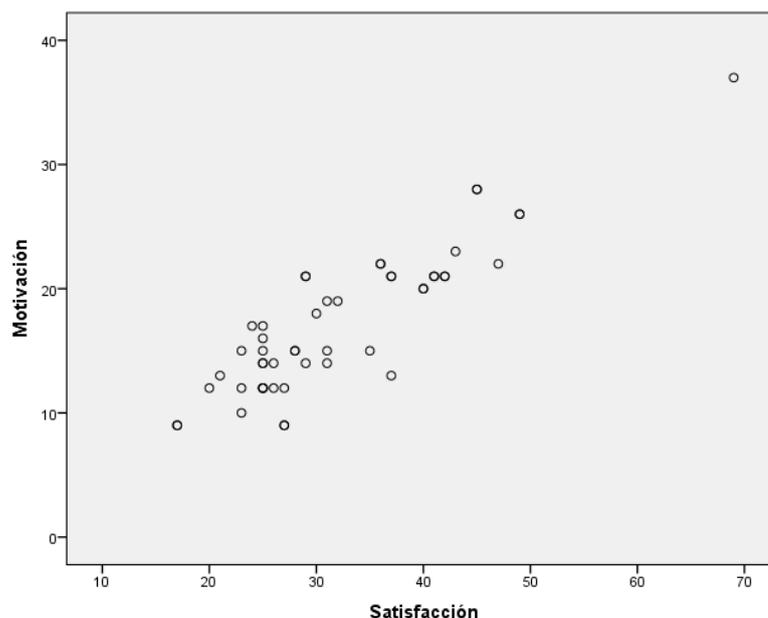


Gráfico: Dispersión Lineal
Elaborado por: Raida Alva Robles

Tabla de regresión Lineal N°03

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0,889 ^a	0.791	0.786	2.680

Tabla de Dispersión Lineal
Elaborado por: Raida Alva Robles

En la siguiente investigación, se buscó determinar la influencia de la variable motivación, en la variable satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP, aplicando la interpretación de la significancia podemos ver que existe una correlación de 0.889 en la Tabla de correlaciones, aceptando así la Hipótesis de la investigación, donde menciona la existencia de una influencia positiva entre las dos variables. Asimismo, podemos observar que el grado de influencia de la variable Motivación es expresado en porcentajes de 79%, viendo que la influencia de la variable independiente a la dependiente es de un grado de una influencia alta.

8. Análisis y Discusión

- a. Análisis y discusión de los resultados relacionados al primer objetivo específico como el logro y autonomía de la motivación influye en las oportunidades y rendimiento de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

Vásquez (2007), sostiene en su investigación aplicada a los trabajadores de Enfermería del Hospital Arzobispo Loayza, que la identidad y la autonomía están relacionadas y son las que generan una motivación entre media y alta dentro de los expertos de Enfermería; asimismo, se comprobó que los enlaces interpersonales, está en función a la empatía que presentan las enfermeras respecto a laborar con sus compañeros. El crecimiento personal, abarcó las percepciones de bienestar que sienten las enfermeras(os) al realizar sus actividades y la satisfacción por el efecto que le generan la realización personal y profesional. Además, las reglas administrativas se encuentran en afinidad al horario de trabajo, y a la consideración al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias. Esto coincide con mi investigación tal y como se puede apreciar en la tabla N°01, donde encontramos un 94% de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente, dándonos a entender que la autonomía y el logro (Motivación), influyen altamente sobre las oportunidades y el reconocimiento que brinda la organización a todos sus colaboradores. Esto se confirma con la Teoría de McClelland donde Sánchez (2013), y sus colaboradores formularon una teoría que se enfoca en tres necesidades: necesidades de logro, de poder y de afiliación”. Asimismo, la teoría de fijación de metas , asegura en su doctrina que el propósito de luchar por una meta llega a ser un motivador importante, es decir, que la motivación sería lo más importante para el colaborador dentro de la empresa y esto se define a partir del deseo de lograr alcanzar una meta específica, ya que, las metas guían a los trabajadores en lo que se tiene que hacer y cuanto esfuerzo deben poner, es así que las metas ayudan a que el trabajador aumente su desempeño ya sea de forma individual o en conjunto”. Y según Robbins (2017); “mantiene su teoría en donde dice que las personas se desenvuelven mejor cuando

se les capacita y se les pide avanzar en base a metas, como una guía de comportamiento”.

- b. Análisis y discusión de los resultados relacionados al segundo objetivo específico, como el dominio y propósito de la motivación influye en el clima laboral y entrega de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

Quispe y Carlos (2014), Sostienen en su investigación que el agente humano es importante dentro de las empresas, ya que es el que aumenta el atractivo en los productos y servicios de las mismas, es por ello que gracias a la elevada competitividad, muchas organizaciones han revelado la importancia de lograr un buen ambiente de trabajo, ya que con este, se logra tener motivado al personal, además de comprometido y productivo, lo cual los lleva a un mejor desenvolvimiento dentro de la empresa, ocasionando así una óptima satisfacción laboral lo cual aporta positivamente a cumplir con los objetivos estratégicos de la organización y proyectando confiabilidad y estabilidad al exterior de la empresa.. Esto coincide con mi investigación tal y como se puede apreciar en la tabla N°02 donde encontramos un 59% de influencia de la variable independiente, en las dimensiones Dominio y propósito con el clima laboral, la entrega y compromiso que demuestran los colaboradores de la organización. Esto se confirma en la teoría de Amorós (2007); sostiene que la satisfacción en el trabajo es la actitud que tiene el colaborador frente a su entorno laboral. Las actividades que las personas desempeñan son mucho más que tareas, pues se necesita de la interacción con los compañeros y los jefes, cumplir con los estándares de desempeño, cumplir con los reglamentos y políticas de la empresa, entre otras cosas.

- c. Análisis y discusión de los resultados relacionados al tercer objetivo específico, como la familiaridad y reconocimiento incide en el salario y disfrute de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

Quiroz (2016), en su estudio determinó el nivel de satisfacción laboral en los docentes del instituto de educación superior de Nuevo Chimbote, desarrollando un estudio básico llegó a la conclusión de que la mayoría de docentes manifiesta satisfacción parcial con los requisitos físicos y/o materiales; por otro lado existe un nivel regular de satisfacción respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad.. Esto coincide parcialmente con mi investigación tal y como podemos observar en la tabla N°03, donde encontramos un 22% de influencia de las dimensiones familiaridad y reconocimiento sobre las dimensiones que son salario y disfrute, lo cual demuestra una influencia baja de una dimensión sobre la otra, y se observa una relación media entre las dimensiones de las variables estudiadas. Esto se confirma con la teoría de Fuentes (2012), quien sostiene en su investigación “la satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario”. “La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) cuando más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procura al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo”. “Por otro lado, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo”.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones

- a. Después de analizar y estudiar las dimensiones de cada una de las variables llegamos a la conclusión de que el grado de influencia de las dimensiones Logro y Autonomía (Motivación) es expresado en porcentajes de 90% sobre las dimensiones oportunidades y rendimiento (Satisfacción), viendo que la influencia de la variable independiente a la dependiente es de un grado de una influencia alta.

- b. Después de analizar y estudiar las dimensiones de cada una de las variables llegamos a la conclusión de que el grado de influencia de las dimensiones Dominio y Propósito (Motivación) es expresado en porcentajes de 59%, sobre las dimensiones Clima Laboral y Entrega (Satisfacción), viendo que la influencia de la variable independiente a la dependiente es de un grado de una influencia alta.
- c. Después de analizar y estudiar las dimensiones de cada una de las variables llegamos a la conclusión de que el grado de influencia de las dimensiones Familiaridad y Reconocimiento (Motivación) es expresado en porcentajes de 22%, sobre las dimensiones Salario y Disfrute (Satisfacción), viendo que la influencia de la variable independiente a la dependiente es de un grado de una influencia baja.
- d. Después de analizar y estudiar cada una de las variables llegamos a la conclusión de que el grado de influencia de la variable Motivación es expresado en porcentajes de 79%, viendo que la influencia de la variable independiente a la dependiente es de un grado de una influencia alta. Comprobando de esta manera nuestra hipótesis planteada en un inicio antes de realizar esta investigación.

9.2. Recomendaciones

- a. Después de haber aplicado las encuestas a los colaboradores de las oficinas del local de Rectorado de la Universidad San Pedro, Chimbote llegamos a la conclusión de que el Logro y la Autonomía influyen altamente sobre las Oportunidades y el Rendimiento lo cual nos dice que, los trabajadores se comprometen con sus actividades y tareas, de tal manera que dan todo para conseguir un mejor rendimiento y oportunidades dentro de su entorno laboral, esto no debe descuidarse y siempre se debería motivar al personal a través de capacitaciones internas y externas donde ellos continúen cultivando sus capacidades profesionales, ya que esto llevaría a lograr un mejor servicio para nuestros clientes con personal altamente calificado y capacitado.

- b. El grado de influencia de las dimensiones Dominio y Propósito (Motivación) es expresado en porcentajes de 59%, sobre las dimensiones Clima Laboral y Entrega (Satisfacción), lo cual muestra un alto nivel de influencia, en tal sentido si los colaboradores dominan y conocen sus funciones esto hará que el clima laboral y la entrega sean óptimos; asimismo para no perder estas fortalezas, el personal debe estar en constante retroalimentación de nuevo conocimiento, organizar talleres y conversatorios entre compañeros para identificar sus fortalezas y debilidades, de esta manera podrán mejorar día a día, y brindar un servicio de calidad.

10. Referencias Bibliográficas

- Alas (2007). Teoría de Spector 1997. México.
- Amorós E. (2007). Comportamiento Organizacional. México: McGraw
- Ancona, Camacho y Muñoz. (2012). motivación laboral del personal administrativo de dos áreas académicas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.
- Bazán K. (2017). Motivación Laboral Y Engagement En El Personal Administrativo De La Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello S.A.C. Perú.
- Díaz N, Ella S, Saavedra U, Laura P, V, Pérez V, Héctor F. (2010). Sueldos y salarios, Guía práctica y metodología. Editorial Plaza y Valdés S.A de C.V.
- Hannoun G. (2011). Satisfacción Laboral. Perú.
- Idalberto, C. (2017). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw.
- Mejías Cristina (2009). Cambio y Vida laboral; guía para navegarlos. Ediciones Granica. México.
- Meza V. (2014). Influencia De La Motivación Y El Desempeño En La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Administrativos De La UNCP. Perú.

- Morán y Samillán. (2015). Influencia Del Clima Laboral, En La Motivación Del Personal Administrativo De La Universidad César Vallejo, Sede Piura. Perú.
- Mourkogiannis N. (2010). El punto de partida de las grandes compañías. Estados Unidos.
- Pacheco y Rodríguez (2014). Motivación Y Satisfacción Laboral En Centros De Enseñanza Según El Puesto De Trabajo. España.
- Pecho M. (2016). Programa De Gestión Motivacional Para La Mejora De La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores Del Área Formación General Y Básica De La Universidad Autónoma Del Perú. Perú.
- Quiroz J. (2016). Satisfacción Laboral En Docentes De Un Instituto De Educación Superior De Nuevo Chimbote. Perú.
- Quispe y Carlos (2014).
- Ramos y Padilla. (2016). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Administración Central de la Universidad Autónoma de Zacatecas. México.
- Robbins S. (2004). Administración. Prentice Hall. México: McGraw
- Sánchez M. (2013), "Gestión de recursos Humanos". México: Editorial Cep SL.
- Silva (2018). Motivación laboral y trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre. Perú.
- Torres F. (2015). Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliatti Martins. Perú.
- Troya G. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Perú.
- Valencia (2008). Estilos Gerenciales y Satisfacción Laboral. Perú.

Vásquez (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza. Perú.

Wankun, D, Marinas, J. (2009). El concepto de reconocimiento y el problema de identidad en el Edipo Rey y la Antígona de Sófocles. España.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE COHERENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

TITULO: Motivación y Satisfacción de los Colaboradores del Local del Rectorado de la USP, Chimbote-2018.

PROBLEMA: ¿Cuál es la influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018?

HIPOTESIS: Existe una influencia positiva entre la Motivación y satisfacción de los colaboradores del local del rectorado USP, Chimbote-2018.

OBJETIVO: Determinar la Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES	METODOLOGIA	
<ul style="list-style-type: none"> - Determinar cómo el logro y autonomía de la motivación influye en las oportunidades y rendimiento de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018. - Determinar como el dominio y propósito de la motivación influye en el clima laboral y entrega de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018. - Determinar como la familiaridad y reconocimiento incide en el salario y disfrute de la satisfacción de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018. 	MOTIVACIÓN	LOGRO	<ul style="list-style-type: none"> · Metas · Compromiso 	<p>1.- Tipo y diseño de investigación.</p> <p>El diseño de la Investigación correspondió a una investigación Descriptiva</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> X1 M --> Y1 X1 --- R --- Y1 </pre> </div> <p>Correlacional cuya fórmula es:</p> <p>M: Muestra X1: Motivación del Personal Y1: Satisfacción Laboral R: Relación entre ambas variables</p> <p>Variables: Variable Independiente: Motivación del Personal Variable Dependiente: Satisfacción Laboral</p> <p>2. Población Muestral: Son 50 Colaboradores de las Oficinas del Rectorado de la USP.</p> <p>3. Técnicas e instrumentos de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica La técnica a usar fue la encuesta que sirvió para recopilar información primaria. - Instrumento El instrumento fue el cuestionario que es un conjunto de preguntas preparadas con cuidado para alcanzar los objetivos. 	
		AUTONOMIA	<ul style="list-style-type: none"> · Participación · Identificación · Mejora de procesos 		
		DOMINIO	<ul style="list-style-type: none"> · Habilidades · Competencias · Actitud positiva · Conexión 		
		PROPÓSITO	<ul style="list-style-type: none"> · Trabajo en equipo · Compromiso 		
		FAMILIARIDAD	<ul style="list-style-type: none"> · Buenas relaciones · Confianza 		
		RECONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> · Valor · Aprecio 		
		SATISFACCIÓN	OPORTUNIDADES		<ul style="list-style-type: none"> · Beneficios laborales · Desarrollo personal · Desarrollo profesional
			SALARIO		<ul style="list-style-type: none"> · Beneficio remunerativo · Incentivos
			CLIMA LABORAL		<ul style="list-style-type: none"> · Buenas relaciones · Confort · Relaciones sociales
			RENDIMIENTO		<ul style="list-style-type: none"> · Buenas condiciones · Ambiente óptimo
	DISFRUTE		<ul style="list-style-type: none"> · Entusiasmo · Ímpetu 		
	ENTREGA		<ul style="list-style-type: none"> · Esfuerzo · Dedicar atención · Responsabilidad 		

ANEXO 02

ENCUESTA

Estimado colaborador (a): el presente cuestionario es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el efecto de su motivación en su satisfacción dentro de la organización a fin de obtener mejoras en nuestro servicio. Además de plantear y desarrollar un programa que permita obtener mejoras para todos. Por ello se solicita que responda los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciendo su gentil colaboración.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

ENUNCIADO		Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca
1	¿Las metas institucionales de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote contribuyen con el desarrollo profesional de los colaboradores?					
2	¿Los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote cumplen con los compromisos institucionales con responsabilidad?					
3	¿Los incentivos que se brindan en las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote, ayuda a que los colaboradores se planteen nuevas metas?					
4	¿Los beneficios laborales que se ofrece en las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote inciden en el compromiso de sus colaboradores?					
5	¿El ambiente laboral se relaciona con el cumplimiento de las metas institucionales de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					

6	¿La participación dentro de las actividades institucionales de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote contribuye en su desarrollo personal?					
7	¿Las condiciones de trabajo que se brindan en las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote hacen que usted se identifique con esta institución?					
8	¿La mejora de los procesos dentro de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote interviene en su entusiasmo a la hora de desarrollar sus actividades?					
9	¿Establecer buenas relaciones sociales contribuye con la mejora de los procesos dentro de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					
10	¿Los colaboradores le dedican atención y participación a los eventos institucionales de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					
11	¿El beneficio remunerativo interviene en el desarrollo de las habilidades de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					
12	¿El confort incide en el desarrollo de las competencias de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					
13	¿La actitud positiva de los jefes de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote brinda entusiasmo de los colaboradores al desarrollar sus actividades?					
14	¿Las buenas relaciones con sus jefes repercuten en el desarrollo de competencias de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					

15	¿El ímpetu de los colaboradores de las oficinas del Rectorado de la USP – Chimbote interviene en la actitud positiva del equipo de trabajo?					
16	¿La comunicación y conexión entre los compañeros de equipo inciden en el desarrollo profesional de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					
17	¿Una buena relación con los colegas de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote ayuda a realizar un mejor trabajo en equipo?					
18	¿Los colaboradores de las oficinas del Rectorado de la USP – Chimbote muestran compromiso y entusiasmo en el cumplimiento de las metas institucionales?					
19	¿Un buen ambiente (infraestructura) repercute en el desarrollo del trabajo en equipo de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					
20	¿El compromiso con sus actividades laborales traerá mejores beneficios laborales para los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					
21	¿Las buenas relaciones con los compañeros de trabajo mejora el entusiasmo de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					
22	¿La confianza que brinda el jefe de área incide en el desarrollo personal de los colaboradores de la USP – Chimbote?					
23	¿Generar un ambiente de confianza hace que los colaboradores de las oficinas del Rectorado de la USP – Chimbote fortalezcan sus relaciones sociales?					

24	¿La confianza genera un ambiente de confort entre los cobradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?					
25	¿Los buenos incentivos hacen que los colaboradores de las oficinas del Rectorado de la USP – Chimbote valoren más su trabajo?					
26	¿El aprecio y buenas relaciones que se ofrece en las oficinas del rectorado USP – Chimbote hace que el trabajo sea más llevadero?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN
 TÍTULO DE LA TESIS: Motivación y Satisfacción de los Colaboradores del Local del Rectorado de la USP, Chimbote-2018.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O INDICACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUES		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1:Motivación del Personal	PROPÓSITO	Actitud positiva	¿El ímpetu de los colaboradores de las oficinas del Rectorado de la USP – Chimbote interviene en la actitud positiva del equipo de trabajo?	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓			
			Conexión	¿La comunicación y conexión entre los compañeros de equipo inciden en el desarrollo profesional de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓		
			Trabajo en equipo	¿Una buena relación con los colegas de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote ayuda a realizar un mejor trabajo en equipo?	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	FAMILIARIDAD	Buenas relaciones	Compromiso	¿Los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote cumplen con los compromisos institucionales con responsabilidad?	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓		
			Buenas relaciones	¿La confianza genera un ambiente de confort entre los cobradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimbote?	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓		
			Confianza	¿Generar un ambiente de confianza hace que los colaboradores de las oficinas del Rectorado de la USP – Chumbote fortalezcan sus relaciones sociales?	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación y Satisfacción de los Colaboradores del Local del Rectorado de la USP, Chimbote-2018.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O INDICACIONES										
				Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSION			RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUES TA					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO				
		Valor	¿El beneficio remunerativo interviene en el desarrollo de las habilidades de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbote?																							
	RECONOCIMIENTO	Aprecio	¿El aprecio y buenas relaciones que ofrecen las oficinas del rectorado USP - Chimbote hace que el trabajo sea más llevadero?																							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

RELACION ENTRE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: Describir la Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP, Chimbote-2018.

DIRIGIDO: Trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro.

APellidos y Nombres del Evaluador: Díaz Mujica Edita Jesús.

Grado Académico del Evaluador: Magister

VALORACIÓN:

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo


FIRMA DEL EVALUADOR

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Motivación y Satisfacción de los Colaboradores del Local del Rectorado de la USP, Chimboe-2018.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA								CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES V/O INDICACIONES	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEMS ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
		Beneficios laborales	¿Los beneficios laborales que ofrecen las oficinas del rectorado de la USP – Chimboe incide en el compromiso de sus colaboradores?				✓					✓	✓	✓			
	OPORTUNIDAD	Desarrollo personal	¿La participación dentro de las actividades institucionales de las oficinas del rectorado de la USP – Chimboe contribuye en su desarrollo personal?				✓					✓	✓	✓			
		Desarrollo profesional	¿Las metas institucionales de las oficinas del rectorado de la USP – Chimboe contribuyen con el desarrollo profesional de los colaboradores?				✓					✓	✓	✓			
		Beneficio remunerativo	¿El beneficio remunerativo interviene en el desarrollo de las habilidades de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimboe?				✓					✓	✓	✓			
	SALARIO	Incentivos	¿Los incentivos que brinda las oficinas del rectorado de la USP – Chimboe, ayuda a que los colaboradores se planteen nuevas metas?				✓					✓	✓	✓			
		Buenas relaciones	¿Las buenas relaciones con los compañeros de trabajo mejora el entusiasmo de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimboe?				✓					✓	✓	✓			
	CLIMA LABORAL	Confort	¿El confort incide en el desarrollo de las competencias de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP – Chimboe?				✓					✓	✓	✓			

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores de las oficinas administrativas del local del rectorado de la USP-Chimbo, año 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O INDICACIONES						
				OPCION DE RESPUESTA				RELACION DE EVALUACION										
				Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo			Totalmente de acuerdo		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSION	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCION DE RESPUESTA	RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
	LOGRO	Motivación	¿Las condiciones de trabajo que le brinda las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo hacen que usted se identifique con esta institución?															
		Compromiso																
	AUTONOMIA	Participación	¿Los colaboradores le dedican atención y participación a los eventos institucionales de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo?															
		Identificación	¿La mejora de los procesos dentro de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo interviene en su entusiasmo a la hora de desarrollar sus actividades?															
		Mejora de procesos	¿Establecer buenas relaciones sociales contribuye con la mejora de los procesos dentro de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo?															
		Satisfacción	¿La confianza que brinda el jefe de área incide en el desarrollo personal de los colaboradores de la USP - Chimbo?															
	CONFINO	Competencia	¿Las buenas relaciones con sus jefes repercuten en el desarrollo de competencias de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo?															
		Actitud positiva	¿El ímpetu de los colaboradores de las oficinas del Rectorado de la USP - Chimbo interviene en la actitud positiva del equipo de trabajo?															
		Comunicación	¿La comunicación y conexión entre los compañeros de equipo inciden en el desarrollo profesional de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo?															
	PROPÓSITO	Trabajo en equipo	¿Una buena relación con los colegas de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo ayuda a realizar su mejor trabajo en equipo?															
		Compromiso	¿Los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo cumplen con los compromisos institucionales con responsabilidad?															

INSTRUMENTO DE VALUACIÓN

TÍTULO DE LA TGE: Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores del local del rectorado de la USP-Chimbo, año 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CATEGORÍAS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O INDICACIONES											
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA										
									SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO						
Satisfacción del Personal	OPORTUNIDAD	Beneficio laboral	¿Los beneficios laborales que ofrecen las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo incide en el cumplimiento de sus colaboradores?																				
				Desarrollo personal	¿La participación dentro de las actividades institucionales de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo contribuye en su desarrollo personal?																		
						Desarrollo profesional	¿Las metas institucionales de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo contribuyen con el desarrollo profesional de los colaboradores?																
	SALARIO	Beneficio monetario	¿El beneficio remunerativo interviene en el desarrollo de las habilidades de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo?																				
				Incentivos	¿Los incentivos que brinda las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo, ayuda a que los colaboradores se planifiquen nuevos metas?																		
	Clima Laboral	Buenas relaciones	¿Las buenas relaciones con los compañeros de trabajo mejora el entusiasmo de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo?																				
				Comfort	¿El confort incide en el desarrollo de las competencias de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo?																		
	RENOVIAMIENTO	Relaciones sociales	¿El aprecio y buenas relaciones que ofrecen las oficinas del rectorado USP - Chimbo hace que el trabajo sea más llevadero?																				
				Ambiente óptimo	¿Un buen ambiente (infraestructura) repercute en el desarrollo del trabajo en equipo de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo?																		
	DESEMPEÑO	Estructura	¿La actitud positiva de los jefes de las oficinas del rectorado de la USP - Chimbo brinda entusiasmo de los colaboradores al desarrollar sus actividades?																				
Impulsos				¿Los colaboradores de las oficinas del Rectorado de la USP - Chimbo muestran compromiso y entusiasmo en el cumplimiento de las metas institucionales?																			

ENTREGA	MATRIZ DE VALUACIÓN DEL INSTRUMENTO											
	¿Los buenos incentivos hacen que los colaboradores de las oficinas del Rectorado de la USP - Chimboate valoran más su trabajo?											
	¿Se buenas relaciones con sus jefes repercuten en el desarrollo de competencias de los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimboate?											
Responsabilidad	¿El compromiso con sus actividades laborales traerá mejores beneficios laborales para los colaboradores de las oficinas del rectorado de la USP - Chimboate?											
¿Lidera?		X		X						X		
¿Definir misión?		X		X						X		
		X		X						X		

MATRIZ DE VALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
OBJETIVO: Describir la Motivación y satisfacción de los colaboradores de las oficinas administrativas del rectorado, USP-Chimboate, 2021B.
ENFRESCO: Trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro.
APPELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LUTAN TERRES JORGE ALEJANDRO
GRADO ALCANZADO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

<u>4.5</u>	Alto	Medio	Bajo	Medio bajo
------------	------	-------	------	------------


 FIRMA DEL EVALUADOR