



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
COMERCIALES Y DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
MARKETING

TESIS

LA MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL
COLEGIO NACIONAL SAN JOSÉ, CHICLAYO 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADAS
EN ADMINISTRACION Y MARKETING

Autor(es):

Carhuatanta Sigüeñas María Estela
Rodríguez Montero Mónica

Asesor:

Dr. Pompeyo Marco Aragón Alvarado

Línea de Investigación:
Gestión administrativa empresarial

Chiclayo, Perú

2020

Firma del asesor y jurado de tesis

Dr. Pompeyo Marco Aragón Alvarado
ASESOR

Ing. Jorge Tomás Cumpa Vásquez
PRESIDENTE

Mg. Cilenny Cayotopa Ylatoma
SECRETARIA

Dr. Pompeyo Marco Aragón Alvarado
VOCAL

Dedicatoria

A Dios por darme vida y salud, por permitir la culminación de mis estudios profesionales de manera satisfactoria, por guiarme y darme la fortaleza necesaria para lograr mis propósitos y anhelos.

A mis padres pilares fundamentales en mi vida, por apoyarme siempre y motivarme para lograr este objetivo en mi realización personal y profesional.

Carhuatanta Sigüeñas María Estela

Dedicatoria

A Dios por bendecirme siempre y alcanzar uno de mis objetivos en esta etapa de mi vida. A mis padres por ser un vivo ejemplo del esfuerzo constante, por enseñarme que cada día vamos construyendo una mejor versión de cada uno y haber formado una mujer con valores.

Y a cada uno de nuestros docentes por apoyarnos constantemente.

Rodríguez Montero Mónica

Agradecimiento.

La presente tesis , ha significado en primer lugar, expresar nuestro profundo agradecimiento a Dios todo poderoso, por darnos vida, salud y acompañarnos en todo nuestro desarrollo universitario, y por darnos las fuerzas necesarias para superar todos los obstáculos que se nos presentaron para superar nuestra carrera universitaria, y finalmente agradecidas por empezar una nueva etapa en nuestra vida profesional.

A nuestros padres por apoyarnos constantemente en la realización de nuestros proyectos, motivarnos a seguir adelante y saber que contamos con ellos siempre.

Finalmente Agradecemos a nuestros profesores de la Universidad de Lambayeque, al **Dr. Pompeyo Marco Aragón Alvarado** , que por intermedio de sus experiencias, adquirimos valiosos conocimientos, así mismo nos motivó en todo momento para culminar nuestra tesis.

Las autoras

Resumen.

La presente tesis, se preocupó por estudiar la motivación y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del colegio nacional San José, Chiclayo 2019.

Como bien sabemos actualmente en la sociedad existen organizaciones públicas que no se preocupan por la satisfacción del colaborador administrativo en tres aspectos esenciales: económico, social y moral; es por ello que una gran parte de estas organizaciones de diversa índole, en este caso educativo, tienen un personal inestable. En la presente tesis se tomó en cuenta, dos variables que definen claramente que son indicadores base para poder tener una organización notablemente constituida y que ello se refleje en las responsabilidades administrativas, además, fue necesario identificar los factores emocionales fundamentales y reforzar las acciones que posibilitaran alcanzar la satisfacción del personal administrativo y puedan asumir sus funciones con voluntad y honestidad leal.

La presente tesis, fue eminentemente descriptivo propositivo con un diseño no experimental, la recolección de datos se realizó con un cuestionario validado que constaba de 24 ítems el cual se aplicó a 50 colaboradores administrativos de un área de trabajo donde se aprecia el comportamiento organizacional disminuido por ambientes desconectados y frágil convivencia. Advirtiéndose, ausencia de una óptima interrelación laboral.

Palabras clave: *Motivación, satisfacción laboral, trabajadores administrativos.*

Abstract

The present thesis was concerned with studying the motivation and its incidence in the job satisfaction of the administrative collaborators of the San José National School, Chiclayo 2019.

As we well know today, in society there are public organizations that do not care about the satisfaction of the administrative collaborator in three essential aspects: economic, social and moral; That is why a large part of these diverse organizations, in this case educational, have an unstable staff. In this thesis, two variables were taken into account that clearly define that they are base indicators to be able to have a remarkably constituted organization and that this is reflected in the administrative responsibilities, in addition, it was necessary to identify the fundamental emotional factors and reinforce the actions that would enable achieve the satisfaction of the administrative staff and they can assume their functions with willingness and loyal honesty.

This thesis was eminently descriptive propositional with a non-experimental design, data collection was carried out with a validated questionnaire that consisted of 24 items which was applied to 50 administrative collaborators of a work area where organizational behavior diminished by disconnected environments and fragile coexistence. Noting, absence of an optimal labor interrelation.

Key words: *Motivation, job satisfaction, administrative workers.*

Índice

Firma del asesor y jurado de tesis	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento.....	IV
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
Índice.....	VII
Índice de tablas	VIII
Índice de figuras.....	X
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	7
2.1. Antecedentes bibliográficos.	7
2.2. Bases teóricas.	10
2.3. Definición de términos básicos.	18
III. Materiales y métodos.....	19
3.1. Variables y operacionalización.	19
3.2. Tipo de estudio y diseño de investigación.	22
3.3. Población y muestra en estudio.....	23
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	24
IV. Resultados.....	27
4.1. Resultado por ítems.....	27
4.2. Propuesta de la investigación.....	51
V. Discusión	66
VI. Conclusiones.....	70
VII. Recomendaciones.....	71
VIII. Referencias Bibliográficas	72
IX. Anexos.....	75

Índice de tablas

Tabla N° 1. Operacionalización de la motivación.	20
Tabla N° 2. Operacionalización de la satisfacción laboral.	21
Tabla N° 3. Personal administrativo del colegio Nacional San José.	23
Tabla N° 4. ¿Existe identidad corporativa en su centro de trabajo?	27
Tabla N° 5. ¿Promueven sus directivos la fidelidad hacia los ambientes de su trabajo?	28
Tabla N° 6. ¿Maneja Ud. adecuadamente las relaciones que sostiene con los demás y consigo mismo?.....	29
Tabla N° 7. ¿Buscan con incentivos laborales motivar e impulsar la productividad en su centro de trabajo?.....	30
Tabla N° 8. ¿Se preocupa la institución en capacitar para la adquisición de conocimientos o habilidades para su mejor desempeño laboral?.....	31
Tabla N° 9. ¿Está de acuerdo que la empresa utilice la evaluación de rendimiento como instrumento para comprobar sus responsabilidades laborales?	32
Tabla N° 10. ¿Es testimonio de que su Centro de Trabajo fomenta las óptimas relaciones interpersonales?.....	33
Tabla N° 11. ¿Las condiciones ambientales existentes contribuyen al crecimiento administrativo?.....	34
Tabla N° 12. ¿Considera Ud. que su centro de trabajo reconoce sus iniciativas laborales, como parte de su productividad?	35
Tabla N° 13. ¿Existen posibilidades de progreso y opciones de crecimiento socio-económico en su centro de trabajo?.....	36
Tabla N° 14. ¿Considera que existe equidad en sus remuneraciones en relación a sus labores?	37
Tabla N° 15. ¿Tiene confianza y empoderamiento por parte de su centro de trabajo?.....	38
Tabla N° 16. ¿Tiene Ud. una representación mental - cognitiva, afectiva o valorativa de su centro de trabajo?.....	39
Tabla N° 17. ¿Se siente Ud. fidelizado con sus labores diarias en su trabajo?.....	40

Tabla N° 18. ¿Comparte Ud. su ánimo, energía o comportamientos positivos con sus compañeros?	41
Tabla N° 19. ¿Recibe, beneficios o bonos por desempeño, iniciativas labores o salud?.....	42
Tabla N° 20. ¿Existe capacitación o procesos de aprendizaje especializado para beneficio individual?.....	43
Tabla N° 21. ¿Considera que una evaluación o autoevaluación del desempeño son necesarias?	44
Tabla N° 22. ¿Fomentan sus directivos una socialización adecuada mediante eventos de entretención?	45
Tabla N° 23. ¿Creen que los ambientes físicos proporcionan un mejor desarrollo laboral? ..	46
Tabla N° 24. Advierte Ud. Que, ¿A mayor motivación más productividad en sus responsabilidades?	47
Tabla N° 25. ¿Es Ud. responsable con sus acciones o comportamientos, que son relevantes en los objetivos y competencias de centro de labor?	48
Tabla N° 26. ¿Obtiene satisfacciones económicas con el desempeño de su trabajo?.....	49
Tabla N° 27. ¿Percibe usted un buen clima laboral dentro de la institución hacia su rendimiento y emprendimientos laborales?	50
Tabla N° 28. Foro “Motivación aboral y la educación pública”	58
Tabla N° 29. Actividad deportiva: Campeonato relámpago "Unidad y valores"	60
Tabla N° 30. Ceremonia central de reconocimiento y connotación laboral.	62
Tabla N° 31. Plan de acción de la propuesta de investigación	63
Tabla N° 32. Resumen de la inversión requerida por la estrategia.	65

Índice de figuras

Figura 1. Pirámide de la motivación.....	15
Figura 2. Diseño de investigación.....	22
Figura 3. ¿Existe identidad corporativa en su centro de trabajo?	27
Figura 4 ¿Promueven sus directivos, la fidelidad hacia los ambientes de su trabajo?	28
Figura 5. ¿Maneja Ud. adecuadamente las relaciones que sostiene con los demás y consigo mismo?.....	29
Figura 6. ¿Buscan con incentivos laborales motivar e impulsar la productividad en su centro de trabajo?.....	30
Figura 7. ¿Se preocupa la institución en capacitar para la adquisición de conocimientos de conocimientos o habilidades para su mejor desempeño laboral?	31
Figura 8. ¿Está de acuerdo que la empresa utilice la evaluación de rendimiento como instrumento para comprobar sus responsabilidades laborales?	32
Figura 9. ¿Es testimonio de que su centro de trabajo fomenta las óptimas relaciones interpersonales?.....	33
Figura 10. ¿Las condiciones ambientales existentes contribuyen al crecimiento administrativo?.....	34
Figura 11. ¿Considera Ud. que su centro de trabajo reconoce sus iniciativas laborales, como parte de su productividad?	35
Figura 12. ¿Existen posibilidades de progreso y opciones de crecimiento socio - económico en su centro de trabajo?.....	36
Figura 13. ¿Considera que existe equidad en sus remuneraciones en relación a sus labores?	37
Figura 14. ¿Tiene confianza y empoderamiento por parte de su centro de trabajo?	38
Figura 15. ¿Tiene Ud. una representación mental - cognitiva afectiva o valorativa de su centro de trabajo?.....	39
Figura 16. ¿Se siente Ud. fidelizado o identificado con sus labores diarias en su trabajo?..	40
Figura 17. ¿Comparte Ud. su ánimo, su energía o comportamientos positivos con sus compañeros?	41

Figura 18. ¿Recibe, beneficios o bonos por desempeño, iniciativas laborales o salud?.....	42
Figura 19. ¿Existe capacitación o procesos de aprendizaje especializado para beneficio individual?.....	43
Figura 20. ¿Considera que una evaluación o autoevaluación del desempeño son necesarias?	44
Figura 21. ¿Fomentan sus directivos una socialización adecuada mediante eventos de entretención?	45
Figura 22. ¿Cree que los ambientes físicos proporcionan un mejor desarrollo laboral?	46
Figura 23. Advierte Ud. que, ¿a mayor motivación más productividad en sus responsabilidades?	47
Figura 24. ¿Es Ud. responsable y honesto con sus acciones o comportamientos, que son relevantes en los objetivos y competencias de su centro de labores?	48
Figura 25. ¿Obtiene satisfacciones económicas con el desempeño de su trabajo?.....	49
Figura 26. ¿Percibe usted un buen clima laboral dentro de la institución, hacia su rendimiento y emprendimientos laborales?	50
Figura 27. Frontis del Colegio Nacional “SAN JOSE”	83
Figura 28. Frontis de la subdirección del Colegio Nacional “SAN JOSE”	83
Figura 29. Patio principal del Colegio Nacional “SAN JOSE”	84
Figura 30. Personal administrativo del Colegio Nacional “SAN JOSE”	84

I. Introducción

Hoy en día hablar de motivación y satisfacción laboral es un tema que tiene mucho apogeo en la época en la que vivimos, no solo para miembros de alguna organización si no para el entorno del cual nos rodeamos, ya que es muy necesario mantener a la mayoría de las personas con una correcta estabilidad emocional, laboral y económica, recalando que actualmente las organizaciones ya no solo se enfocan en contrataciones, nóminas y beneficios; si no también están incluyendo en sus rutinas laborales distintas estrategias que impacten en sus colaboradores para mantenerlos comprometidos e involucrados con la mejora.

De acuerdo a Landy y Conte (2005) sostienen que hoy en día, una de las temáticas que más interés ha suscitado dentro de las ciencias del comportamiento organizacional es lo relativo a cómo afecta el ambiente, las dinámicas internas de los individuos, grupos en función de la satisfacción laboral y por ende del desempeño y motivación laboral. Por eso, la satisfacción laboral, es una expresión emocional en relación al trabajo, también se considera como una respuesta afectiva en relación a las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada colaborador de una organización.

La satisfacción laboral es un tema de gran importancia en todos los ámbitos laborales ya sea de índole público o privado, es por ello que debe de tenerse siempre en cuenta para que sea analizado y así poder brindar diferentes opciones de mejoramiento que permitan que esta organización obtenga un mayor grado de funcionamiento y rentabilidad, que será beneficioso para ambas fuerzas dentro de una empresa. En base a lo ya mencionado se analiza lo siguiente.

A nivel internacional en Argentina, Mendoza, el Colegio Tomás Alva Edison fue seleccionado como una de las 17 escuelas que tendrían una muy buena enseñanza, muy a parte de ello su infraestructura moderna que viene dando que hablar desde el 2005, También son pioneros en el trabajo interdisciplinario de los docentes y sin desmerecer todo el trabajo que vienen haciendo el personal administrativo detalló por su parte, Graciela Bertancud, fundadora de la escuela privada Mendocina, planteó: "Lo curricular hoy es una excusa. Nosotros tenemos que preparar por habilidades y competencias. Tratamos de cumplir el programa porque es importante que los chicos tengan los contenidos, pero lo esencial es que estén aptos para resolver problemas, que sean creativos, que desarrollen pensamiento crítico". Es además eso lo que siembro en mis colaboradores y deseo cosechar. (Colegio Tomas Alva Edinson, 2019).

Un muy buen ejemplo que nos brinda esta institución que si bien siendo privada tiene el capital y las posibilidades de haber comenzado con un programa de reconocimientos que buscan valorar el trabajo de cada uno de los colaboradores e incentivar la práctica de los buenos

valores corporativos; aquí los colaboradores reciben una serie de incentivos motivacionales que favorecen y brindan resultados a la notable educación de sus alumnos. Esta misma situación, se puede aplicar en nuestro país, siempre que existiera una formalidad orgánica que sugiera comunicación, obligatoriedad y responsabilidad, en las instituciones y los profesionales del sistema educativo.

En México, Yucatán, el Colegio Benito Juárez García está ubicado en el puesto dos en la lista de las mejores escuelas públicas del país con un calificativo de excelente, el cual lo ha obtenido gracias a que los colegios Mexicanos innovan mediante la introducción y uso de tecnologías para el aprendizaje, la adopción de modelos y metodologías adaptadas a la época actual y la implementación de acciones encaminadas a reforzar el sentido de la multiculturalidad. Entre las tecnologías de apoyo que utilizan diferentes colegios privados Mexicanos, de los cuales se usan los iPads, aulas en línea y robótica, que brindan acceso a contenidos, herramientas de comunicación, colaboración y gestión a diferentes niveles.

Detallando que todo lo logrado es gracias a las gestiones que se realizaron desde los altos mandos del colegio público sin tener que esperar a alguna ayuda por parte del estado, aquí siempre se toma la iniciativa y recalando que actualmente los colaboradores no permanecen aquí únicamente por el salario si no por cómo se sienten en esta escuela es por ello que han desarrollado iniciativas que contribuyen al bienestar, educación y ocio, valoran la estabilidad, el tiempo en la escuela, la capacidad, etc. (Colegio Benito Juárez García, 2017). Razones vigentes que no se dan en nuestro sistema laboral, y mucho menos en las empresas educativas de origen público, debido a una deprimente demagogia estructural y a una irresponsabilidad profesional, cuya formación universitaria, no ha sido eficiente.

A nivel nacional en Pasco, centro de investigación y evaluación institucional Jean Piaget, detallo en el marco de la descentralización y los compromisos asumidos con el sector educativo, “Que las buenas prácticas educativas se rigen a procesos que surgen después de las prácticas de innovación, frente a la necesidad de compartir estas experiencias en espacios más amplios y diversos, para poder alentar y motivar la mejora del desempeño administrativo docente de la comunidad educativa que está desarrollando nuevas formas de incidir en la mejora pertinente de los aprendizajes de los estudiantes en contextos diversos”. (C.I.E.I Jean Piaget, 2014). Estos encuentros macro regionales buscan responder a una demanda natural de las escuelas, de compartir sus esfuerzos en espacios de encuentro, diálogo, participación, donde puedan socializar, validar o mejorar sus propuestas y proyectos de innovación, ya que no solo lo hacen por algún tema de infraestructura sino también por fortalecer y mejorar la educación en su región que es vital.

A nivel local en Chiclayo, Gonzales Oblitas (2018), nos habla sobre: “Satisfacción laboral en docentes de una institución educativa particular y una nacional en el distrito de la Victoria”, la misma que nos da una breve explicación con relación a las variables que nosotros tenemos en nuestra investigación, dicho informe nos presenta una investigación que tuvo como objetivo medir la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa particular y una nacional del distrito de La victoria. El diseño de investigación fue descriptivo - comparativo y la muestra estuvo conformada por 200 docentes a los cuales se les aplico un cuestionario del cual los resultados de la investigación reflejan que existe mayor satisfacción en las instituciones educativas particulares que las instituciones nacionales con relación a las fijaciones de metas; asimismo, que los varones presentan mayor insatisfacción laboral que las mujeres.

Interesante propuesta las que muestra Gonzales en esta investigación, que podría potenciar rendimientos y mejorar la productividad de los colaboradores, sin embargo, inútil sería la aplicación de cambios de ésta naturaleza, por el inusual y negativo comportamiento y la falta de credibilidad y confianza en las responsabilidades laborales que atañe al trabajo de nuestros colaboradores y a veces también incluir a los mismos profesionales.

El Colegio Nacional San José de Chiclayo, está enfocado principalmente al sector educación y con exigencias hacia la formación de educandos. Es una institución educativa cuya trascendencia en el ámbito social, es de carácter emblemático, que exige alcanzar el objetivo de brindar un óptimo servicio basado en la responsabilidad académica, disciplina cívica con valores y el compromiso en la formación de juventudes al servicio de la región, el país y el universo en su calidad de colegio centenario, orgullo de la educación regional.

Acorde al sistema educativo público, ofrece educación gratuita y al alcance de toda la población, pero a pesar de ello no es la excepción, donde ocurre una serie de comportamientos e inconvenientes. A pesar de estar obligados a brindar un servicio completo, dialógico y personalizado a todos los estudiantes, padres de familia, docentes inclusive a los administrativos y públicos internos y externos. En su principal diagnostico se ha podido verificar los siguientes problemas internos tales como: desconocimiento de la satisfacción laboral del cliente interno, débil desempeño laboral de los trabajadores, débil planteamiento de propuestas que les permita la administración del recurso humano, desconocimiento de un plan estratégico de motivación en los colaboradores, entre otros que no permiten que esta institución pública pueda tener una buena gestión y que no exista colaboradores administrativos, identificados o fidelizados con la institución.

El análisis de estudio de nuestras variables también nos permitió aportar y corregir los conflictos que surgen en el ámbito laboral, también se estudiaron los conceptos, factores y

aportaciones teóricas en relación a este tema, recalcando que la satisfacción y la motivación laboral del individuo o colaborador abarcan los diferentes renglones sociales y la estructura económica del país y más aún cuando se trata de un educador o alguien relacionado a ello, que forma de una u otra manera a un grupo amplio de personas que serán el futuro de un país en crecimiento; es por ello que instituciones en su gran mayoría privadas ofrecen incentivos a sus colaboradores y no solo monetarios, si no también utilizan diferentes beneficios laborales relacionados con la familia, vivienda, educación, salud, seguros, ayudas especiales, bonos, asignaciones y reconocimientos que al decirlos nada más hacen que se identifiquen y responsabilicen con su fuente de trabajo.

En base a lo descrito anteriormente, surgió la necesidad de realizar esta investigación con el propósito de indagar acerca del problema: ¿De qué manera la motivación incide en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en el Colegio Nacional San José – Chiclayo 2019?, recalcando que actualmente el sector educación no está experimentando un buen momento por los diferentes acontecimientos de gestión educativa e incumplimiento organizacional del mismo sistema, lo cual influye directamente en el capital humano de esta institución, pero teniendo siempre en cuenta que se trata de minimizar estos actos y comprometerse a demostrar la calidad de profesionales que tiene esta institución, tanto así que se continúan con las diferentes funciones diarias que se les encomienda demostrando eficacia, productividad y responsabilidad.

Para dar respuesta al problema, se pretendió como objetivo general determinar de qué manera la motivación incide en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en el Colegio Nacional San José Chiclayo, 2019, para ello se superó los siguientes objetivos específicos: describir los factores motivacionales que afectan a los colaboradores administrativos en la institución educativa en referencia; luego, diseñar un plan de motivación que incida en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del colegio nacional San José Chiclayo, 2019 y finalmente, validar el plan de motivación que incida en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del colegio nacional San José Chiclayo, 2019.

Como bien ya hemos mencionado toda institución u organización tienen diferentes formas o estrategias en las cuales se basan para poder ver cuál es la actitud que refleja un determinado personal en su área de trabajo, muchas veces no enfocándose en lo negativo y distorsionando un poco la realidad laboral en las empresas. Es necesario explicar a detalle qué es la motivación y que conlleva a una organización educativa, para aplicarla de manera correcta tal como afirma Robbins (2007, Ed. p.52) La motivación está definida por los procesos que

inciden en la dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Según Locke (2008, Ed. p.68) la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.

Estar motivado y satisfecho en el trabajo, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como la autorrealización, sentirnos competentes, útiles y mantener nuestra autoestima alta, fortaleciendo el crecimiento y los logros personales e institucionales.

Por último, en la ciudad de Chiclayo no existe mucha evidencia sobre satisfacción laboral en docentes o administrativos de la educación nacional, es por eso que se consideró conveniente realizar estudios de dichas variables, ya que ayuda a las instituciones del estado a poder observar y medir la satisfacción laboral, generando en ellos compromiso con la organización.

La importancia de haber realizado esta investigación en los docentes y administrativos en la sociedad debe ser tomada en cuenta por nuestras instituciones gubernamentales ya que ellos realizan la tarea fundamental de educar e instruir a los estudiantes que formarán parte del futuro. El docente, empoderado de una tutoría formativa, vendría a ser un paradigma de valores y ejemplificación educativa, la participación de éste en la vida de los niños y jóvenes, determina tanto como los padres de familia y administrativos, un rol manifiesto, considerando la cantidad de horas que ellos pasan en los salones de clase y en las instalaciones del centro educativo. Así como también es obligación del docente formar un ambiente seguro para que el alumno se sienta cómodo cuando establezca una conversación con el profesor, también hacer lo propio con los administrativos ya que son base fundamental de una organización y con otros estudiantes, logrando la cooperación de todos por medio del trabajo, el aprendizaje y la armonía social interna; ya que en esta misma labor se hallan muchos administrativos que cumplen doble función.

Tomando en cuenta que la satisfacción laboral ha sido de gran interés en estos últimos años, porque determinan resultados a nivel de organización que traducen el índice de efectividad, eficiencia y eficacia logrado por la institución, así como señales del comportamiento que podrán permitir la implementación de decisiones y políticas organizacionales.

Es, por ende, que se realizó este tipo de investigación para poder medir que tan satisfecho se encuentran el personal administrativo dentro de la institución; en lo cual se aportaría un gran compromiso y un adecuado desenvolvimiento en sus tareas o actividades que realicen y, por otro lado, se mejoraría su relación entre compañeros y/o autoridades. Asimismo,

les servirá para generar un cambio en su actitud en el trabajo, desarrollándose una competitividad sana, teniendo como resultado la eficacia y eficiencia en lo que realizan, aumentando la tasa de rentabilidad y rendimiento para la institución.

La presente tesis también propuso los beneficios de un valor estratégico que responda a planes que se utilizaran para demostrar que diversos factores motivacionales tienen relación e influyen en la satisfacción laboral de una organización, fomentando así la participación de todos los talentos, ya que integrarlos, logramos familiarizarlos con la institución y se sientan parte de la institución y demostrarles que se cuida de ellos porque son importantes y así, desarrollen un rendimiento laboral con empeño para ofrecer a los estudiantes y comunidad en general un mejor servicio.

Los más beneficiados serán ambas partes ya que si esta institución implementa factores motivacionales para la satisfacción de sus colaboradores ellos estarán felices de formar parte de esta institución y realizaran sus labores con esmero, y a la vez los directivos de la organización porque brindaran a los estudiantes un buen servicio gracias a la satisfacción que tienen sus colaboradores.

Al respecto conviene decir, que la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos son las actitudes positivas o negativas que tienen hacia su trabajo, en la toma de decisiones y las responsabilidades que tienen al cumplir los objetivos de las instituciones, demostrando disposición en lo que realizan y en el trabajo. Por eso, es necesario que las instituciones educativas, tengan compromiso de tener una mejor infraestructura laboral, con la finalidad de mantener a su plantel educativo administrativo satisfecho y motivado. (Arévalo & Castillo, 2007).

También es muy necesario, destacar la importancia que se adquiere en el día a día de muchas empresas u organizaciones en lo que respecta el alto rendimiento en las responsabilidades laborales, sin olvidar la productividad. Sin embargo, es y ha sido un trabajo sostenido desde diversos criterios de muchos profesionales y sistemas laborales.

La presente investigación se justificó teóricamente por las bases teóricas de nuestras dos variables de estudio que serán de ayuda para tener más conocimiento del tema y también porque será como antecedente para futuras investigaciones.

A lo largo de esta investigación se hizo uso de técnicas e instrumentos como el cuestionario y la encuesta aplicada, los datos fueron sometidos a Excel y spss para su tabulación respectiva.

Finalmente, la presente investigación se justificó socialmente porque determino que incidencia tiene la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos

del colegio nacional San José, sabremos que estrategias podremos aplicar y que sean beneficiosas para la institución.

II. Marco Teórico.

2.1. Antecedentes bibliográficos.

A. Antecedentes internacionales.

En la Universidad Estatal de Milagro (Ecuador) Guevara y Godoy (2018) en su investigación titulada: “Incidencia de la motivación en la satisfacción laboral en la empresa pública Epunemi” afirman que de acuerdo al análisis realizado, se puede destacar que EPUNEMI, es una empresa del sector público educativo y de formación, influenciada con un ambiente o clima laboral de baja motivación en el personal el cual incide en la satisfacción laboral de los equipos de trabajos y por ende en los resultados esperados. Un buen desarrollo de motivación laboral dentro de la empresa, genera un buen equipo de trabajo y, por ende, buenos resultados productivos laborales. Si las empresas construyen un buen plan de motivación laboral hará que sus trabajadores tengan una buena satisfacción laboral y genere un agradable ambiente de trabajo. En este sentido, a través de la aplicación de los instrumentos de evaluación, se pudo cumplir con el objetivo planteado, evidenciando la poca motivación laboral que existe dentro de esta organización, ocasionando la falta de consecución de las metas e incidiendo en la productividad de la empresa. De esta manera, se recomienda a los organismos competentes de la institución EPUNEMI, establecer capacitaciones profesionales y de valores, así como la escucha activa de todos sus miembros, creando la confianza necesaria sin temor a represalias por los resultados. Las limitaciones de este estudio se enfocan en el factor tiempo, puesto que no se pudo entrevistar a las autoridades competentes, para conocer sus percepciones acerca de la motivación del personal (servidores) de la empresa EPUNEMI, con la finalidad de brindar un adecuado clima laboral. Se sugiere para trabajos futuros, crear planes estratégicos referentes a la motivación, desempeño o satisfacción laboral para este tipo de instituciones.

Esta es una investigación que se relaciona claramente con lo que nosotros queremos mostrar, y como ya hemos podido leer en esta institución lo rutinario abarca toda la jornada laboral creando un ambiente desmotivado que conlleva a tener un personal que no rinda los resultados esperados y por ende una organización sin metas y baja productividad.

En la Universidad Rafael Landívar (Guatemala) Calderon (2016) en su investigación: “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango” afirma que el total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, mediante el test de satisfacción laboral, revelaron que se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar

totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral. Mediante el cuestionario elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno que se utilizó para la recopilación de datos para medir la satisfacción laboral, demostró que, de los 40 colaboradores evaluados, el 100% se encuentra satisfecho con su labor.

Con esto podemos detallar que no se es difícil tener un alto grado de satisfacción en una institución del estado, dando por respuesta a este elevado porcentaje de satisfacción por las diferentes motivaciones y el sistema de fijación de metas que aplican a pesar de algunas debilidades que se tienen, recalando también que tenemos por ejemplo a un país diferente del cual se pueden imitar estas actitudes que conllevarían a que nuestro país tuviera un excelente sistema educativo y formaría un capital humano que sin duda le daría una imagen diferente al país.

En el Instituto Politécnico Nacional (México) Zavala (2014) realizó un estudio de investigación titulado “Motivación y satisfacción laboral en el centro de Servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” concluye que los niveles de motivación y satisfacción laboral son altos o muy altos. Así mismo, no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. Para estos casos, se concluye que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. El único caso en el que se encontraron diferencias significativas fue para la variable independiente antigüedad en la empresa. Sin embargo, este resultado debe tomarse con ciertas reservas, pues la organización objeto de estudio se encuentra en expansión y la mayoría de los colaboradores son de reciente ingreso o a lo más 3 años de antigüedad (lo que representa más del 75% de la muestra). También es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral.

Según el autor, los colaboradores que recién ingresan a laborar a una institución, por lo general no presentan un alto grado de motivación ya que se encuentran en constante rotación y no están familiarizados con la empresa, es por ello que en esta investigación no se llegó a determinar exactamente cuál era el grado de motivación y satisfacción laboral.

B. Antecedentes nacionales.

En la Universidad Peruana Unión (Tarapoto) Pizarro (2017) realizó un estudio de investigación titulado “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de ciencia y tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas” con el objetivo de determinar el comportamiento de ambas variables,

permitiendo conocer tanto las actitudes así también como es la respuesta de los colaboradores cuando se sienten motivados. En el resultado de esta investigación se concluye que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, a mayores niveles de satisfacción laboral, los clientes internos de la institución, experimentan mayor desempeño laboral en la ejecución de las tareas.

En la Universidad César Vallejo (Chimbote) Sanchez (2016) realizó un estudio de investigación titulado “Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote” con la finalidad de determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote.

Entre sus resultados se estableció mediante sus estudios que la relación existe entre la motivación y satisfacción laboral se puede evidenciar que existe una correlación de 0.901**, además el p-valor, 0.01, menor a 0.05 indica que esta relación es altamente significativa.

En la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Delgado (2015) realizó un estudio titulado “Factores de motivación que influyen en la satisfacción laboral en el personal de la red de salud Ayaviri” con la finalidad de determinar los factores de motivación que influyen en la satisfacción laboral en el personal de la Red de Salud Ayaviri.

Entre sus resultados se estableció que los factores de motivación extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral en el personal de la Red de Salud Ayaviri son la política y administración para el personal, la supervisión, las buenas condiciones de trabajo, las relaciones con superiores, las relaciones con el personal y sentirse bien con el personal que trabaja, ya que fueron estadísticamente significativas encontrando que solo el sentirse seguro y gozar de estabilidad laboral no influye en la satisfacción laboral.

Como bien nos explica este autor en su investigación es factible en toda organización pública o privada tener factores motivacionales extrínsecos porque son los que dan el empuje a nuestros colaboradores.

C. Antecedentes locales.

En la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo (Chiclayo) Vargas (2015) realizó un estudio titulado “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” – Lambayeque” con el objetivo de determinar si existe influencia de la satisfacción laboral con el clima organizacional de dicha institución nacional. Para cumplir este propósito se midió el nivel de satisfacción laboral y el tipo de clima organizacional en dicha institución, a través de encuestas que permitieron medir cada variable en la escala de Likert, basándose en las dimensiones de satisfacción laboral mencionadas por Robbins, S. y Judge, T.

y guiándose de la teoría del clima organizacional de Likert; a un total de 87 trabajadores. Se planteó una hipótesis donde la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de manera positiva; y ello pudo comprobarse al analizar los resultados, aunque también se determinó que existen otros factores que afectan la existencia de un buen clima organizacional.

En la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Chiclayo), Gutiérrez (2015) realizó un estudio de investigación titulado “Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015” con la finalidad de determinar la Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque.

Entre sus resultados se estableció en cuanto a motivación la mayoría de trabajadores se sienten motivados intrínsecamente (motivacionales según Herzberg) y en un porcentaje menor prevalece la motivación extrínseca (de Higiene según Herzberg). En general, la variable de motivación según Herzberg se encuentra en un nivel alto para el 53.33%; por lo que se podría decir que, si motivan a sus colaboradores, pero no a todos de la misma manera; así mismo se caracteriza por tener los factores motivacionales como la dimensión que exponen los más altos niveles; al respecto la dimensión factores de higiene muestran un nivel medio.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Motivación

2.2.1.1. Teorías de la motivación.

Según Fischman (2014) define a “La motivación es como el nivel de temperatura del aire de un globo aerostático, algunos “motivados” tienen el aire caliente y vuelan por los horizontes. Otros con el aire frío, están paralizados en el piso esperando que alguien los arrastre”. (p. 8). La motivación es algo que moviliza al individuo, es decir es como el grado de temperamento que posee una persona que cuando se encuentra motivada lo demuestra con más entusiasmo al realizar sus actividades y cuando no se siente motivado pierde el interés por satisfacer las necesidades de sí mismo y de su entorno y que lo lleva a cambiar constantemente su estado de ánimo.

Fischman determino 2 dimensiones que afirman que la motivación se refiere a dos tipos: los motivacionales extrínsecos y los motivacionales intrínsecos, siendo el más atrayente la motivación intrínseca por que nace del interior de la persona en este caso del colaborador para realizar su jornada.

a) Motivación intrínseca.

Es aquella motivación innata hacia el trabajo, los colaboradores se involucran y compromete en sus tareas libremente, sin necesidad de que exista una recompensa externa, se considera que los motivadores intrínsecos son de mayor calidad porque tienen más beneficios que los motivadores extrínsecos.

Los 6 motivadores intrínsecos son:

Autonomía: capacidad que tiene una persona o entidad de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones.

Sentido de competencia: es la seguridad que tiene un individuo de estar suficientemente capacitado para hacer frente a cualquier situación que se presente.

Novedad: Circunstancia de lo que es nuevo, que se acaba de hacer, producir o conocer.

Aprendizaje: proceso de adquisición de diferentes habilidades, conocimientos y valores como resultado del estudio y experiencia.

Relación, pertenencia: es la sensación de propiedad que tiene una persona con respecto a algún bien.

Trascendencia: es la idea de superación que se tiene de sobresalir de un determinado ámbito.

b) Motivación extrínseca.

Es la motivación que se manifiesta a consecuencia de factores externos proporcionados por la empresa, pudiendo ser estos con retribución, incentivos económicos y no económicos.

Los 7 motivadores intrínsecos son:

Reconocimiento: acción de valorar a una persona entre los demás.

Premios, incentivos: es una estimulación que se otorga al colaborador por su buen desempeño en cualquier ámbito con la intención de que se esfuerce en mantenerlo.

Bonos: incentivos que se le brinda a los colaboradores por sus esmeradas labores.

Diplomas, trofeos: es un certificado o credencial que se le otorga a un individuo como reconocimiento por sus logros alcanzados.

Evaluaciones, notas: métodos que se utilizan para conocer es estado de conocimientos adquiridos por los educandos.

Fechas límites: es la fecha y hora que se debe entregar la tarea o encargo asignado.

Castigos: pena que se le impone a una persona por haber cometido una falta o haber tenido un mal comportamiento.

2.2.1.2. Concepto de motivación de distintas perspectivas.

Chiavenato (2017) nos dice que la motivación es la que interactúa y actúa en conjunto con otros procesos mediadores y el ambiente, tal como ocurre en los procesos cognoscitivos, la motivación no se puede ver, porque es una creación hipotética empleada para ayudarnos a entender el comportamiento humano. Es decir la motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación en la que se encuentra rodeado. Dependiendo de lo que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, se verá la interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

También menciona que dicha variable está compuesta por tres elementos que interactúan y son interdependientes como son: las necesidades (que es el estado interno que, cuando no se satisface, crea una tensión e impulsa al individuo a tratar de atenuarla), impulsos (es el corazón del proceso de la motivación, ya que genera un comportamiento de búsqueda e investigación para encontrar objetivos o incentivos, que una vez que se alcancen, satisfagan las necesidades y reducirán la tensión) e incentivos (que es lo que alivia la necesidad o reducirá un impulso). Estas tres dimensiones del proceso básico de la motivación (necesidades, impulsos e incentivos) constituyen el punto de partida de las teorías de la motivación. Las necesidades sirven de impulso para alcanzar u obtener los incentivos deseados. (pp. 313-315).

Del mismo modo, Herzberg, (2017) afirma que la motivación de las personas para trabajar depende de dos factores estrechamente relacionados como son:

a) Factores higiénicos.

Se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo. Como estas condiciones son decididas y administradas por las organizaciones, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son el salario, las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo ejercido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, las relaciones con los compañeros, etc. Entre otras palabras corresponden al contexto del trabajo.

b) Factores de la motivación.

Están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta. Siendo así, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues están relacionadas con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas, es mucho más profundo y estable; cuando los factores motivacionales son óptimos, provocan la satisfacción en las personas, sin embargo, cuando son precarios, evitan la satisfacción. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores satisficentes como son: realización personal, reconocimiento, responsabilidad, trabajo en sí, crecimiento personal, avance en la carrera.

Arellano, Molero, & Rivera (2013), afirman que muchas personas tienden a percibir con mayor facilidad lo que necesitan o desean. En este sentido, cuanto más grande sea la necesidad, más fuerte será la tendencia a ignorar estímulos no relacionados con el ambiente y destacar aquellos que se necesitan, así una persona motivada por la necesidad socioeconómica, buscara y percibirá indicios de un trabajo con mayor facilidad y accesibilidad en sus remuneraciones que una situación holgada de acuerdo a sus deseos personales.

Schiffman & Kanuk (2010), sostienen que la motivación se define como la fuerza impulsadora dentro de los individuos que los empuja a la acción. Esta fuerza impulsadora se genera por un estado de tensión que existe como resultado de una necesidad insatisfecha. Los individuos se esfuerzan tanto consciente como subconsciente por reducir dicha tensión eligiendo metas y valiéndose de un comportamiento que, según expectativas, llegará a satisfacer sus necesidades y, de esa manera, aliviara el estrés que padecen.

Es necesario, aclarar que existen reacciones subjetivas que lamentablemente contradicen la intención que muchas instituciones públicas no genera ambientes sólidos en la transparencia de sus comportamientos y relaciones interpersonales. Llámese egoísmo social.

Activación de la motivación

Shiffman & Kanuk (2010), La mayoría de las necesidades específicas de un individuo permanecen latentes gran parte del tiempo:

Activación fisiológica: Las necesidades corporales en cualquier momento específico se basan en la condición fisiológica del individuo en ese instante. Una disminución en el nivel de glucosa en la sangre o las contracciones estomacales estimularían la conciencia respecto de la necesidad de saciar el hambre.

Activación emocional: En ocasiones, las ensoñaciones generan la activación o la estimulación de necesidades latentes. Los individuos que están aburridos o frustrados por tratar inútilmente de alcanzar sus metas se entregan con frecuencia a ensoñaciones (pensamiento autista), donde se imaginan a sí mismo en otras clases de situaciones deseables.

Activación cognitiva: los pensamientos fortuitos a veces conducen el reconocimiento cognitivo de necesidades. Un anuncio que presente evocaciones del hogar podrá estimular un

fuerte deseo instantáneo de conversar con nuestros padres. Esta es la base de muchas compañías de firmas telefónicas a larga distancia, que destacan el bajo costo de las tarifas internacionales de ese servicio. Los anuncios son claves diseñadas para activar las necesidades.

McGregor (2009) Propone dos visiones diferentes, en base a la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados, uno negativo en esencia, llamado TEORIA X, y el otro positivo, denominada TEORÍA Y, concluyendo que estos tenían diferentes puntos de vista, por lo cual los directivos mostraban diferentes estilos de mando.

a) Teoría “X”:

De acuerdo a esta teoría, los gerentes creen que a los empleados tienen cierto fastidio en el trabajo, por lo que muchas veces se les tiene que forzar a realizarlo. Así mismo, formula tres afirmaciones:

- El trabajador habitual siente un desinterés intrínseco hacia su trabajo y por ende siempre que pueda evitar realizarlo.
- Como consecuencia de evitar realizar sus labores en el trabajo, la mayoría de los trabajadores son obligados a trabajar por la fuerza, incluso amenazadas con castigos para conseguir los objetivos de la organización.
- El trabajador prefiere que lo dirijan y así esquivar responsabilidades, tiene escasa ambición y desea más que nada su seguridad.

b) Teoría “Y”

En contraste con la teoría anterior, con la teoría “Y” los gerentes suponen que los empleados consideran su trabajo algo tan agradable como el descanso o el juego, por lo que el trabajador aceptará e incluso tendrá el hábito de buscar responsabilidades.

No es necesario que exista un control externo ni amenaza de castigo para que el trabajador logre los objetivos de la organización, es el mismo quien se dirige a cumplirlos, y gran parte de este compromiso es por las compensaciones asociadas con su logro.

La mayor parte de los empleados se caracterizan por la capacidad de desarrollar la imaginación, el ingenio y la capacidad acertada para resolver los problemas de la organización. (p.177).

Según Maslow (2004) en su teoría se basa en la pirámide de las necesidades, las que pueden ser jerarquizadas, es decir, distribuidas por orden de importancia y de su influencia en el comportamiento humano. (p.176).

Las necesidades señaladas por Maslow son:

- a) **Necesidades fisiológicas:** Son aquellas necesidades que llevan a supervivir al individuo (alimento, bebida, casa, protección contra el dolor y sufrimiento).

- b) **Necesidades de seguridad:** Se refiere a las necesidades de estar libre de peligros, es decir que la persona se sienta protegida contra amenazas externas y ambientales en la organización.
- c) **Necesidades sociales:** Están relacionadas con la vida social del individuo y con el deseo de dar y recibir afecto.
- d) **Necesidades de estima:** Son las necesidades que están relacionadas con la forma en la que la persona se ve así misma (autoestima, amor propio, confianza en sí misma).
- e) **Necesidades de realización personal:** Son las necesidades que llevan a realizarse como persona haciendo uso máximo del potencial de sus aptitudes y capacidades.

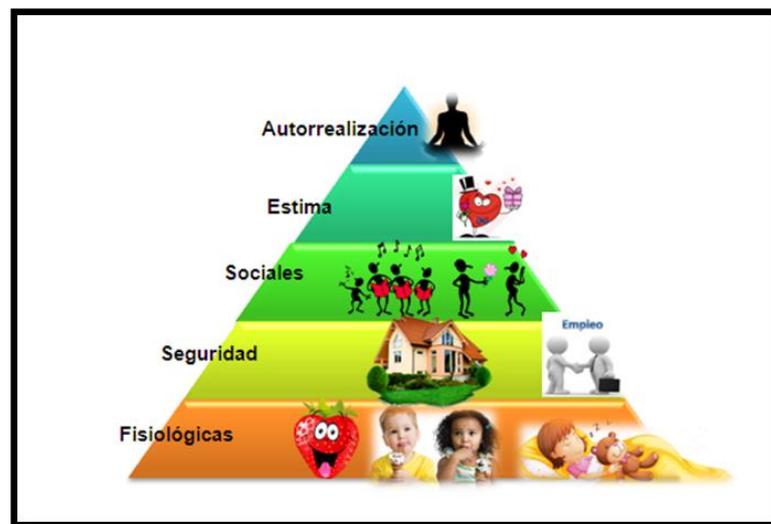


Figura 1. Pirámide de la motivación.

Fuente: elaboración propia

2.2.2. Satisfacción laboral.

2.2.2.1. Teorías de la satisfacción laboral.

Según Chiang, Martín, & Nuñez (2010) define a “La satisfacción laboral es como la actitud que tiene el colaborador al realizar determinadas labores en su centro de trabajo, el cual están vinculadas a compensar una exigencia para recibir una recompensa”. (p.153). Nos hace referencia que es el grado de conformidad que tiene el colaborador respecto a su entorno y las condiciones de su trabajo. Que viene a ser un punto de suma importancia porque está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Chiang determina 5 dimensiones que afirman lo siguiente de la satisfacción laboral:

- a) **Satisfacción con la relación con sus superiores:** Enfocada a las relaciones humanas que se tenga entre los colaboradores en este caso administrativo y docente.

- **Relaciones Humanas:** Interacción de los colaboradores en una organización buscando un mismo objetivo.
- b) Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo:** Como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura, la ventilación, iluminación, señalización.
- **Horario:** Jornada diaria en la cual se realizan trabajos laborales dentro de un rango determinado.
 - **Los descansos:** Tiempo de reposo que se designa a un colaborar entre cada hora de jornada laboral.
 - **Puesto de trabajo:** Área de una organización donde se va a desarrollar tareas.
 - **La iluminación:** Luminosidad adecuada para realizar cualquier labor.
- c) Satisfacción con la participación en las decisiones:** Se refiere al sentirse cómodos con la participación que se le brinda en la toma de decisiones frente a algo nuevo en la organización o a aspectos de su área de trabajo.
- **Toma de decisiones:** Capacidad de tomar una opción correcta para la organización o en la vida personal.
- d) Satisfacción con su trabajo:** Valoración que le da el colaborador a su trabajo, por diversos factores como la remuneración recibida, seguros médicos, vacaciones, el trato, etc.
- **Remuneración:** Pago que un individuo recibe por un trabajo bien realizado.
 - **Seguros:** Instrumento que ayuda a los colaboradores a tener una vida más segura y que es cubierta por la empresa.
 - **Vacaciones:** Derecho de un colaborar por haber prestado sus servicios durante un año a determinada empresa.
 - **Trato:** Es la conducta que tiene el empleador hacia el colaborar durante el tiempo de servicio.
- e) Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas por la propia percepción, oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción. Aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.
- **Elogios:** cumplido a los méritos realizados y cualidades positivas de un colaborador.
 - **Críticas:** acción de reprimir a una persona por algo que realizo mal en diferentes circunstancias.

2.2.2.2. Concepto de satisfacción laboral desde distintas perspectivas

Robbins (2009) Define a la satisfacción laboral como una sensación positiva que un individuo tiene hacia su puesto de trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el

puesto, tiene actitudes expositivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con supuesto, tiene actitudes negativas hacia él. (p.79 - 81). La satisfacción es la actitud positiva que posee un individuo cuando se siente satisfecho con su puesto de trabajo y así poder desarrollarse mejor en el llegando a cumplir sus metas.

Robbins también nos habla de 7 dimensiones, que según este autor definen a la satisfacción laboral por:

- **Condiciones físicas y/o materiales.** - Las condiciones físicas y materiales se presentan dentro de la infraestructura donde se devuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. En la medida que la organización brinde a los colaboradores un ambiente físico adecuado en el que el espacio de trabajo cumpla con las comodidades mínimas requeridas el colaborador se sentirá satisfecho
- **Beneficios laborales y/o remuneraciones.** - Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo y que responda a sus expectativas además debe recibir todos los beneficios de ley que le permitan sentir seguridad tanto para el como para su familia
- **Políticas administrativas.** - Es el acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral. Los trabajadores se van a sentir satisfechos cuando las políticas administrativas de la organización estén dirigidas a brindar a los trabajadores todas las condiciones necesarias para un desempeño adecuado
- **Relaciones sociales.** - Cuando en una organización existen malas relaciones interpersonales generando por esto rencillas, celos profesionales, envidias, los trabajadores no se sentirán satisfechos dentro de la organización por lo tanto no serán competitivos
- **Desarrollo personal.** - La organización que no brinde oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional no contara dentro de sus trabajadores con personas satisfechas lo cual llevara a que estas tiendan a abandonar con rapidez la organización
- **Desempeño de tareas.** - En la medida que un trabajador sienta que ha desempeñado de manera adecuada sus funciones con el nivel adecuado de autonomía y que ha desarrollado su trabajo con responsabilidad este se sentirá satisfecho.
- **Relación con la autoridad.** - Cuando la autoridad brinda confianza, delega funciones y confía en sus trabajadores estos van a tener un mejor desempeño por lo tanto su satisfacción será la óptima

Alles (2007) Define a la satisfacción laboral como “el grado de satisfacción de los colaboradores en relación con el trabajo; el cual se mide sobre ciertos ítems pre establecidos.

Menciona además, que la satisfacción o no con el trabajo deviene de muchas circunstancias, desde las personales hasta otras que pueden tener relación con la tarea, los jefes, los compañeros, el lugar donde se realizan las tareas, entre otros factores” (p.56). Este autor nos define la satisfacción como el nivel de satisfacción que tiene un colaborador con el trabajo en que se desempeña, en donde se mide ciertos ítems que intervienen las circunstancias desde lo personal hasta lo que tenga relación con el trabajo, como pueden ser con sus compañeros de ahí mismos.

Flores (2008) se refiere a la satisfacción laboral como una dimensión especialmente valorable por los trabajadores o personal de la organización por los incentivos que reciben tales como el salario, bonos, la supervisión, condiciones laborales, los compañeros y también por la actitud hacia la compañía. (p.31). La satisfacción es la sensación que tiene los trabajadores de la organización cuando reciben algún incentivo por demostrar su interés en sus labores.

2.3. Definición de términos básicos.

2.3.1. Satisfacción laboral.

La define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. (Robbins S. , 2007).

2.3.2. Motivación.

Es la necesidad o impulso interno de un individuo que lo mueve hacia una acción orientada a un objetivo. El grado del impulso dependerá del nivel percibido de satisfacción que pueda lograrse por el objetivo. (Chiavenato, 2017)

2.3.3. Salario.

La totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios laborales. (Férrandez , 2005).

2.3.4. Compromiso organizacional.

Grado en que un empleado se identifica con una organización particular y sus metas, y desea conservarse como miembro de esta. (Robbins, 2009).

2.3.5. Trabajo en equipo.

Grupo de personas de una organización que realizan sus actividades bajo una misma dirección y coordinación hacia unos determinados objetivos. (Férrandez , 2005).

2.3.6. Organización.

Es una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas. (Diccionario enciclopédico uno, 2006).

2.3.7. Trabajador administrativo.

Es la persona que brinda un servicio profesional o técnico, intelectual o físico a una organización, desarrollándose de manera personal y social. (Diccionario enciclopédico uno, 2006).

2.3.8. Satisfacción en el trabajo.

Sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. (Robbins, 2009).

2.3.9. Desempeño laboral.

Apreciación objetiva en función de estándares e indicadores, respecto de cuál es la relación entre el esfuerzo del trabajador, los logros obtenidos y la calidad de su compromiso en un contexto organizacional (Goldman, 2014)

2.3.10. Recompensas.

Retribuir o remunerar un servicio. (Diccionario enciclopédico uno, 2006).

III. Materiales Y Métodos

3.1. Variables y operacionalización.

La presente investigación presenta dos variables:

Variable Dependiente: Satisfacción laboral: La satisfacción laboral es como la actitud que tiene el colaborador al realizar determinadas labores en su centro de trabajo, el cual están vinculadas a compensar una exigencia para recibir una recompensa. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2010).

Variable Independiente: Motivación: La motivación es como el nivel de temperatura del aire de un globo aerostático, algunos “motivados” tienen el aire caliente y vuelan por los horizontes. Otros con el aire frío, están paralizados en el piso esperando que alguien los arrastre. (Fischman, 2014)

Tabla N° 1. Operacionalización de la motivación.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	
Variable independiente motivación	Motivaciones intrínsecas	- Identidad Corporativa	1.- ¿Existe identidad corporativa en su centro de trabajo? 2.- ¿Promueven sus directivos, la fidelidad hacia los ambientes de su trabajo?	encuesta	
		- Fidelización Comunicacional	3.- ¿Maneja Ud. adecuadamente las relaciones que sostiene con los demás y consigo mismo? 4.- ¿Buscan con incentivos laborales motivar e impulsar la productividad en su centro de trabajo?	cuestionario observación	
		- Inteligencia Emocional	5.- ¿Se preocupa la institución en capacitar para la adquisición de conocimientos o habilidades para su mejor desempeño laboral? 6.- ¿Está de acuerdo que la empresa utilice la evaluación de rendimiento como instrumento para comprobar sus responsabilidades laborales?	entrevista	
		- Incentivos laborales	7.- ¿Es testimonio de que su Centro de Trabajo fomenta las óptimas relaciones interpersonales? 8.- ¿Las condiciones ambientales existentes contribuyen al crecimiento administrativo?		
		Motivación extrínsecas	- Capacitación Técnicas	9.- ¿Considera Ud. que su centro de trabajo reconoce sus iniciativas laborales, como parte de su productividad? 10.- ¿Existen posibilidades de progreso y opciones de crecimiento socio-económico en su centro de trabajo?	
			- Evaluación Desempeño	11.- ¿Considera que existe equidad en sus remuneraciones en relación a sus labores? 12.- ¿Tiene confianza y empoderamiento por parte de su centro de trabajo?	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 2. Operacionalización de la satisfacción laboral.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Variable dependiente satisfacción laboral	Condiciones ambientales	- Relaciones humanas	13.- ¿Tiene Ud. una representación mental – cognitiva, afectiva o valorativa de su centro de trabajo?	encuesta
		- Infraestructura física	14.- ¿Se siente Ud. fidelizado o identificado con sus labores diarias en su trabajo?	questionario
			15.- ¿Comparte Ud. su ánimo, su energía o comportamientos positivos con sus compañeros?	observación
			16.- ¿Recibe, beneficios o bonos por desempeño, iniciativas laborales o salud?	
		- Productividad institucional	17.- ¿Existe capacitación o procesos de aprendizaje especializado para beneficio individual?	entrevista
		18.- ¿Considera que una evaluación o autoevaluación del desempeño son necesarias?		
	Clima organizacional	- Rendimiento laboral	19.-¿Fomentan sus directivos una socialización adecuada mediante eventos de entretención?	
		- Políticas salariales	20.- ¿Cree que los ambientes físicos proporcionan un mejor desarrollo laboral?	
			21.- Advierte Ud. Que, ¿a mayor rendimiento más productividad en sus responsabilidades?	
			22.- ¿Es Ud. responsable y honesto con sus acciones o comportamientos, que son relevantes en los objetivos y competencias de su centro de labores?	
- Toma de decisiones		23.- ¿Obtiene satisfacciones económicas con el desempeño de su trabajo?		
	24.- ¿Percibe usted un buen clima laboral dentro de la institución, hacia su rendimiento y emprendimientos laborales?			

FUENTE: Elaboración propia.

3.2. Tipo de estudio y diseño de investigación.

A. Tipo de estudio.

El tipo de investigación del presente estudio es: descriptiva - propositiva.

Según Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) un estudio descriptivo busca especificar propiedades, características y perfiles de personas grupos comunidades, procesos, objetos de cualquier otro fenómeno que se someta a análisis. Describe tendencias de un grupo o población de los cuáles se pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, dejando en claro que esto no indica la relación de éstas.

La investigación es de alcance descriptivo, dado que se describe la motivación que recepciona el trabajador administrativo y el nivel de satisfacción a través de su comportamiento.

Para Hernández et al. (2014) un estudio propositivo es un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas fundamentales , encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas , estudiar la relación entre factores o generar conocimientos científicos.

Por eso decimos que la investigación es propositiva porque se propone un plan de motivación para la mejora de la satisfacción laboral.

B. Diseño de investigación.

El diseño de la investigación del presente estudio es: no experimental - transversal

Según Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) aclaran que en este diseño de investigación no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En este estudio las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Hernández et al. (2014) también nos dice que un estudio transversal es aquel diseño de investigación que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizas su incidencia en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

El esquema de la presente investigación se diseñó de la siguiente manera:

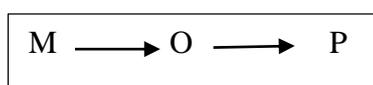


Figura 2. Diseño de investigación

Fuente: Elaboración propia.

Dónde:

M: Representa la muestra de estudio.

O: Observación

P: Plan de motivación para la mejora de la satisfacción laboral.

3.3. Población y muestra en estudio.

A. Población

Se define la población como el “conjunto de elementos con ciertas características que la distingue como totalidad del fenómeno a estudiar”. Silva (2014)

Según Tamayo, (2004) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La población escogida estuvo conformada por 50 colaboradores administrativos tomados del turno de la mañana, pertenecientes al Colegio Nacional San José.

Tabla N° 3. Personal administrativo del colegio Nacional San José.

Área	N° de colaboradores
Administrativa	50
Total	50

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se muestra, la población estuvo conformada por 50 colaboradores Administrativos del Colegio Nacional San José.

B. Muestra.

La muestra sería un porcentaje de la población, cuando se habla de una población relativamente grande, en este caso la muestra se considera censal ya que se calculó con el 100% de la población que es un número manejable para la investigación.

Para esta investigación se encuestó tres días de la semana y en la mañana, según el criterio de accesibilidad y comodidad de los colaboradores administrativos.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

A. Métodos.

Los métodos que se emplearon fueron el inductivo y el deductivo. Es inductivo porque parte de las ideas específicas para llegar a la general y a la vez deductivo dado que de lo general lleva a lo específico. (Bernal, 2010).

B. Técnicas de recolección de datos.

La técnica que se empleo fue la encuesta, siendo una de las técnicas más usadas por los investigadores en donde se obtiene resultado para contrastar datos estadísticos. (Alvira, 2011).

C. Instrumento.

Los instrumentos que se utilizó para la siguiente investigación fue el cuestionario que contuvo las preguntas basadas en las variables de estudio.

A fin de determinar la validez del cuestionario, se mostraron a tres jueces expertos, a fin de que dieran su opinión objetiva sobre los planteamientos.

D. Cuestionario.

Según Arístides (2012), afirma “el cuestionario es utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de entrevista.” (p.255).

Para la recopilación de la información se utilizó un cuestionario validado como instrumento de medición el mismo que agrupará un conjunto de 24 preguntas elaboradas por escrito, relacionadas con las variables de estudio. Las cuales se aplicaron a 50 colaboradores Administrativos del Colegio Nacional San José – turno mañana. Las mismas que responderán a las necesidades de la investigación y se relacionaron a los indicadores, de cada una de las variables.

Variable Independiente: La motivación se aplicó 12 ítems y para la variable dependiente: Satisfacción laboral también 12 ítems. Según el tipo de escala de valoración que se utilizo fue de tipo ordinal con una escala de valores del 1 al 3 y con 3 alternativas de respuesta: Siempre (1), a veces (2), no siempre (3). Los 24 ítems de las variables están asociados a 4 dimensiones: Motivación a motivaciones intrínsecas y motivaciones extrínsecas. Satisfacción en relación a condiciones ambientales y clima organizacional.

3.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico

Para la presente investigación se utilizaron los métodos de observación, encuesta, técnica de lectura y entrevistas asistidas, como método para la recolección de datos. Los datos numéricos fueron recogidos, tabulados y representados en tablas y figuras con sus respectivas

descripciones e interpretaciones analizando la información a través de Excel y del programa Spss.

Observación

Cerda Gutiérrez (1991) La observación es probablemente uno de los instrumentos más utilizados y antiguos dentro de la investigación científica de tipo cualitativa. Este procedimiento es fácil de aplicar, directo y que exige de tabulación mucho más sencillas. Es el medio preferido de los investigadores sociales, además para los profesionales en psicología representa una herramienta importante en los procesos de introspección y extrospección. Pero independientemente de las preferencias y tendencias que existan entre las diferentes disciplinas, podemos afirmar que el acto de observar y de percibir se constituye como uno de los principales vehículos del conocimiento humano, ya que por medio de la vida tenemos acceso a todo el complejo mundo objetivo que nos rodea. Prácticamente la ciencia inicia su procedimiento de conocimiento por medio de la observación, ya que es la forma más directa e inmediata de conocer los fenómenos y las cosas. (p. 237).

Cerda Gutiérrez (1991) Con frecuencia el acto de “observar” se asocia con el proceso de mirar con cierta atención una cosa, actividad o fenómeno, o sea concentrar toda su capacidad sensitiva en algo por lo cual estamos particularmente interesados. A diferencia del “mirar”, que comporta sólo un fijar la vista con atención la “observación” exige una actitud, una postura y un fin determinado en relación con la cosa que se observa.

Encuesta

Una encuesta de satisfacción de cliente interno, es un estudio que se realiza para saber cuál es la opinión cualitativa y cuantitativa del cliente interno con respecto al trato tanto de él y el entorno que se le esté brindando. Una encuesta básica de satisfacción del cliente sirve para testear productos y servicios, aplicar correctivos y brindar una experiencia optima al cliente, que es lo que se pretende lograr con esta encuesta a los colaboradores administrativos de esta institución.

Una encuesta efectiva de satisfacción del cliente interno debe contener preguntas referentes a la prestación de servicios, la experiencia del colaborador y la satisfacción general.

También puedes evaluar el éxito de sus servicios de atención con el cliente final.

En general, los objetivos que persigue la encuesta de motivación y satisfacción son: Conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores. Entender sus necesidades y obtener la información necesaria para mantenerlos satisfecho.

Técnicas de Lectura

Leer no es sólo pasar la vista sobre cada línea escrita o convertir códigos en sonido cuando la lectura es oral. Si la intención es comprender la información que se ofrece, será necesario interpretar el significado del texto. Las técnicas de lectura comprensiva ayudarán a lograrlo.

La lectura de comprensión es un proceso complejo en el que se ponen en juego los conocimientos previos sobre el tema y la habilidad crítica del lector. Por eso, no existen interpretaciones únicas.

Para alcanzar un nivel elevado de lectura comprensiva habrá que cuestionar las ideas del texto, por supuesto, con argumentos y criterio propio. Esto ocurre de manera progresiva y por etapas, durante las cuales el lector construirá sus hipótesis.

La elección de lecturas que despierten el interés propiciará una actitud reflexiva que conlleve a la mejor comprensión del contenido.

Entrevista.

“La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos” según (Díaz et al. 2013, p. 163). Esta técnica consistió en la construcción de 24 ítems de carácter abierto relacionado a las variables de estudio, dirigido a los colaboradores administrativos del colegio nacional San José , Chiclayo 2020 ,con el fin de obtener información acerca de la gestión del talento humano.

IV. Resultados

4.1. Resultado por ítems.

Identificación del nivel de motivación.

Tabla N° 4. ¿Existe identidad corporativa en su centro de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	30%
A veces	30	60%
No siempre	5	10%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores

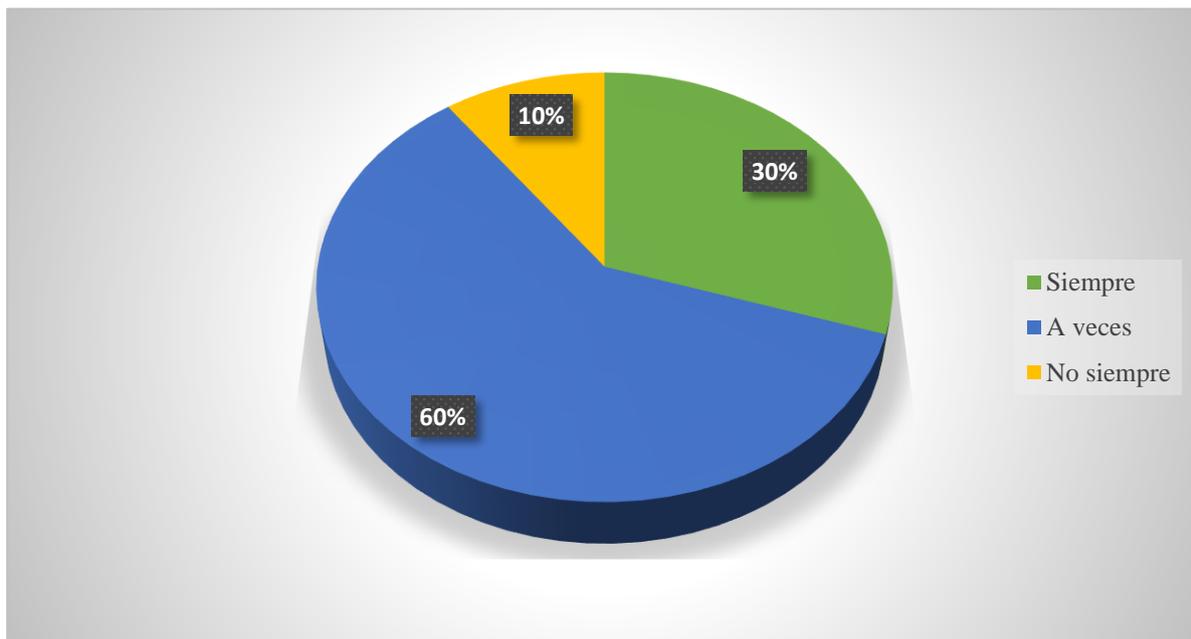


Figura 3. ¿Existe identidad corporativa en su centro de trabajo?

Fuente: Tabla N°4

Sí existe en el C.N. San José identidad corporativa hace muchos años, alcanzando el nivel de emblemático, responden el 60% de los encuestados, que a veces; el 30% contestan que siempre existe y el 10% afirman que no siempre, de acuerdo a las respuestas existe desconocimiento sobre la expresión Identidad Corporativa.

Tabla N° 5. ¿Promueven sus directivos la fidelidad hacia los ambientes de su trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	20%
A veces	15	30%
No siempre	25	50%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

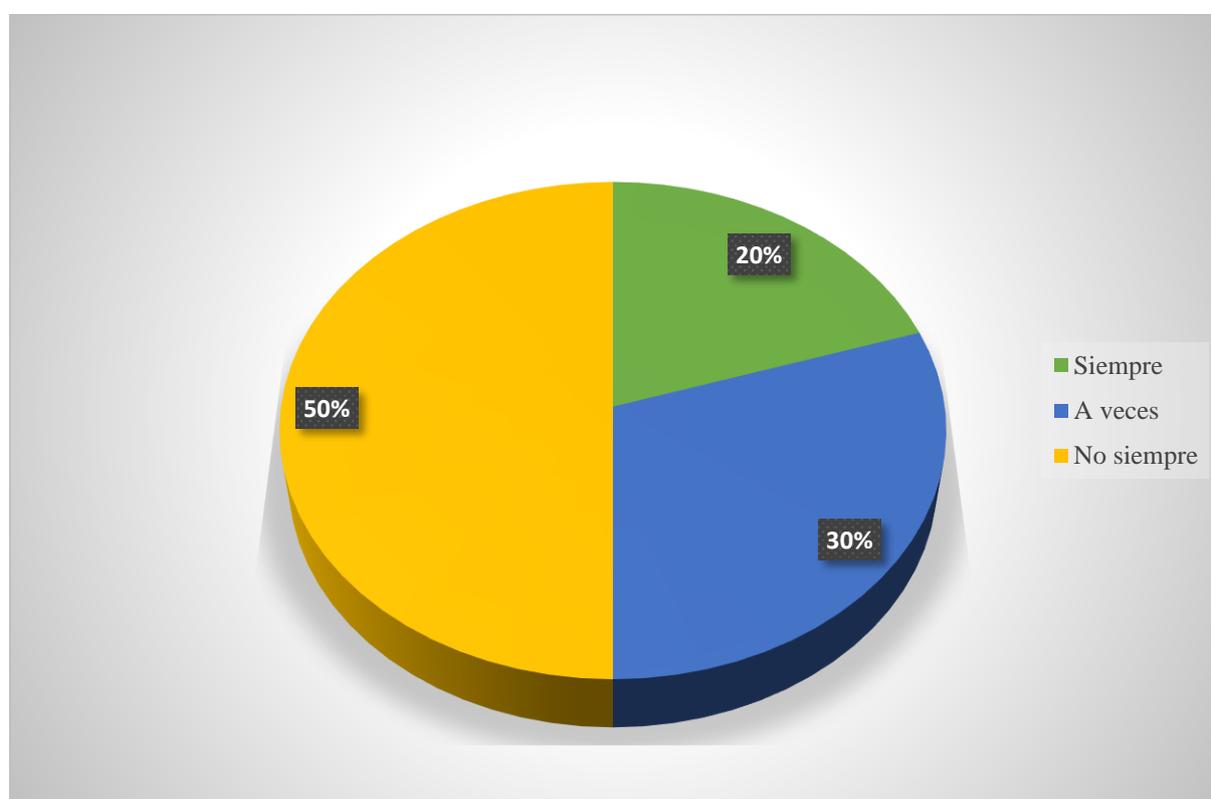


Figura 4 ¿Promueven sus directivos, la fidelidad hacia los ambientes de su trabajo?

Fuente: Tabla N°5

Sobre ésta interrogante, observamos que el 50% contestan que no existe promociones hacia la fidelización de los colaboradores con la institución; el 30% responden que a veces, el 20% indican que siempre. No hay una política de fidelización.

Tabla N° 6. ¿Maneja Ud. adecuadamente las relaciones que sostiene con los demás y consigo mismo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	50%
A veces	15	30%
No siempre	10	20%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

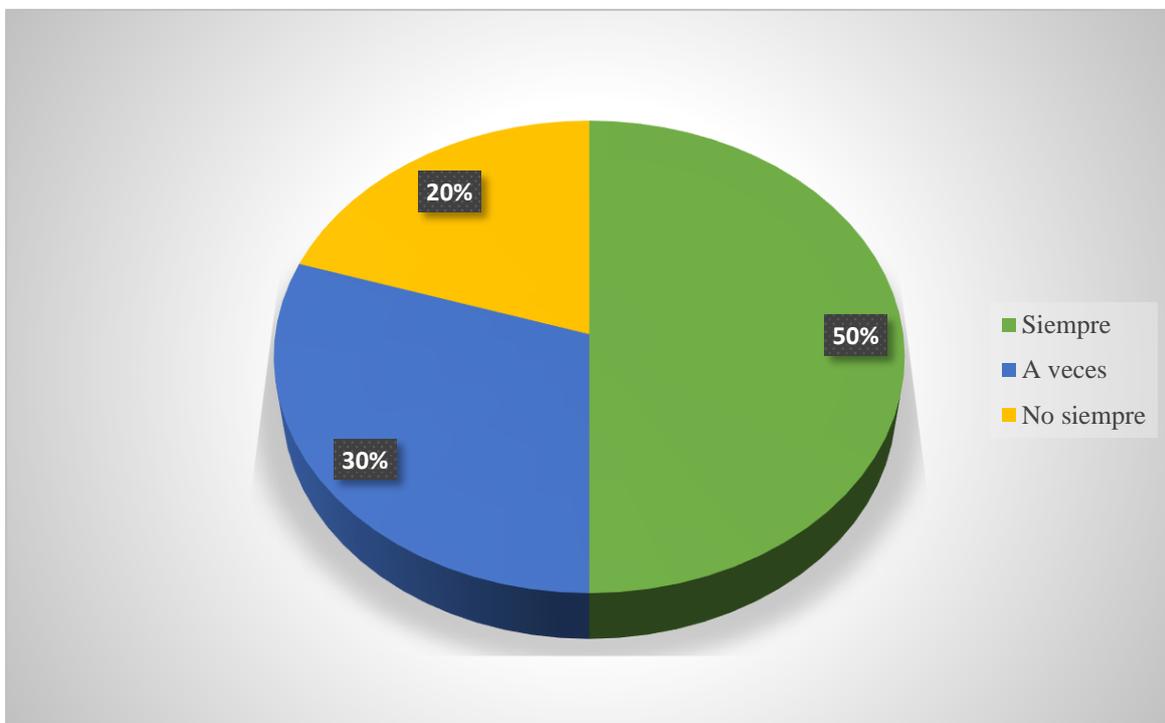


Figura 5. ¿Maneja Ud. adecuadamente las relaciones que sostiene con los demás y consigo mismo?

Fuente: Tabla N°6

Sorprende la respuesta porque el 50% mantienen buenas relaciones interpersonales; el 30% responden que a veces y el 20% afirman que no siempre se mantienen unidos. Implica un deterioro en las relaciones humanas.

Tabla N° 7. ¿Buscan con incentivos laborales motivar e impulsar la productividad en su centro de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12%
A veces	20	40%
No siempre	24	48%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

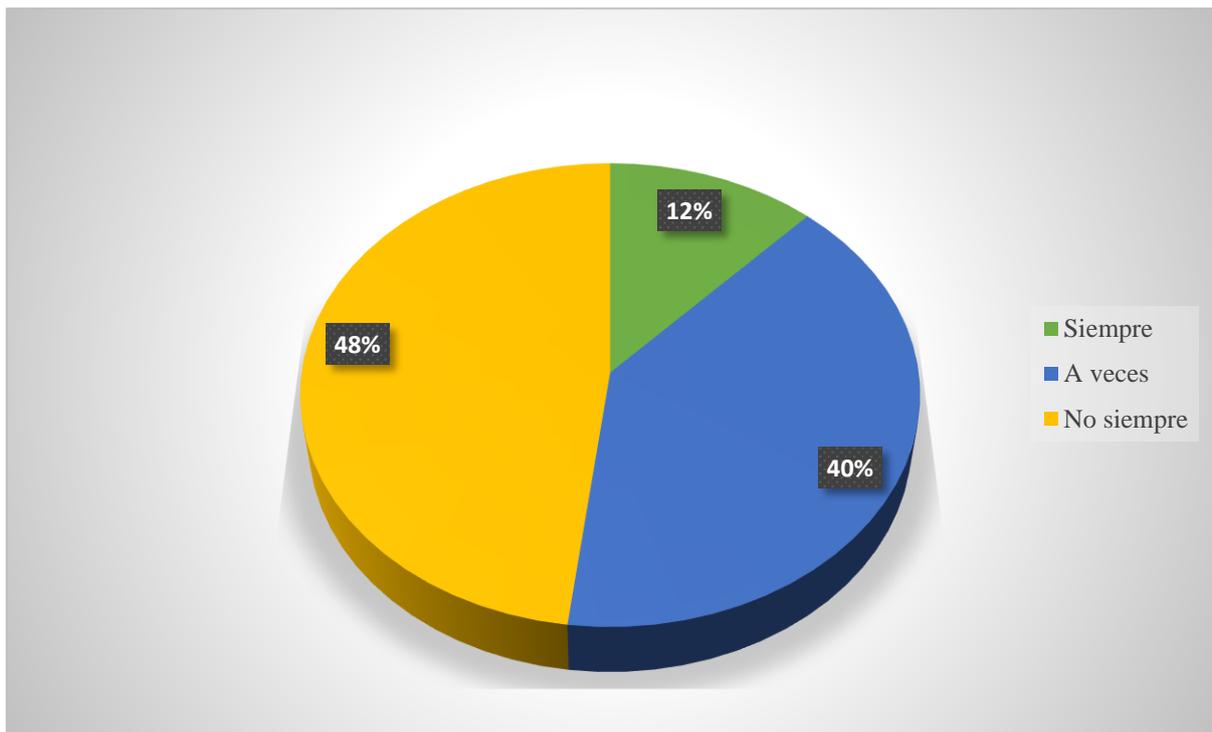


Figura 6. ¿Buscan con incentivos laborales motivar e impulsar la productividad en su centro de trabajo?

Fuente: Tabla N°7

El 48% responden que no tienen incentivos laborales que estimule el rendimiento en el trabajo; 40% dicen a veces tienen algún reconocimiento y el 20% contestan que siempre. Una respuesta que discrimina de alguna manera la imparcialidad laboral.

Tabla N° 8. ¿Se preocupa la institución en capacitar para la adquisición de conocimientos o habilidades para su mejor desempeño laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	20%
A veces	15	30%
No siempre	25	50%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

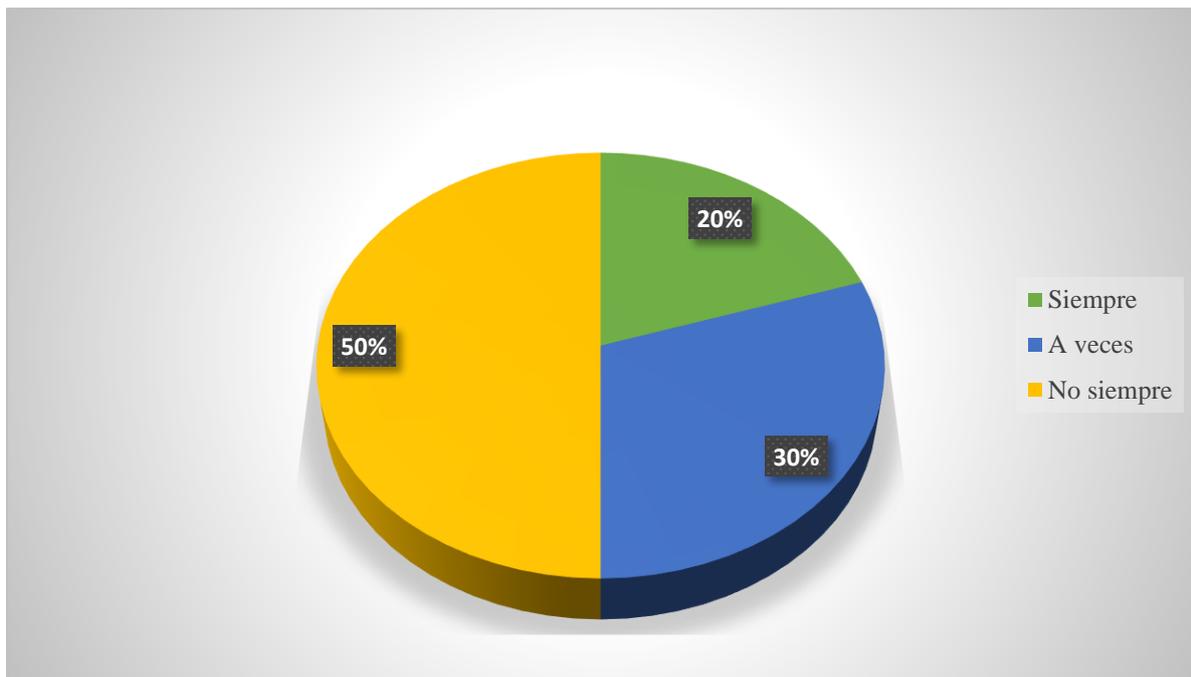


Figura 7. ¿Se preocupa la institución en capacitar para la adquisición de conocimientos de conocimientos o habilidades para su mejor desempeño laboral?

Fuente: Tabla N°8

El 50% dicen que no siempre hay capacitaciones o cursos similares para demostrar mejor desempeño laboral; el 30% dicen que a veces hay capacitaciones y solo el 20% responden que siempre hay, pero no asisten o no se suscriben.

Tabla N° 9. ¿Está de acuerdo que la empresa utilice la evaluación de rendimiento como instrumento para comprobar sus responsabilidades laborales?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	28%
A veces	08	16%
No siempre	28	56%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

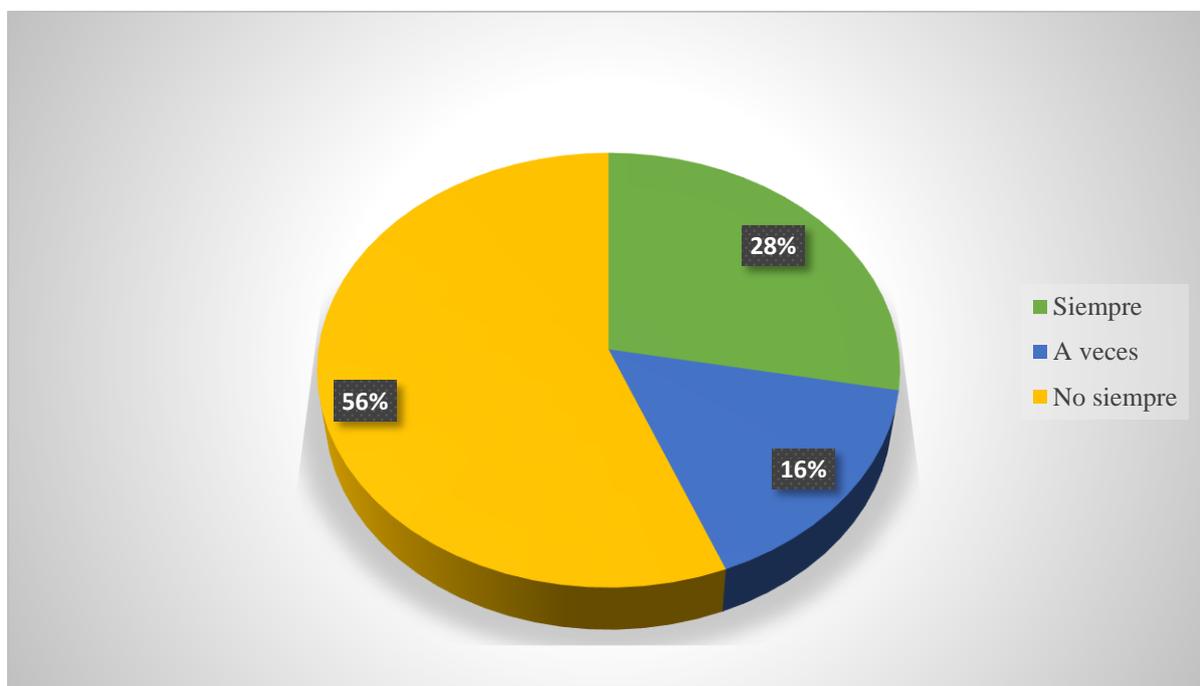


Figura 8. ¿Está de acuerdo que la empresa utilice la evaluación de rendimiento como instrumento para comprobar sus responsabilidades laborales?

Fuente: Tabla N°9

El 56% responden que no siempre debe evaluarse; el 28% siempre debe evaluarse y el 16% restante que a veces debe evaluarse porque siempre es necesario. Interrogante que muestra una deficiente comunicación interna.

Tabla N° 10. ¿Es testimonio de que su Centro de Trabajo fomenta las óptimas relaciones interpersonales?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	30%
A veces	12	24%
No siempre	23	46%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

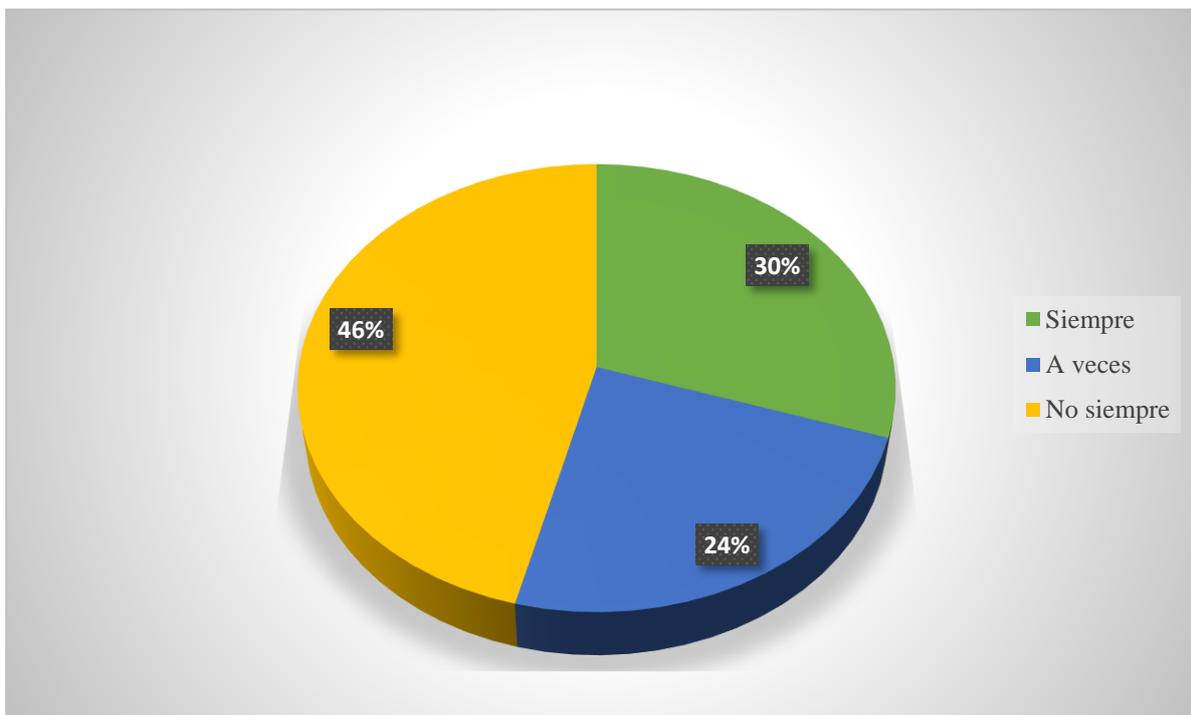


Figura 9. ¿Es testimonio de que su centro de trabajo fomenta las óptimas relaciones interpersonales?

Fuente: Tabla N° 10

Escuchamos y leímos que el 46% responden que no siempre se fomentan las relaciones internas de los colaboradores; el 30% responden que siempre se dan relaciones interpersonales y el 24 % contestan que a veces se dan las interrelaciones, un ejemplo la celebración del aniversario del Colegio Nacional San José.

Tabla N° 11. ¿Las condiciones ambientales existentes contribuyen al crecimiento administrativo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	20%
A veces	14	28%
No siempre	26	52%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

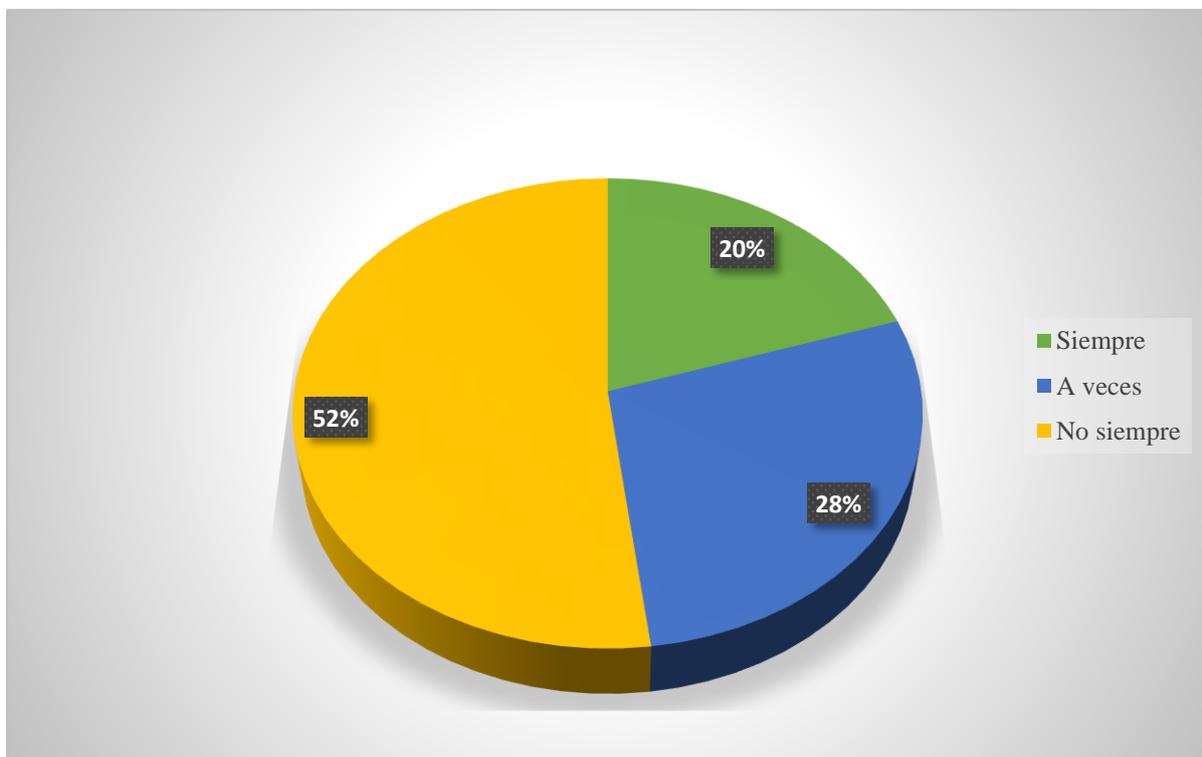


Figura 10. ¿Las condiciones ambientales existentes contribuyen al crecimiento administrativo?

Fuente: Tabla N°11

El 52% dan como respuesta que no siempre tienen todas las comodidades ambientales apropiadas y solventes para el trabajo. El 28% responden que a veces hay deficiencias y el 20% responden siempre tienen todas las comodidades.

Tabla N° 12. ¿Considera Ud. que su centro de trabajo reconoce sus iniciativas laborales, como parte de su productividad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	08	16%
A veces	08	16%
No siempre	34	68%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

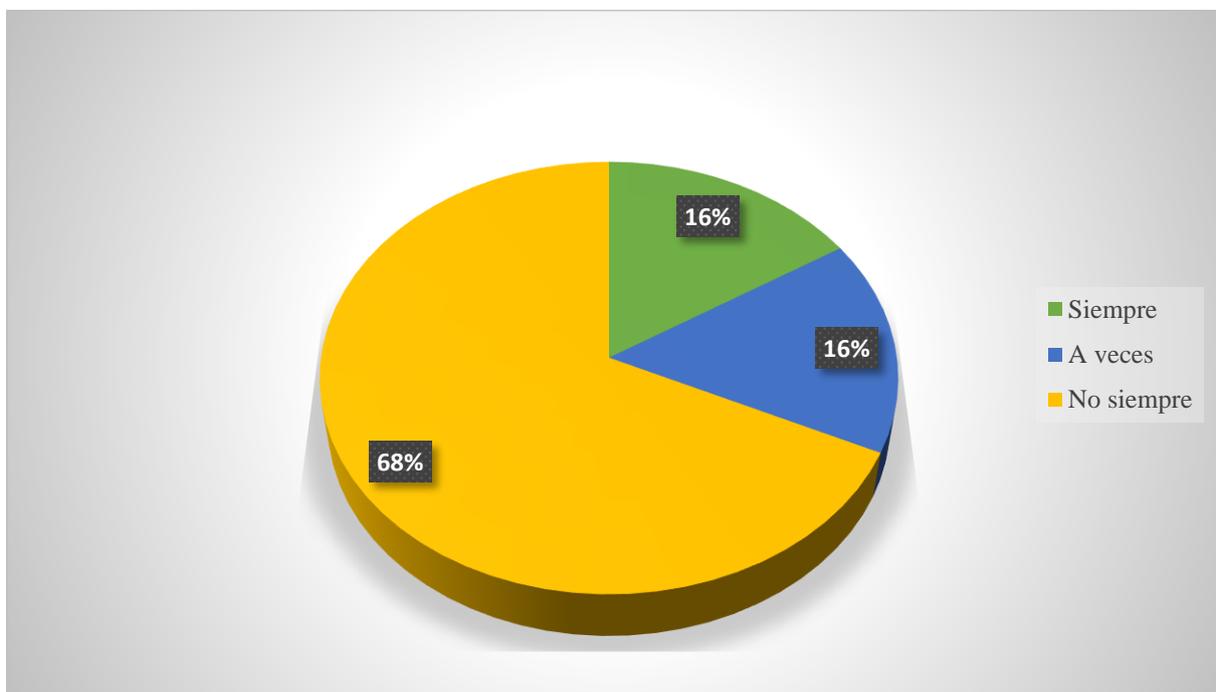


Figura 11. ¿Considera Ud. que su centro de trabajo reconoce sus iniciativas laborales, como parte de su productividad?

Fuente: Tabla N°12

La institución no reconoce los esfuerzos laborales en la producción académica y así contestan el 68%. El 16% responden que siempre existen reconocimientos y el 24% contestan que solo a veces hay algunas consideraciones. Por los resultados existe dificultad en el trabajo en equipo.

Tabla N° 13. ¿Existen posibilidades de progreso y opciones de crecimiento socio-económico en su centro de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	26%
A veces	17	34%
No siempre	20	40%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

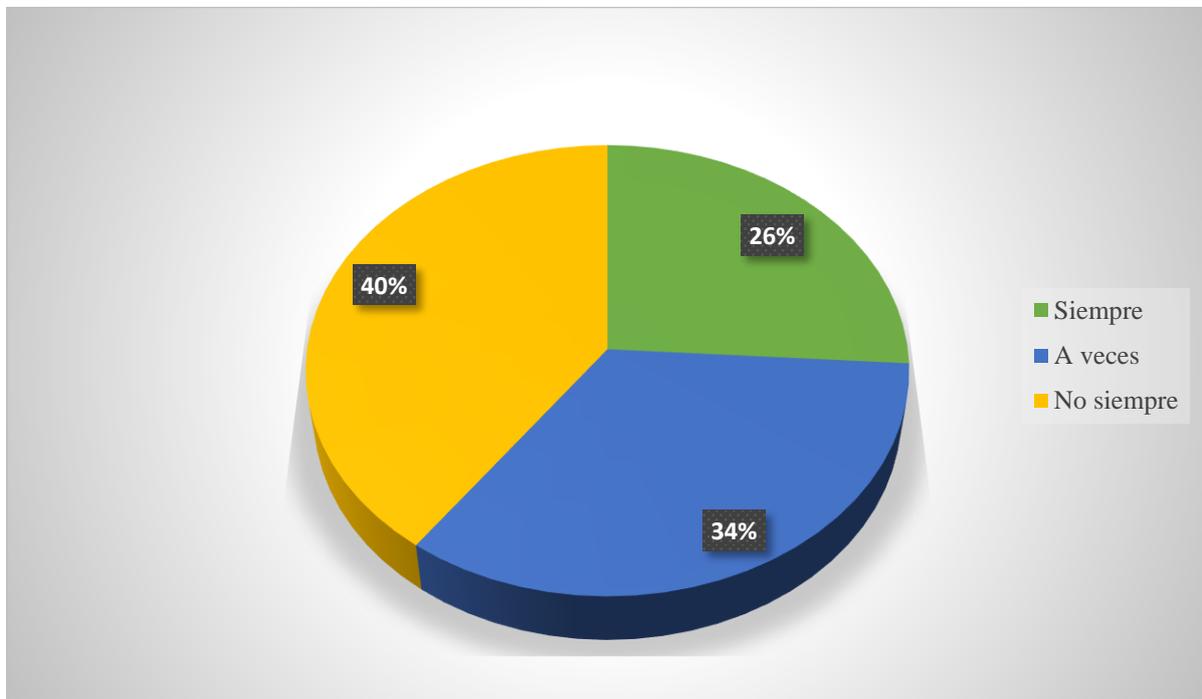


Figura 12. ¿Existen posibilidades de progreso y opciones de crecimiento socio - económico en su centro de trabajo?

Fuente: Tabla N°13

No siempre se presentan oportunidades laborales positivas, responden el 40%; mientras que el 26% afirman que siempre se presentan becas y otras opciones de estudio, pero sus compañeros no aprovechan. El 34% responden que a veces se presentan u ofrecen opciones de trabajo y ascensos.

Tabla N° 14. ¿Considera que existe equidad en sus remuneraciones en relación a sus labores?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	14%
A veces	18	36%
No siempre	25	50%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

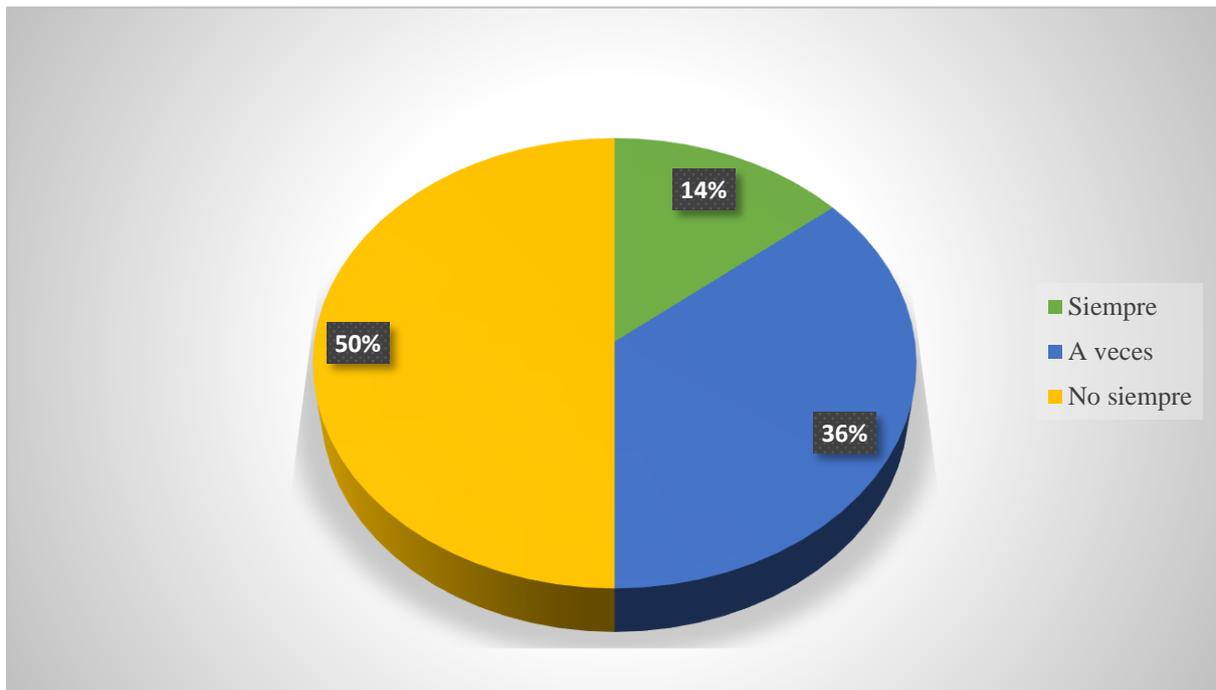


Figura 13. ¿Considera que existe equidad en sus remuneraciones en relación a sus labores?

Fuente: Tabla N°14

La necesidad laboral puede más que una exigencia en el rendimiento o desempeño del colaborador, siendo importante su trabajo; 36% y 50% responden que a veces y no siempre, denotan desacuerdo y el 14% responden que siempre están de acuerdo.

Tabla N° 15. ¿Tiene confianza y empoderamiento por parte de su centro de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	40%
A veces	06	12%
No siempre	24	48%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

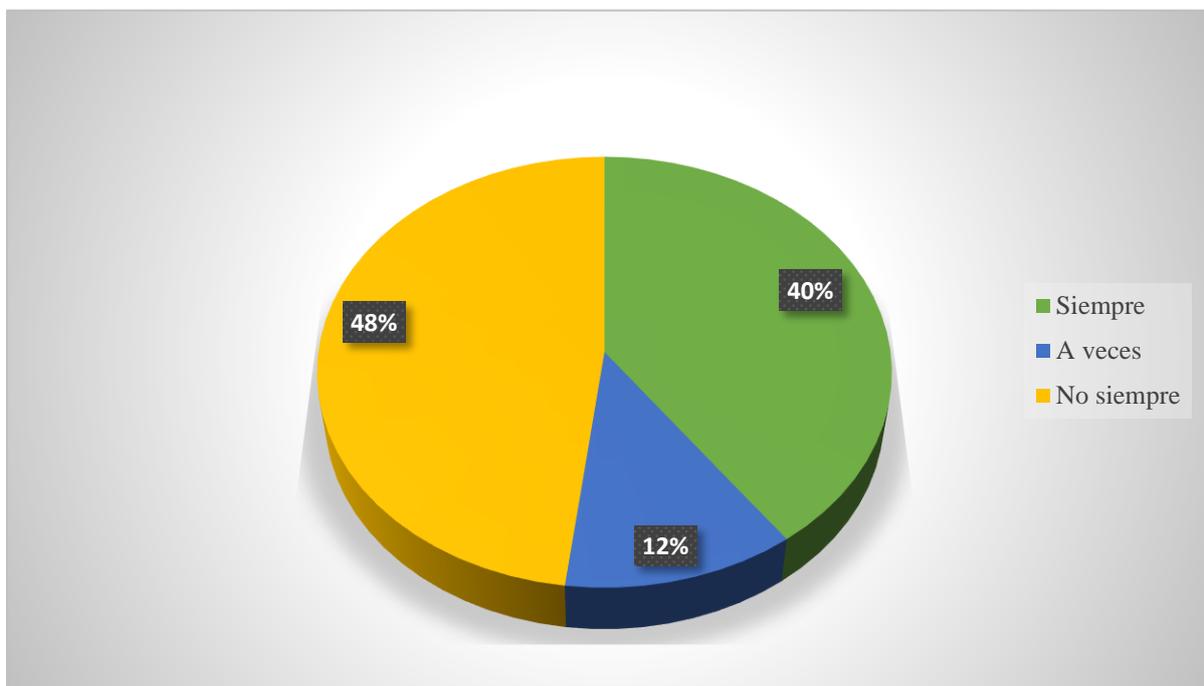


Figura 14. ¿Tiene confianza y empoderamiento por parte de su centro de trabajo?

Fuente: Tabla N°15

El 48% no siempre recibe confianza o empoderamiento por parte de la empresa, porque no existe trascendencia laboral de los colaboradores administrativos en la Institución. 40% Sienten siempre que reciben confianza de parte de los directivos y el 12 % son indiferentes.

Identificación del nivel de satisfacción laboral

Tabla N° 16. ¿Tiene Ud. una representación mental - cognitiva, afectiva o valorativa de su centro de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	36%
A veces	12	24%
No siempre	20	40%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

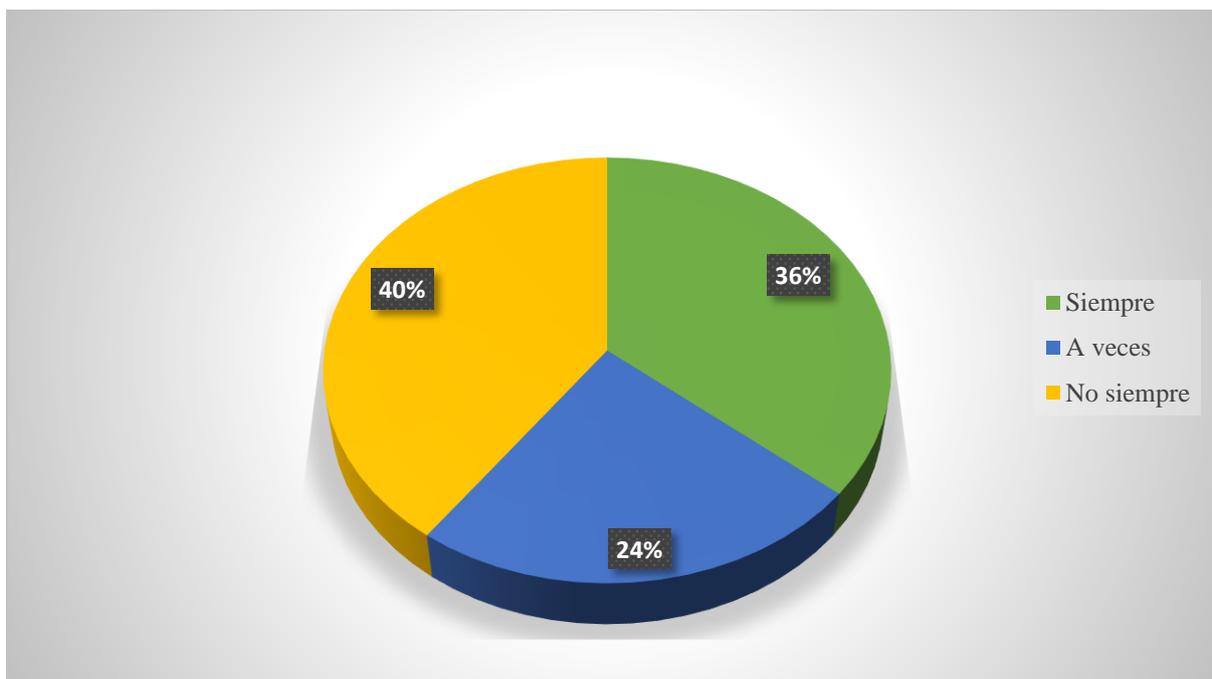


Figura 15. ¿Tiene Ud. una representación mental - cognitiva afectiva o valorativa de su centro de trabajo?

Fuente: Tabla N°16

El 40% contestan que no siempre se identifican con sus obligaciones laborales; 36% siempre se preocupan por el rendimiento en sus actividades y el 24% informan que a veces se sienten exigidos por su trabajo cuando son advertidos.

Tabla N° 17. ¿Se siente Ud. fidelizado con sus labores diarias en su trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	26%
A veces	10	20%
No siempre	27	54%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

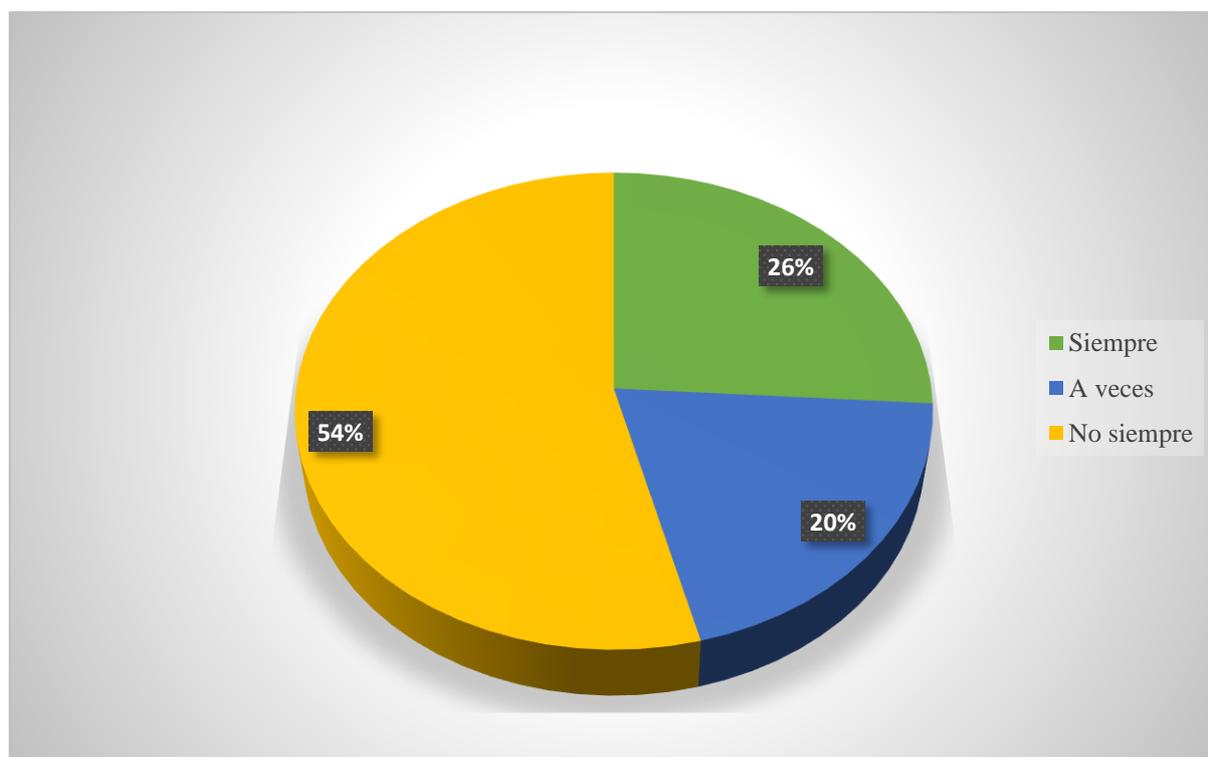


Figura 16. ¿Se siente Ud. fidelizado o identificado con sus labores diarias en su trabajo?

Fuente: Tabla N°17

El 54% responden no siempre se siente fidelizado o identificado con sus labores diarias de su trabajo , el 26% dice que si siempre por la trayectoria e historia del colegio emblemático San José y finalmente el 20% a veces consideran sentirse identificados, ejemplo el aniversario o ceremonias oficiales.

Tabla N° 18. ¿Comparte Ud. su ánimo, energía o comportamientos positivos con sus compañeros?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	68%
A veces	06	12%
No siempre	10	20%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

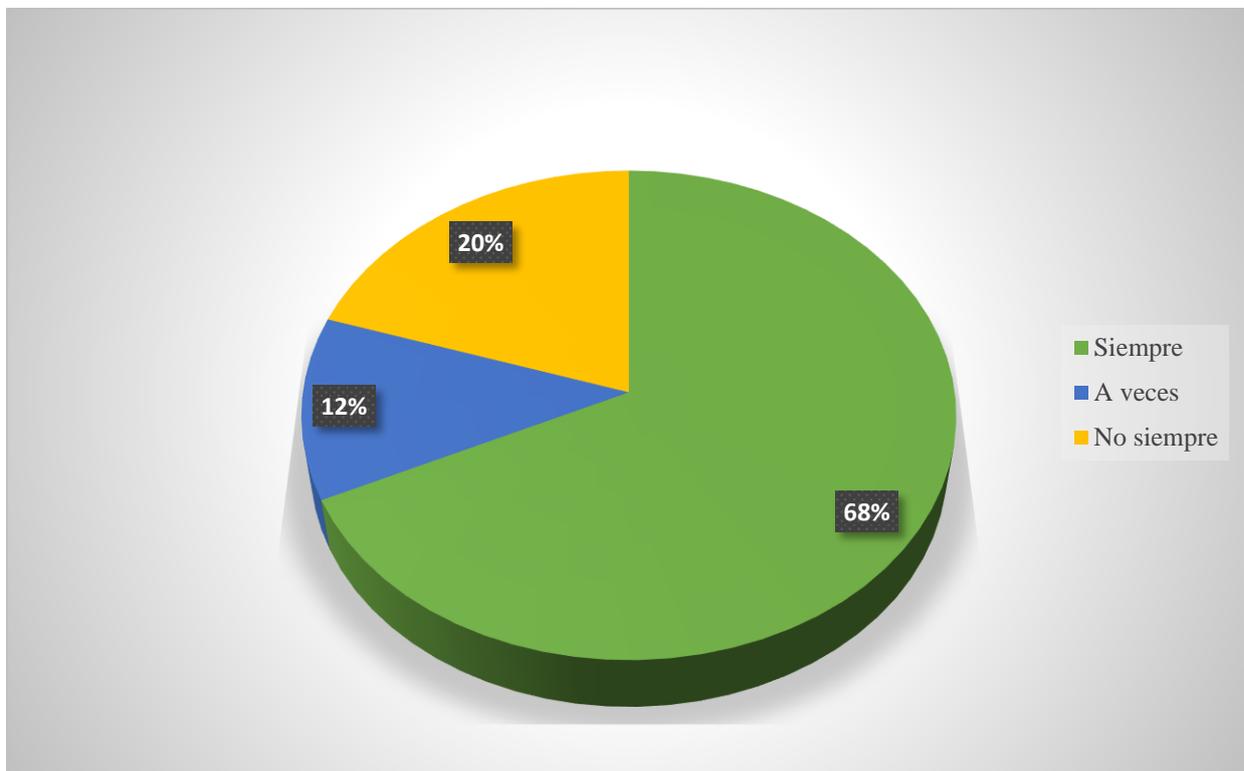


Figura 17. ¿Comparte Ud. su ánimo, su energía o comportamientos positivos con sus compañeros?

Fuente: Tabla N°18

El 68% contestan que sí tratan de transmitir esa energía positiva siempre, pero teniendo en cuenta que en algunos casos no es bien recibida, 20% no siempre comparten sus actividades laborales y personales y el 12% a veces se reúnen y comparten experiencias laborales.

Tabla N° 19. ¿Recibe, beneficios o bonos por desempeño, iniciativas labores o salud?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	00	00%
A veces	11	22%
No siempre	39	78%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

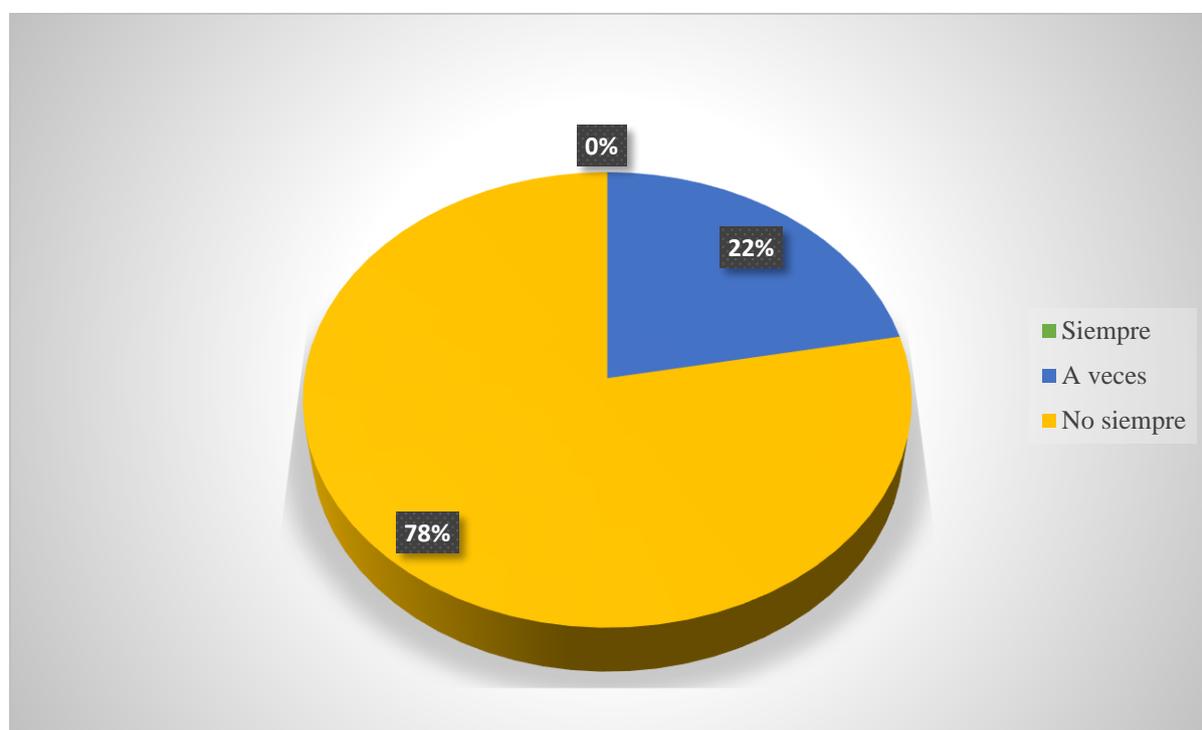


Figura 18. ¿Recibe, beneficios o bonos por desempeño, iniciativas laborales o salud?

Fuente: Tabla N°19

El 78% responden que no siempre o lo hacen esporádicamente, el 22% afirman que a veces se dan ceremonias tradicionales que recuerdan y aprovechan ese acontecimiento para reconocer a unos cuantos compañeros.

Tabla N° 20. ¿Existe capacitación o procesos de aprendizaje especializado para beneficio individual?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	04	08%
A veces	13	26%
No siempre	33	66%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

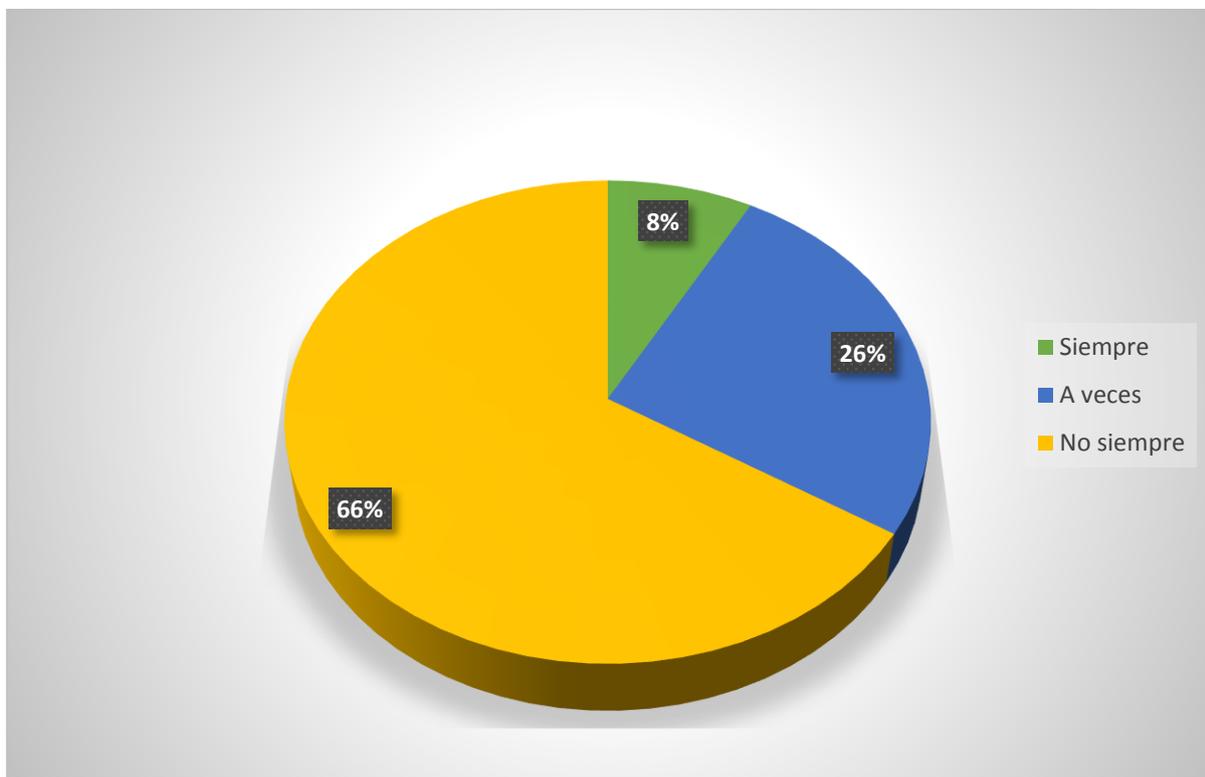


Figura 19. ¿Existe capacitación o procesos de aprendizaje especializado para beneficio individual?

Fuente: Tabla N°20

El 66% responden que no existe interés por la institución en capacitar a sus colaboradores, solo esperan que exista algún evento nacional del MINEDU, 26% indican que a veces informan pero no hay facilidades y el 8% siempre son promesas.

Tabla N° 21. ¿Considera que una evaluación o autoevaluación del desempeño son necesarias?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	72%
A veces	10	20%
No siempre	04	08%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

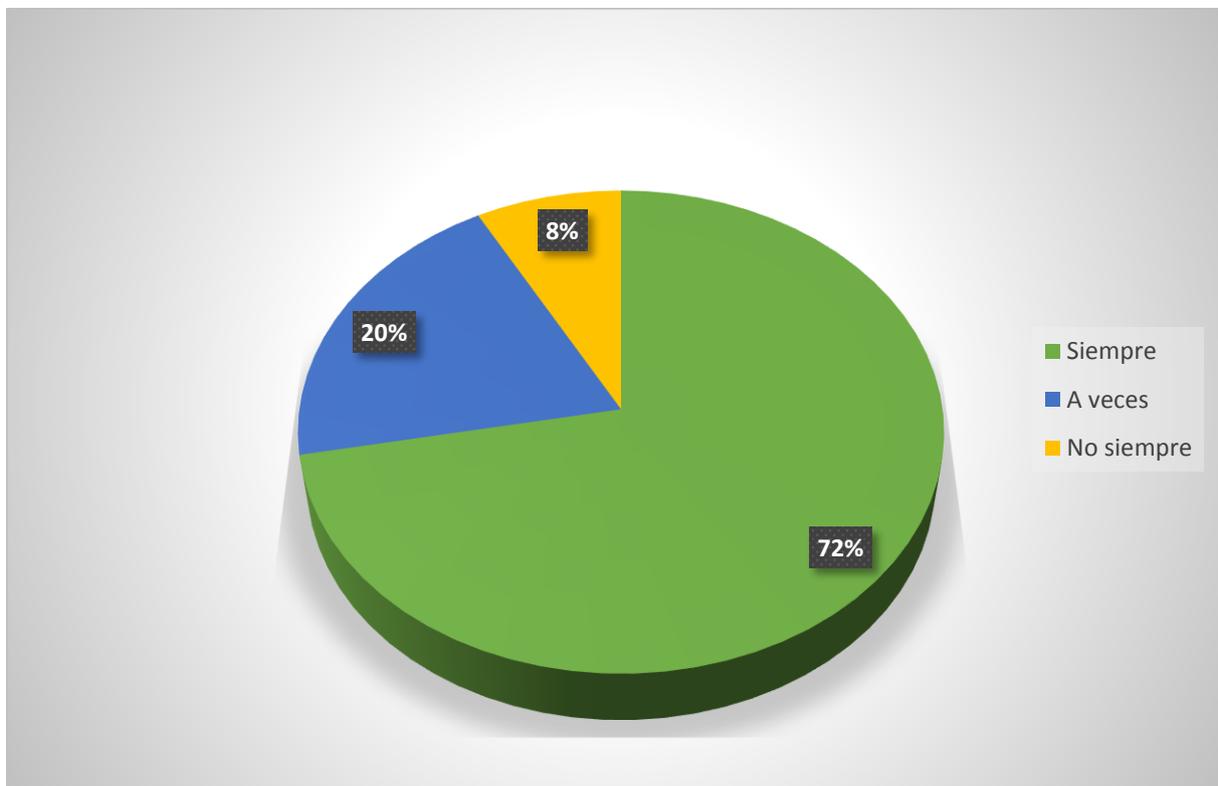


Figura 20. ¿Considera que una evaluación o autoevaluación del desempeño son necesarias?

Fuente: Tabla N° 21

El 72% indican que siempre debe evaluarse el rendimiento de los trabajadores, ya que así se puede hacer un feedback y poder brindar soporte a ello, el 20% contestan que a veces es necesario la evaluación y el 8% no siempre es necesario, porque todos ya conocen sus obligaciones.

Tabla N° 22. ¿Fomentan sus directivos una socialización adecuada mediante eventos de entretención?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	03	06%
A veces	13	26%
No siempre	34	68%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

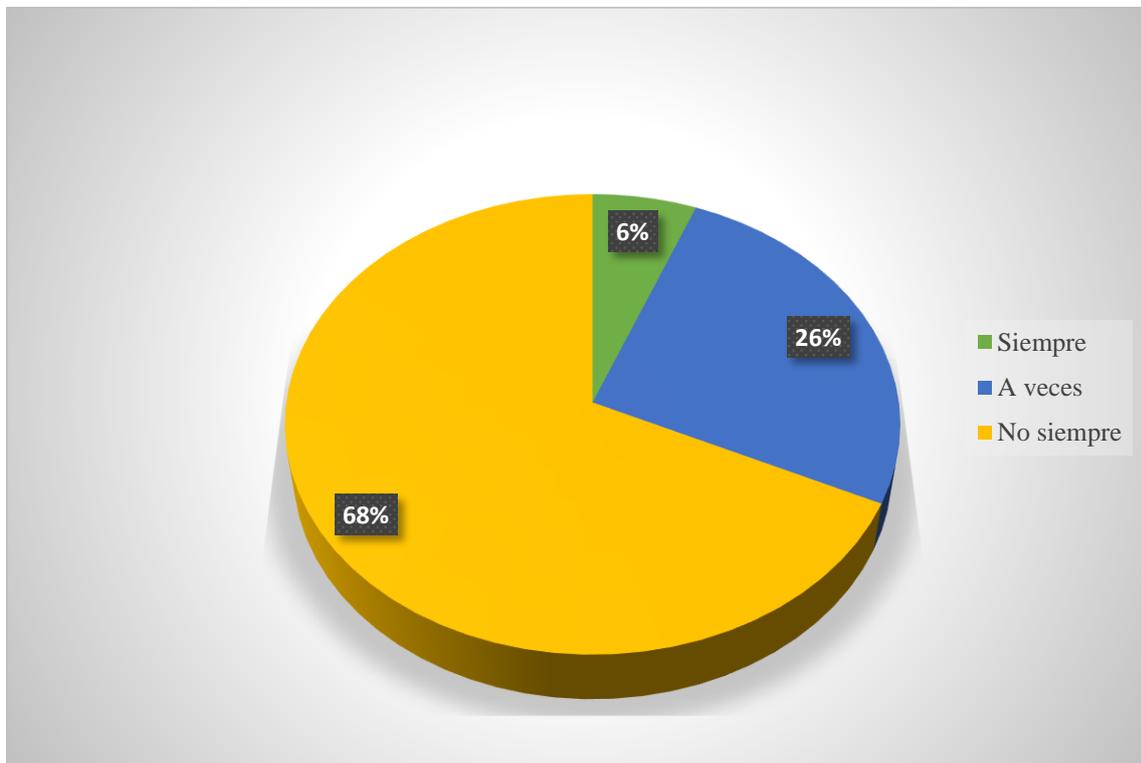


Figura 21. ¿Fomentan sus directivos una socialización adecuada mediante eventos de entretención?

Fuente: Tabla N°22

El 68% contestan que no siempre fomentan la socialización adecuada en la institución, el 26% responden que a veces informan que hay reuniones o algún evento y el 6% dicen que siempre existen oportunidades de socialización, pero no todos participan, mucho menos sus familias.

Tabla N° 23. ¿Creen que los ambientes físicos proporcionan un mejor desarrollo laboral?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	46%
A veces	17	34%
No siempre	10	20%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

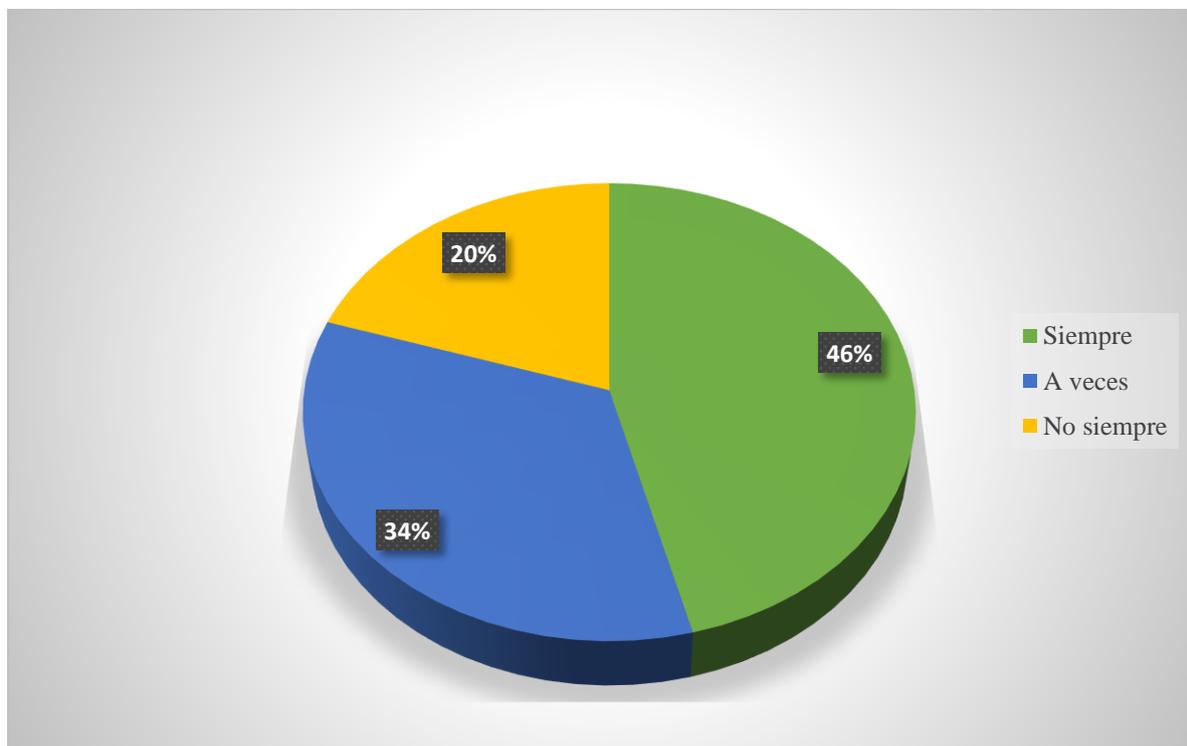


Figura 22. ¿Cree que los ambientes físicos proporcionan un mejor desarrollo laboral?

Fuente: Tabla N° 23

El 46% siempre han significado un buen ambiente para un mejor desarrollo de nuestro trabajo, el 34% a veces hay ciertas necesidades que no afectan el trabajo y el 20% no siempre están de acuerdo, existen descontentos.

Tabla N° 24. Advierte Ud. Que, ¿A mayor motivación más productividad en sus responsabilidades?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	64%
A veces	10	20%
No siempre	08	16%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

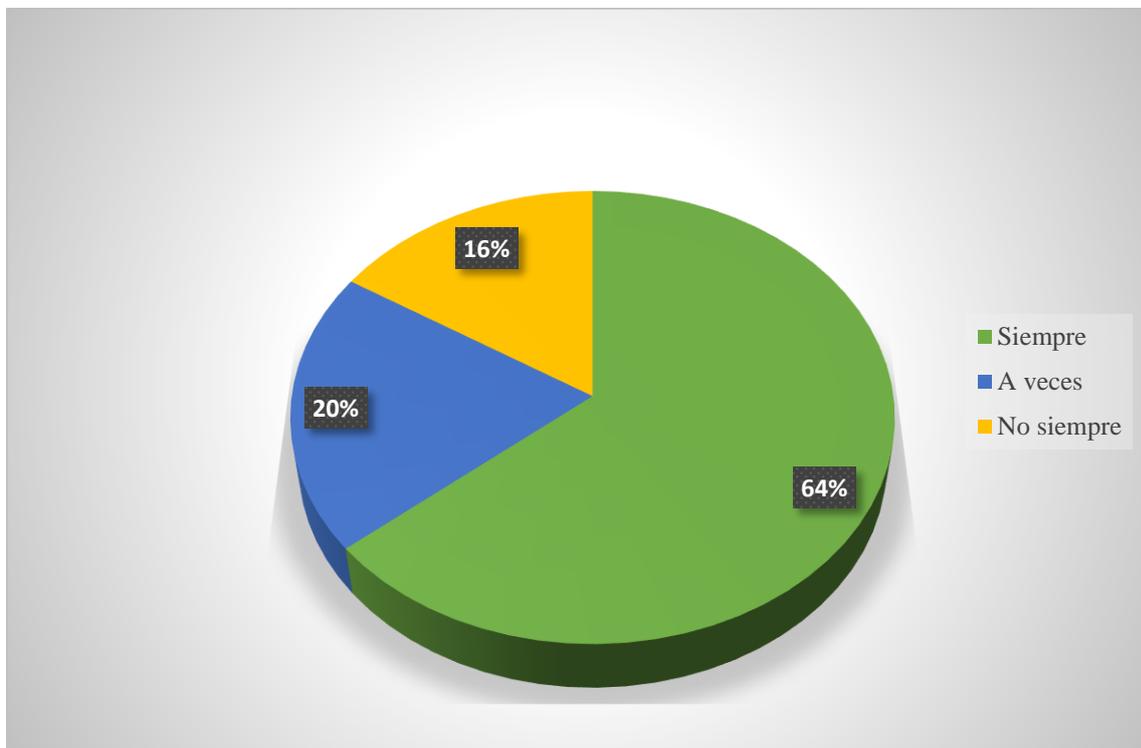


Figura 23. Advierte Ud. que, ¿a mayor motivación más productividad en sus responsabilidades?

Fuente: Tabla N°24

Siempre pensamos así, pero, no existe motivación por la Institución. El 64% consideran que están de acuerdo con esa respuesta, el 20% consideran que a veces comprenden eso como muy importante, pero, no nos explican. El 16% no siempre responden porque no están bien informados al respecto.

Tabla N° 25. ¿Es Ud. responsable con sus acciones o comportamientos, que son relevantes en los objetivos y competencias de centro de labor?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	36%
A veces	19	38%
No siempre	13	26%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

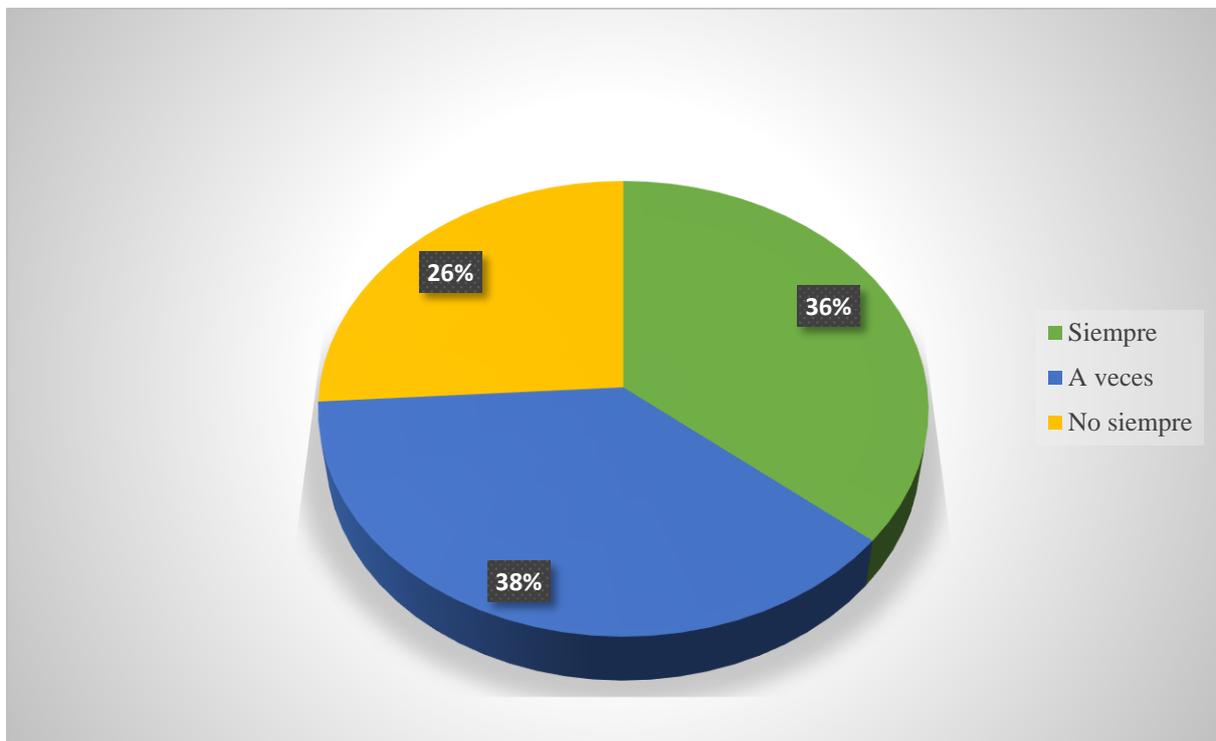


Figura 24. ¿Es Ud. responsable y honesto con sus acciones o comportamientos, que son relevantes en los objetivos y competencias de su centro de labores?

Fuente: Tabla N°25

El 38% contestan que si actúan con valores en su trabajo, el 36% siempre actúan con honestidad y cuidan su trabajo y el 26% no siempre comparten sus obligaciones y están limitados por un egoísmo social inesperado.

Tabla N° 26. ¿Obtiene satisfacciones económicas con el desempeño de su trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	32%
A veces	12	24%
No siempre	22	44%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

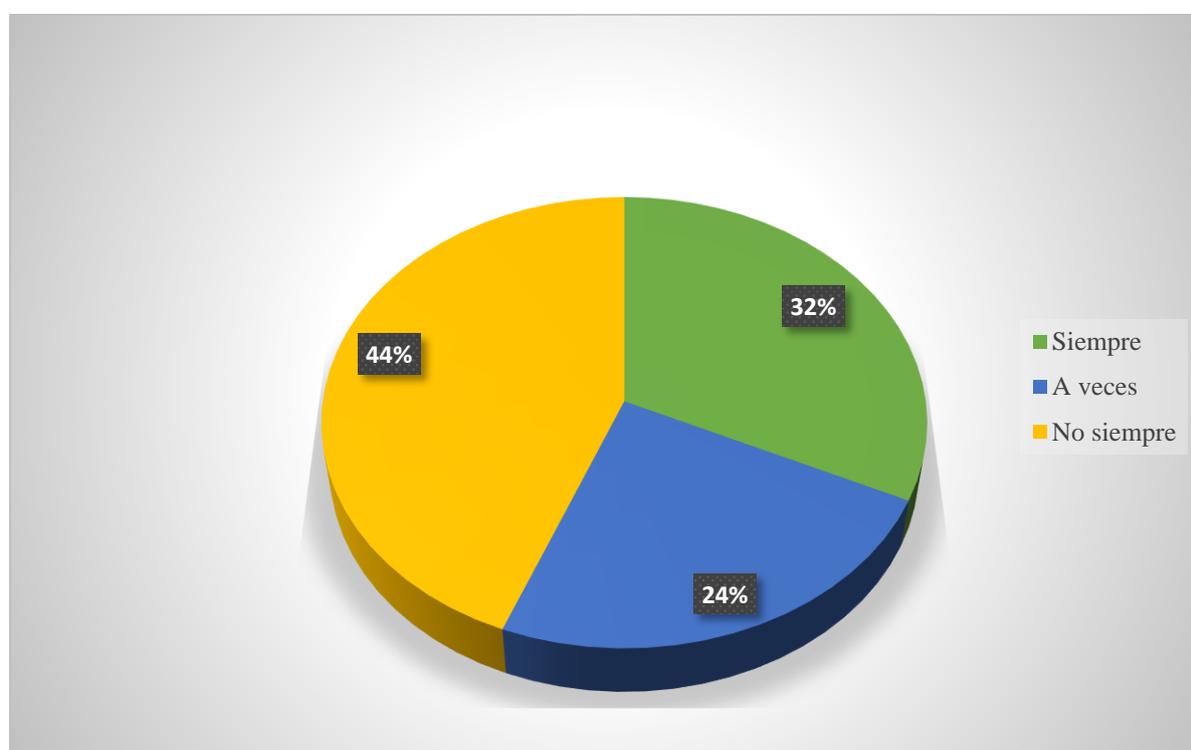


Figura 25. ¿Obtiene satisfacciones económicas con el desempeño de su trabajo?

Fuente: Tabla N°26

El 44% contestan que no siempre reciben un reconocimiento económico por su desempeño, el 32% que, por iniciativas personales siempre reciben un agradecimiento y el 24% comunican que a veces ha existido algún reconocimiento sin trascender.

Tabla N° 27. ¿Percibe usted un buen clima laboral dentro de la institución hacia su rendimiento y emprendimientos laborales?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	18%
A veces	19	38%
No siempre	22	44%
Total	50	100%

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

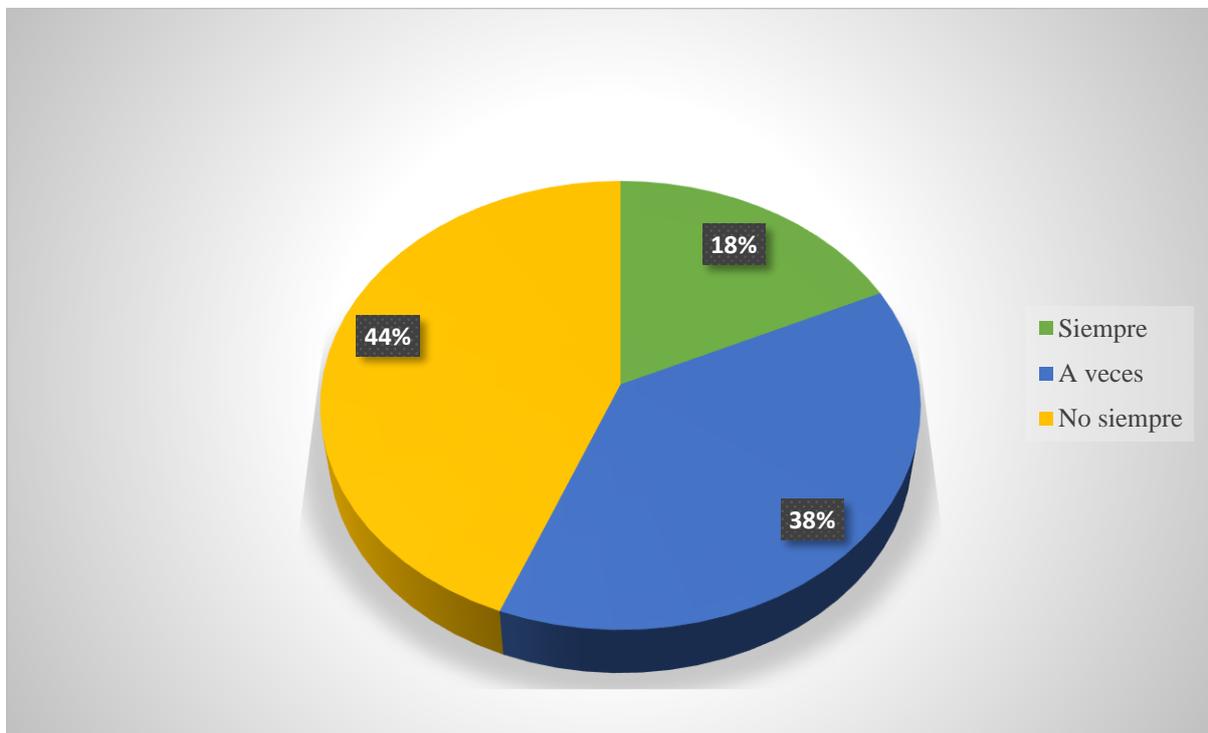


Figura 26. ¿Percibe usted un buen clima laboral dentro de la institución, hacia su rendimiento y emprendimientos laborales?

Fuente: Tabla N°27

El 18% comunican que existe un clima laboral rutinario, sin sorpresas siempre y el 44% no siempre, agregan que es muy común preocuparnos permanentemente por cumplir con el trabajo y percibir sus remuneraciones a tiempo y el 38% a veces se interesan por el clima laboral.

4.2.Propuesta de la investigación.

A. Título.

Propuesta de un plan de motivación que incide en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del Colegio Nacional San José Chiclayo 2020.

B. Introducción.

La Institución

- Área de estudio: Colegio Nacional San José
- Descripción: Institución educativa emblemática del norte del país.
- Ubicación: Av. Elvira García y García 167, Chiclayo
- Misión: Somos la institución educativa emblemática Colegio Nacional de San José, líder en la región Lambayeque y en el Perú, ofrecemos una educación integral con sólida formación axiológica y tecnológica, en los niveles de educación primaria y secundaria; con infraestructura moderna e inclusiva, docentes comprometidos con su labor pedagógica; con una gestión democrática, transparente, ambiental y generadora de un clima escolar saludable.
- Visión: Al año 2024, nuestra institución logrará ser licenciada, con estudiantes competentes, con formación holística reflejada en su ciudadanía e identidad San Josefina; padres de familia involucrados en el aprendizaje de sus hijos, con trabajadores eficientes, comprometidos y éticos, que desarrollan una gestión institucional de calidad.

C. Planteamiento de la propuesta

La presente propuesta, producto de una indagación realizada en el sector educativo administrativo, se orienta a describir la motivación y su incidencia en la satisfacción laboral que promueve el inestable clima organizacional en el Colegio Nacional San José, en el turno de la mañana de los colaboradores administrativos.

Se ha planteado la propuesta, con el objetivo principal de conocer el nivel de influencia que tiene la motivación sobre la satisfacción laboral en las instituciones públicas, ya que actualmente es una materia que tiene gran relevancia en los grandes colegios nacionales y centenarios existentes en todo el país, porque, es menester primordial interesarnos en el ambiente laboral donde se evalúa y controla el rendimiento laboral de los colaboradores, buscando una productividad transparente y de calidad.

D. Objetivos.

Objetivo General: Proponer estrategias de motivación para promover la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del Colegio Nacional San José Chiclayo.

Objetivos específicos:

- Proponer estrategia de marketing relacional y fortalecimiento de la identidad corporativa:
- Proponer programa de endomarketing y fidelización de los estamentos.

E. Justificación

La educación en general está pasando por diversas situaciones difíciles debido a una informalidad que hace deficiente el sistema educativo en la mayoría de niveles educativos. Cada vez se anuncia cambios que van a regenerar las políticas educativas. Más no existen tales compromisos por la informalidad y corrupción existentes en todos los estamentos que es imposible erradicar por nuestras ineficientes autoridades del propio gobierno central.

Los centros educativos considerados emblemáticos están a la deriva, sin poder reinventarse académicamente y todavía no se ha cumplido con las promesas de anteriores gobiernos y el actual sobre una remodelación de la infraestructura del Colegio San José. Esta propuesta describe y promueve la participación de los propios colaboradores administrativos en la motivación en el trabajo y la consecuente satisfacción laboral, a través de una serie de acciones que contienen eventos y actividades protagonizados por los propios trabajadores y sus competencias o habilidades que confirmarán ésta propuesta.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos se pretende dar la importancia que posee el recurso humano para la institución, implementando esta propuesta que busca que los colaboradores incrementen su motivación laboral, cuando realicen sus funciones lo hagan con gusto, que se sientan bien con su trabajo realizado, por lo tanto, se aplicara acciones que permitan fomentar el trabajo en equipo , la comunicación continua , reconocimientos e incentivos laborales para así mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y por ende lograr mayor compromiso con la institución.

El análisis de resultados se realizó con base en comparativo general de promedios de los diferentes factores motivacionales y de las dimensiones de nuestras variables, que persiguen el propósito de alcanzar una satisfacción laboral y consecuentemente el adecuado clima organizacional. En definitiva, se pretende conocer la motivación y promover la satisfacción laboral, que el Colegio Nacional San José necesita y de esa manera revitalizar, otorgar mayor calidad en base al uso de nuevas técnicas motivacionales y respaldo de un marketing social en sus diversas áreas:

Fortalecer la identidad e imagen corporativa visual del Centenario Colegio Nacional San José, imagen e identidad corporativa, relacionada pero diferente. La imagen corporativa debe reflejar los valores y la filosofía del colegio nacional, la organización educativa está

definida por todos los elementos tangibles productos y servicios. Intangibles como el tono o estilo de comunicación, que tienen como objetivo construir la personalidad de una marca. (nombre de la empresa, logo, simbologías, eslogan, colores, pág. web, impresos diversos). Barriga (2016).

Objetivo:

Lograr que todo el personal administrativo se identifique con la institución de tal manera que sienta un vínculo agradable y que trabajen todos los días con el entusiasmo de estar en lugar soñado, siempre destacando las cualidades de la institución.

Ventajas para la institución:

- Personal capacitado para lograr un trabajo óptimo en el área que se desempeñe.
- El personal tendrá toda la información necesaria para poder adaptarse a las políticas de la institución con mayor facilidad.
- Todos los participantes contribuyeran en la aportación de ideas y toma de decisiones.

Resultados esperados:

- Trabajadores con mejor perfil profesional, capacitados, informados, activos y competitivos.
- Trabajar en equipo divide el trabajo y multiplica los resultados, es decir la mejora se incrementa con el pasar de los meses y se obtendrán mejores resultados.
- Buena comunicación con los directivos.
- Público satisfecho y mejor posicionamiento de la institución.

El marketing relacional se refiere a las tácticas y acciones de marketing que se necesitarán para mejorar la comunicación con las herramientas pertinentes al proceso de identificarse, fomentando la lealtad con la institución. Siempre es más sencillo obtener algo de alguien si tienes una buena relación con esa persona. Por otro lado, si intentas pedir algo sin tener un proyecto que garantice la petición, no es accesible. El marketing relacional, es el arte de conocer a tu población, los colaboradores administrativos y de desarrollar una relación con ellos antes de preparar eventos. Hay que saber que el marketing relacional sabrá contestar el ¿cómo, por qué y para quién?

Para mejorar las relaciones interpersonales, la institución debe dar atención especial a los procesos internos de comunicación. Los colaboradores y directivos se tienen que conocer mejor, relacionarse y ejecutar los proyectos juntos. Ese es el empujón que la institución debe dar para que los propios colaboradores administrativos puedan mejorar su relación.

Objetivo:

- Crear un ambiente de cooperación y compañerismo, que permita trabajar de mejor manera en los objetivos tanto personales como de la institución.

Ventajas para la institución:

- Personal activo y motivado
- El personal tendrá más empatía con su entorno

Resultados esperados:

- Gozar de un buen ambiente laboral mejorando rotundamente las relaciones interpersonales basadas en el buen trato y respeto mutuo.
- Trabajadores satisfechos y leales.
- Disfrutar de un personal activo, creativo e innovador comprometido con la institución.

Endomarketing.

El Endomarketing o marketing interno engloba el conjunto de iniciativas dirigidas a premiar el compromiso y la implicación de los trabajadores en la empresa. Tener en cuenta que los empleados son auténticos embajadores y prescriptores de la marca, sobre todo, a partir del desarrollo de las redes sociales. Al igual que las empresas cuidan a los clientes y colaboradores, también es necesario mimar a los empleados. Conseguir su máxima implicación es el objetivo del endomarketing ya que eso nos permitiría lograr todos los objetivos a corto, mediano y largo plazo. Finalmente con ello lograremos actividades de ocio para compartir, siendo esta clave porque permite que tus empleados crezcan profesionalmente y se organicen, recalcando que el endomarketing te ayudará a que tus empleados se enamoren de tu marca y de tu empresa. Con ello se **promovería el reconocimiento a los colaboradores** ya que es agradable cuando en el lugar que te encuentras trabajando te felicitan por el buen desempeño obtenido, esa palmadita en la espalda o reconocimiento suele, más que nada ser acogedor , uno de los aspectos más motivadores y, a la vez, más barato o menos costoso. Pero también no es cuestión de andar adulando ni de dejar pasar los errores. Más bien, se trata de que la “rutina” de hacer bien las cosas sea algo normal en cualquier trabajo.

Fundamentalmente, el reconocimiento consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador; algo que supone un importante factor motivador.

Objetivo:

- Crear un ambiente en el cual el colaborador administrativo se sienta apreciado y no ignorados demostrando iniciativa de mejora, cooperación y el logro de metas grupales que provoque darles un incentivo no económico y así se sientan satisfechos, consideramos es la clave del éxito.

Ventajas para la institución:

- Aumenta la involucración y compromiso con la institución.
- Mejora la autoestima y la autoconfianza del equipo.
- Proporciona un feedback positivo, que reafirma que se está trabajando bien.
- Mejora la habilidad para gestionar el estrés y las situaciones profesionalmente complicadas.

Resultados esperados:

- Obtendremos la satisfacción y la felicidad de los trabajadores.
- Se elevaran los índices de rendimiento de la institución.
- Aumentará la motivación, siendo el reconocimiento uno de los gestos con más poder motivador y más demandado dentro de las organizaciones

Fidelización de los estamentos: Si pensamos en estrategias de retención de consumidores a través de incentivos y beneficios que promueven el consumo, daremos con el marketing de fidelización de clientes, pero tomando en cuenta esta corriente del marketing podemos dar un giro y enfocarnos alrededor de la satisfacción del colaborador como motor de crecimiento de la institución, que es la que obtiene colaboradores fieles a mediano y largo plazo. Basándonos en eso podemos decir que para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y en general debería ser una de las prioridades del día a día en esta institución. Debemos siempre identificar, observar, y analizar todos los factores que pueden influir en la mejora del desempeño laboral, ya que como siempre detallamos son la base de la institución y por ende son la fuerza de la empresa.

Objetivo:

- Establecer una serie de metas fijadas con la finalidad de idear alguna estrategia para mejorar las condiciones de trabajo y por ende el desempeño laboral.

Ventajas para la institución:

- Trabajadores más responsables.
- Personal altamente competitivo y con aspiraciones de seguir creciendo.
- Mejor clima laboral.

- Muy buena imagen de la institución que se reflejaría con el público.

Resultados esperados:

- Cambio de la mentalidad laboral.
- Obtendremos la satisfacción y la felicidad de los trabajadores.
- Lograremos todos los objetivos y metas trazados.
- Excelentes resultados del trabajo en equipo.

F. Plan Organizacional

El diseño de los programas, eventos y actividades, cuya organización, implementación y desarrollo serán efectivos mediante un cronograma específico que adjuntamos.

Programas de marketing relacional y fortalecimiento de la identidad corporativa:

- **Foro – Seminario**

“Motivación laboral y la educación pública” Comunicación dialógica y fomentar la autoestima en la educación pública.

- **Evento Deportivo**

Campeonato relámpago “Unidad y Valores” Intervención de personal administrativo y docentes.

Programa de endomarketing y fidelización de los estamentos.

- Ceremonia central de reconocimiento y connotación laboral: Motivación y Satisfacción laboral, historia y trascendencia del Centenario Colegio Nacional San José. (se realizarían en público en diferentes ceremonias).
- Dinámicas de reconocimiento laboral:

Reconocimiento Privado: Los directivos de la institución podrían escribir una nota o carta personal felicitando a los colaboradores excepcionales por su buen rendimiento haciéndole comprender lo importante que es su labor para conseguir los objetivos de la institución y valorar su dedicación y fidelidad.

Reconocimiento Público Interno: En las reuniones trimestrales o mensuales se les brindaría un breve reconocimiento donde se hablaría de los éxitos o el buen funcionamiento de su labor.

G. Desarrollo del Plan Organizacional de eventos propuestos.

Foro: “MOTIVACION LABORAL Y LA EDUCACIÓN PÚBLICA”

Objetivo: Comunicación dialógica y fomentar la autoestima en la educación pública.

Un foro es un tipo de reunión donde las personas conversan y opinan sobre un tema que les interesa. En el foro a veces se generan discusiones positivas que contribuyen con el tema, dirigida por un moderador que interviene para que sea ordenada. Sin embargo, las características a seguir son las siguientes:

- Se dialoga en torno a un tema acordado previamente.
- Hay un moderador encargado de presentar el tema, regular las intervenciones de los participantes y estimular la discusión con preguntas.
- Todos los participantes intervienen en la discusión aportando sus puntos de vista y dialogando respetuosamente con las distintas perspectivas.

Para realizar el foro se tiene presente las siguientes recomendaciones:

- Todos los integrantes (maestros y personal administrativo) deben conocer el tema previamente, para que puedan dialogar con fundamentos.
- Es importante que los diferentes participantes aporten con distintos puntos de vista acerca del tema. Si todos piensan igual, no hay intercambio de ideas.
- Es conveniente designar un coordinador que regule las intervenciones y que sintetice las ideas claves del tema.
- Recuerden poner atención a las distintas dimensiones de la comunicación: en lo verbal, cuiden expresarse con claridad y en un lenguaje adecuado; en lo para verbal, manejen las pausas y la intensidad de la voz de acuerdo a las ideas que quieren enfatizar; y en lo no verbal, miren a los ojos a los demás participantes del foro, demuestren interés al escuchar y procuren no realizar movimientos mecánicos que distraigan a los interlocutores o a la audiencia.
- Como en todo ejercicio de comunicación oral, la tolerancia, el respeto a las personas, opiniones y tiempos, son claves.

Actividad:

Foro:

Duración 1 a 2hrs.

- Capacitación sobre la información general de la institución como: historia, misión, visión, objetivos, metas, etc. (1 vez y mensual un periódico mural a la entrada del

área administrativa con información de carácter interno, celebraciones y reconocimientos).

- Capacitación de las funciones de cada puesto.
- Taller didáctico basado en las debilidades y fortalezas de la institución.

Recursos:

- Humanos: Persona encargada de realizar reuniones o eventos (Director y subdirectores de la institución, personal administrativo y moderador).
- Materiales: Auditorio, laptop, proyector, plumones, papel bond, papelotes, lapiceros, impresiones.
- Físicos: Instalaciones de la institución.
- Financieros: gastos de papelería- útiles y refrigerio.

Resultados del foro:

- Trabajadores con mejor perfil profesional, capacitados, informados, activos y competitivos.
- Se realiza este tipo de estrategia con el propósito fomentar la comunicación entre trabajadores y las relaciones interpersonales.
- Buena comunicación con los directivos.

Financiamiento:

Tabla N° 28. Foro “Motivación aboral y la educación pública”

1. Foro “Motivación laboral y la educación pública”				
	Recursos	Precio unitario	cantidad	Total
Foro	Ponentes	1500.00	4	1 500.00
	Moderador	500.00		500.00
Materiales	Papel bond	12.00	20 paquetes	240.00
	Plumones	3.00	400 unidades	1 200.00
	Lapiceros	3.00	400 unidades	1200.00
Buffet	Empanadas	2.50	450 unidades	1125.00
	Gaseosa	10.00	50 unidades	500.00
	Vasos	0.50	450 unidades	225.00
Otros gastos				2000.00
Total				S/. 8 490.00

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

CAMPEONATO RELÁMPAGO “UNIDAD Y VALORES”

Objetivo: Confraternidad e intervención del personal administrativo y docentes.

Este sería un evento deportivo, con los cuales estaríamos logrando una integración absoluta, ya que enfocándonos en el desarrollo de nuestro evento prácticamente se desarrollaría lineamientos de la preparación, realización y organización.

Actividad:

- Evento para mejorar las relaciones interpersonales:
- 2 encuentros deportivos entre administrativos y personal docente.
- 2 actividades de integración post al encuentro deportivo (almuerzos de confraternidad y actividad en centro recreativo)

Recursos:

- Humanos: Persona encargada de realizar evento (personal administrativo).
- Materiales: Implementos deportivos, mesas, sillas, cafetín y sala de reuniones.
- Físicos: Instalaciones de la institución para las actividades de ocio.
- Financieros: Gasto de movilidad para las actividades de integración y alimentación.

Resultados de la actividad deportiva:

- Con esta actividad se busca desconectar a los colaboradores de sus labores diarias, asumiendo que esta actividad de integración permitirá mejorar el desarrollo de sus actividades.
- Actualmente sabemos que el estrés disminuye la satisfacción laboral, por ello con esta actividad lograremos reducir la sensación de cansancio y rutinariedad laboral.
- Disfrutar de un personal activo, creativo e innovador comprometido con la institución.

Financiamiento:

Tabla N° 29. Actividad deportiva: Campeonato relámpago "Unidad y valores"

2. Actividad deportiva: Campeonato relámpago “Unidad y Valores”				
	Recursos	Precio unitario	cantidad	Total
Premios	1° puesto	1000.00		1000.00
	2° puesto	500.00		500.00
	3° puesto	300.00		300.00
Actividad deportiva	Arbitro de vóleibol	200.00		200.00
	Arbitro de futbol	200.00		200.00
	Implementos del juego	1500.00		1500.00
Paseo recreativo	Movilidad			500.00
	Alimentación	15	200 unidades	3,000.00
Total				7,200.00

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

CEREMONIA CENTRAL DE RECONOCIMIENTO Y CONNOTACIÓN LABORAL.

Objetivo: Motivación y satisfacción laboral, historia y trascendencia del Centenario Colegio Nacional San José.

La razón principal para organizar una ceremonia de premiación es mostrar aprecio por aquellos personajes que ha logrado ingresar a la historia de las áreas o estamentos donde laboran constituyéndose en elementos fundamentales y básicos en el desarrollo productivo en el nivel académico y la formación de estudiantes en base a una enseñanza de calidad.

Actividad:

- En todas las ceremonias centrales que se realicen en la institución, se tomaran unos minutos para reconocer el trabajo de los colaboradores de las diferentes áreas, brindándoles una tarjeta de felicitación y algún presente

Recursos:

- Humanos: Persona encargada de realizar los reconocimientos (director y sub directores).
- Físicos: Instalaciones de la institución educativa.
- Materiales: Papelería- útiles de escritorio y tarjetas de felicitación.
- Financieros: Gasto de papelería, útiles de escritorio y tarjetas de felicitación.

Resultados de la ceremonia:

- Cambio de la mentalidad laboral.
- Obtendremos la satisfacción y la felicidad de los trabajadores.
- Aumento de calidad de servicios para los usuarios de la institución y fortalecimiento de la satisfacción laboral de cada colaborador.

Dinámicas de reconocimiento laboral interno.

Objetivo: El colaborador administrativo se sienta apreciado demostrando iniciativa de mejora, cooperación y el logro de metas grupales que provoque darles un incentivo así se sientan satisfechos, consideramos es la clave del éxito.

Actividad:

- Reconocimiento Privado: Los directivos de la institución podría escribir una nota o carta personal felicitando a los colaboradores excepcionales por su buen rendimiento haciéndole comprender lo importante que es su labor para conseguir los objetivos de la institución y valorar su dedicación y fidelidad.
- Reconocimiento Público Interno: En las reuniones trimestrales o mensuales se les brindaría un breve reconocimiento donde se hablaría de los éxitos o el buen funcionamiento de su labor.

Recursos:

- Humanos: Persona encargada de realizar los reconocimientos (director y sub directores).
- Físicos: Instalaciones de la institución educativa.
- Materiales: Papelería- útiles de escritorio y tarjetas de felicitación.
- Financieros: Gasto de papelería, útiles de escritorio y tarjetas de felicitación.

Resultados de las dinámicas:

- Lograremos todos los objetivos y metas trazados.
- Se elevarán los índices de rendimiento de la institución.
- Aumentará la motivación, siendo el reconocimiento uno de los gestos con más poder motivador y más demandado dentro de las organizaciones.

Financiamiento:

Tabla N° 30. Ceremonia central de reconocimiento y connotación laboral.

3. Ceremonia central de reconocimiento y connotación laboral.				
	Recursos	Precio unitario	cantidad	Total
Recepción	Anfitriones	50.00	50	2,500.00
	Maestro de ceremonia		-	300.00
	Comité de grabaciones		-	400.00
	Comité de fotografía		-	400.00
	Comité de música		-	500.00
Invitados	Invitados especiales	50.00	50	2500.00
Ceremonia central de Reconocimiento laboral.	Certificados	20.00	50 unidades	1000.00
	Tarjetas de felicitación	10.00	100 unidades	1000.00
	Gastos de papelería	460.00		460.00
TOTAL				9,060.00

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

H. Plan de acción. (Entre 1 a 12 meses)

Tabla N° 31. Plan de acción de la propuesta de investigación

Foros	Actividad	Meta	Responsable	Recursos	Resultados esperados
1 FORO: Motivación laboral y la educación pública.	<p>Taller de capacitación interna. Duración 1 a 2hrs. 1 vez al mes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación sobre la información general de la institución. - Capacitación de las funciones de cada puesto. - Taller didáctico basado en las debilidades y fortalezas de la institución. 	1 vez y mensual un periódico mural a la entrada del área administrativa con información de carácter interno, celebraciones y reconocimientos.	Director y subdirectores de la institución y personal administrativo.	Humanos Materiales Físicos Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores con mejor perfil profesional, capacitados, informados, activos y competitivos. - Se realiza este tipo de estrategia con el propósito fomentar la comunicación entre trabajadores y las relaciones interpersonales. - Buena comunicación con los directivos.
Campeonato relámpago “unidad y valores”	<p>Eventos deportivos para lograr una integración absoluta.</p> <hr/> <p>Actividades de integración de funcionarios.</p>	<p>2 encuentros deportivos entre administrativos y personal docente.</p> <hr/> <p>2 actividades de integración post al encuentro deportivo</p>	Personal administrativo.	Humanos Materiales Físicos Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Con esta actividad se busca desconectar a los colaboradores de sus labores diarias, asumiendo que esta actividad de integración permitirá mejorar el desarrollo de sus actividades. - Disfrutar de un personal activo, creativo e innovador comprometido con la institución.

Ceremonia central de reconocimiento y connotación laboral.	Ceremonia central de reconocimiento	En las ceremonias se les dará una Tarjetas de felicitación o algún presente para reconocer su trabajo.	Director y subdirectores de la institución	Humanos Físicos Materiales Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de la mentalidad laboral. - Obtendremos la satisfacción y la felicidad de los trabajadores. - Aumento de calidad de servicios para los usuarios de la institución y fortalecimiento de la satisfacción laboral de cada colaborador.
	Dinámicas de reconocimiento laboral interno.	Reconocimiento privado <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Reconocimiento publico	Director y subdirectores de la institución y personal administrativo.	Humanos Físicos Materiales Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Lograremos todos los objetivos y metas trazados. - Se elevaran los índices de rendimiento de la institución. - Aumentará la motivación, siendo el reconocimiento uno de los gestos con más poder motivador y más demandado dentro de las organizaciones.

Fuente: elaboración propia.

I. Financiamiento

La aplicación de nuestro plan se autofinanciará en base al mecenazgo y el patrocinio corporativo, con intervención de la Asociación de Ex alumnos, colegios profesionales mediante convenios institucionales, Asociaciones de padres de familia, estudiantes, docentes, administrativos y directivos.

El proyecto propone un trabajo mancomunado, con la intervención de estudiantes, padres de familia, docentes, administrativos y ex alumnos con una duración de 12 meses y una inversión aproximada de S/. 24,750.00.

Control y mantenimiento, registro logístico de las acciones y registro fotográfico con su respectiva ficha técnica.

Inversión de las actividades.

Tabla N° 32. Resumen de la inversión requerida por la estrategia.

Estrategias		Costo
01	Foro “ Motivación laboral y la educación pública”	8,490.00
02	Actividad deportiva : campeonato relámpago “unidad y valores”	7,200 .00
03	Ceremonia central de reconocimiento y connotación laboral.	9,060.00
Total		24,750.00

Nota: Elaborado a partir de datos recolectados por los investigadores.

J. Evaluación

Se hará seguimiento permanente al proyecto, para saber cómo va teniendo efecto todo lo planeado, tanto como el foro propuesto, las actividades deportivas y lo sembrado en el ambiente y que responsabilidad tienen los estudiantes, los docentes, los padres de familia y la comisión central en este caso el personal administrativo, frente a cada una de las actividades y avances del proyecto según sus tareas asignadas.

V. **Discusión**

En el presente capítulo daremos a conocer que primero definimos e identificamos el problema a investigar, es un tema de interés y tal vez pase desapercibido por ciertos tintes políticos que se le asigna a una denuncia por el atropello a los derechos humanos y laborales. Definir el problema y las preguntas de investigación, fue importante y trascendente porque nos ayudó a enfocar la investigación a cierto espacio o locación geográfica. La delimitación del tiempo jugó también un papel importante debido a que estableció el espacio temporal en el cual tuvimos que utilizar. Antes de alcanzar el paso final fue necesario realizar una pequeña revisión de los antecedentes del tema, las teorías o corrientes. (Manene, 2012).

Nos dimos cuenta que definir el problema de investigación es la base de todo proceso científico, algo que necesita ser explicado. Para establecerlo y diseñar un proceso de investigación sobre el segmento pertinente, es necesario ser claro, concreto, y delimitar el espacio donde se desarrolla.

El propósito de indagar minuciosamente sobre la incidencia que la motivación tiene en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en el Colegio Nacional San José – Chiclayo 2019, ha significado una experiencia laboral muy enriquecedora sobre la informalidad laboral y el maltrato administrativo que por necesidades socioeconómicas se soportan en el sector educación. Experimentando los trabajadores administrativos, dificultades diversas que se dan en ámbitos de la educación pública e influyen directamente en el capital humano de esta institución, teniendo en cuenta que son vejámenes que se tratan de minimizar, negando oportunidades de crecimiento laboral de muchos profesionales que se sienten atribulados por una presión laboral del sistema educativo en el país.

Precisamente para intentar dar respuesta al problema, se pretendió, como objetivo general determinar de qué manera la motivación incide en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en el Colegio Nacional San José Chiclayo 2019. Actualmente es una realidad que las organizaciones de éxito tratan a su personal como una fuente fundamental de competitividad y prestigio, porque el factor humano es el activo más importante de la misma; ahí se encuentra la necesidad de conseguir y contar en todo momento con el personal más calificado, motivado y competitivo posible. En lo referente al rendimiento, iniciativas y la productividad de la institución o empresas similares, es esencial la estimulación considerada como una inversión de la empresa para obtener mejores resultados en el futuro.

Hemos tenido la opción de ser testimonio de excepción, en comportamientos que evidencian exigencias horarias, incumplimiento de normas laborales en detrimento de los trabajadores administrativos y posibilitándose que el personal en referencia no se considere al

capital humano como un factor importante para consolidar el prestigio de la institución. Más competitiva y rentable. También, es fundamental para una correcta dirección, establecer una excelente política de comunicación, motivación y satisfacción en el desempeño de su trabajo por parte del personal de la organización, con el objetivo de lograr su oportuna movilización social, para conseguir mejorar de manera sostenida la competitividad y rentabilidad de la empresa, reaccionando con eficacia a los cambios que surjan. Además, la motivación es uno de los medios a través de los cuales una organización pueda asegurar la permanencia de sus empleados.

La motivación ha sido objeto de numerosas investigaciones, y desde los más diversas perspectivas u opiniones, ha significado alcanzar y descubrir que la incidencia que ésta pueda tener en determinados patrones de conducta, sean útiles en la relación con la satisfacción laboral. Las actividades motivacionales son experiencias que han ayudado a solucionar, en parte, nuestra investigación.

Fue necesario, en el trabajo proponer soluciones a los siguientes objetivos específicos:

Describir los factores motivacionales que afectan a los colaboradores administrativos en la satisfacción laboral del Colegio Nacional San José. El centro educativo nos permitió analizar el primer objetivo específico y fue toda una experiencia que significo convivir con una serie de lecturas y observaciones presenciales sobre reacciones y comportamientos de los colaboradores administrativos. Encontramos dos factores: **La expectativa**, que suponemos, es la posibilidad y la determinación que percibe un colaborador, de tener la capacidad potencial de lograr satisfacer cualquier tipo de necesidad de acuerdo a su experiencia. **La consciente actitud de sentir dirimencia en el acceso**, es un segundo factor que nos muestra y refleja las limitaciones que puede encontrar una persona en el medio para poder satisfacer una necesidad. Una de las responsabilidades básicas de los ejecutivos o directivos de una empresa o institución, es proveer la motivación necesaria a sus colaboradores administrativos, ya que esta es uno de los factores que limitan alcanzar los objetivos organizacionales y porque constituye el elemento indispensable para la generación de un clima organizacional idóneo, facilitando las relaciones interpersonales, la comunicación, la confianza y el espíritu de equipo.

Fue fundamental, la lectura como técnica o instrumento de análisis en un trabajo de investigación. Libros sobre la importancia del liderazgo en la dirección para comprender la necesidad de que la dirección de la empresa ejerza el liderazgo para la consecución de una política de motivación y comunicación en la empresa.

El segundo objetivo específico nos habla de diseñar un plan de motivación que incide en la satisfacción laboral de los administrativos en el Colegio Nacional San José, como bien ya hemos mencionado toda institución u organización tienen diferentes políticas o estrategias laborales, en las cuales se basan para poder ver cuál es la actitud que refleja un determinado personal en su área de trabajo, muchas veces no nos enfocamos en lo negativo y distorsionante que pueda ser la realidad laboral en algunas instituciones o empresas. Para ello fue necesario entender y explicar a detalle qué es la motivación y que nos conlleva para una organización educativa, a la cual todos quisieran pertenecer, no solo por el servicio que brindan sino por todos los beneficios que reciben en sus rutinas laborales diarias.

El tercer objetivo es: Validar el plan de motivación que incide en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos. Posterior al plan diseñado, hemos realizado la validación correspondiente con la ayuda de 3 expertos los cuales revisaron detenidamente y coincidieron que la motivación incide en la satisfacción laboral de la institución. Para ello detallamos una serie de estrategias que pondríamos en marcha para mejorar el bienestar de los trabajadores y mejorar las condiciones de su desempeño, con lo cual se puede satisfacer sus necesidades y a la vez generar compromiso con la institución, las cuales son:

Los beneficios sociales. Por declaraciones de los mismos colaboradores administrativos, son un factor importante para el bienestar de los empleados. Son ayudas que las compañías ofrecen a sus trabajadores que no están incluidas en sus salarios, pero que mejoran su calidad de vida, propiciando las movilizaciones sociales.

Reconocimiento al rendimiento laboral. También es importante, se trata de un concepto muy amplio y subjetivo que abarca desde las remuneraciones hasta su motivación, inclusive, estar satisfecho con sus funciones o con el trato de sus jefes.

Espacialidad y temporalidad. Un empleado que necesite realizar un trayecto muy largo o con demasiado tráfico para llegar hasta su puesto de trabajo puede perder su motivación o sufrir un estrés excesivo, además de que esta circunstancia afectaría igualmente a su vida familiar.

Racionalización y adaptación al cambio. Tras pasar los peores años de la crisis económica, un período en el que muchos trabajadores se veían obligados a aceptar puestos para los que estaban sobre calificados, ahora valoran cada vez más que se les contrate para las posiciones que merecen según su formación académica y su experiencia profesional, siendo estas decisiones, no las más apropiadas.

Emprendimiento y competencias. Los empleados agradecen que los directivos y los puestos intermedios de las empresas les ayuden en su formación, en el desarrollo de sus

habilidades personales y en su motivación estableciendo objetivos que les permitan ascensos y reconocimientos dentro de la institución o empresas similares.

Remuneraciones salariales y políticas laborales positivas. Como es obvio, el sueldo se encuentra también entre los factores que más repercuten en la felicidad de los trabajadores. Los salarios se pueden convertir en condicionantes motivacionales para una exigencia laboral que sea productiva y alcance niveles de calidad.

Liderazgo ejecutivo. Los trabajadores administrativos aceptan necesario un paradigma laboral, porque también valoran el tener un buen jefe, que se implique en los proyectos y que sea capaz de motivar a sus empleados para sentirse cómodo en una empresa o comunidad estudiantil superior.

Clima organizacional óptimo. En anteriores encuestas, el buen ambiente laboral era el factor más determinante para que un trabajador estuviera satisfecho en su puesto de trabajo. Siendo un factor preponderante en el rendimiento laboral y por ende en la productividad.

Horarios. Debe permitirle al empleado conciliar la vida laboral y la familiar mediante una flexibilidad horaria de acuerdo al tipo de negocios que se promuevan y a la racionalidad ocupacional de acuerdo a sus especialidades.

Empoderamiento. Es el proceso por el cual las personas fortalecen sus capacidades, confianza, visión y protagonismo como grupo social para impulsar cambios positivos de las situaciones que viven. Desde entonces, el término “empoderamiento” se ha contextualizado de acuerdo a su campo de aplicación. García Lizama (2017)

VI. Conclusiones

Respecto a los resultados obtenidos y observados de nuestras variables de estudio motivación y su incidencia en la satisfacción laboral podemos decir que, una de las responsabilidades básicas de los ejecutivos o directivos de una empresa o institución, es proveer la motivación necesaria a sus colaboradores administrativos facilitando las relaciones interpersonales, la comunicación, la confianza y el espíritu de equipo en base a ello se concluye lo siguiente:

Describimos los factores motivacionales que afectan a los colaboradores administrativos en la satisfacción laboral del Colegio Nacional San José y se evidencio que existen diversos factores como las condiciones físicas, remuneraciones, las oportunidades de crecimiento y las relaciones interpersonales que influían en la satisfacción de cada colaborador.

Se diseñó un plan de motivación que incida en la satisfacción laboral de los administrativos en el Colegio Nacional San José , detallando que siempre es necesario darle una solución al problema que observamos, ya las deficiencias en la gran mayoría de los colaboradores son por la falta de motivación que existe dentro de esta institución y con el fin de mejorar la satisfacción laboral e incrementar la motivación se propuso estrategias basadas en fortalecer la identidad e imagen corporativa, marketing relacional, endomarketing y fidelización de estamentos.

Finalmente se validó el plan de motivación que incida en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos, enfocándose en estrategias que directamente les permiten interrelacionarse, mejorar la comunicación interna y tomar decisiones, así también como las actividades de capacitaciones, incentivos laborales y mejoras de infraestructura.

VII. Recomendaciones.

Debido a que estas dos variables que estamos tomando en cuenta si inciden, podemos detallar las siguientes sugerencias para mejorar la satisfacción de los colaboradores administrativos de esta institución emblemática.

- Al observar que hay falta de satisfacción por las condiciones físicas de la institución, remuneraciones y otras condiciones que no son muy amigables para ellos, estamos sugiriendo estas propuestas que se desarrollan algunas de manera interna y otras públicamente, ya que si se enviaría a los altos cargos del sector educación quedarían un poco en el olvido, considerando que la motivación es esencial y vital en las instituciones públicas o empresas similares, porque mantendrían un alto nivel de productividad desarrollando en los colaboradores administrativos actitudes positivas.
- El personal directivo de la institución debe prever los mecanismos y canales de participación entre todo el personal que labora en la institución para que se sientan comprometidos y propiciar la interacción activa del personal con el propósito de asumir con responsabilidad la labor asignada.
- Incrementar programas de capacitaciones y recomendaciones mensuales de acuerdo a las exigencias del trabajo realizados por los administrativos para elevar la satisfacción laboral.
- Pedir ayuda profesional de un psicólogo internamente que realice charlas para establecer estrategias de mejora en su trabajo, como capacitaciones, talleres motivacionales, asertividad, manejo de emociones entre otros, para que puedan desarrollarse personalmente y profesionalmente.
- Y finalmente plasmar las propuestas que hemos detallado en nuestro plan para que se mantengan las buenas relaciones interpersonales dentro de la institución, la armonía y el trabajo en equipo.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2007). Comportamiento Organizacional. España: Granica 2007.
- Arellano, R., Molero, V., & Rivera, J. (2013). Conducta del consumidor : estrategias y políticas aplicadas al marketing (3era ed.). España: Esic Editorial.
- Arévalo, & Castillo. (2007). Mobbing en trabajadores de empresas.
- Calderon , E. A. (2016). Nivel de Satisfaccion Laboral que poseen los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango. Tesis de Grado. Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Cerda Gutiérrez , H. (1991). Metodologia de Investigacion II: Medios, instrumentos, tecnicas y recoleccion de datos e informacion. Venezuela. Obtenido de <https://cuadernosdelprofesor.files.wordpress.com/2018/01/u-2-02-0-cerda7.pdf>
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Univ Pontifica Comillas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Chiavenato, A. (2017). Comportamiento Organizacional: La Dinamica del exito en las organizaciones (2da ed.). MCGRAW-HILL.
- Colombina. (2016). Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/elmundo/conmocion-honduras-tras-funeral-de-su-reina-de-belleza-articulo-528648>
- Diccionario enciclopedico uno. (2006).
- Edinson, C. T. (2019). Infobae. Obtenido de <https://www.infobae.com/educacion/2018/09/29/un-colegio-argentino-fue-seleccionado-con-otras-16-escuelas-del-mundo-y-tendra-un-edificio-de-vanguardia/>
- Fernandez , F. (2005). El Salario en Especie. N14, 31-39. Obtenido de https://salasegunda.poder-judicial.go.cr/revista/Revista_N14/contenido/pdfs/03-salarioespecie.pdf
- Fischman, D. (2014). Motivacion 360°. EL Mercurio - Aguilar. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=aAlHCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=motivacion%20360&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Flores. (2008). satisfaccion Laboral. Pearson.
- Gonzales Oblitas, R. R. (2018). Satisfaccion Laboral en docentes de una Institucion educativa particular y una nacional en el distrito de la Victoria. Chiclayo, Peru. Obtenido de

- <http://servicios.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6563/Gonz%C3%A1lez%20Oblitas%20Rodrigo%20Ricardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Headrick, D. (2011). *El Poder y el Imperio: La Tecnología y el Imperialismo de 1400 a la actualidad*. Madrid: Critica.
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). MCGRAW-HILL. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herzberg, F. (2017). *Comportamiento Organizacional: La Dinamica del exito en las Organizaciones*. MCGRAW-HILL.
- Landy , F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introduccion a la Psicología Industrial y Organizacional*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Las Escuelas públicas del Perú sembrando innovación educativa. (2014). Fondo Nacional de desarrollo de la Educación Peruana.
- Locke, E. (2008). *Teorias de Fijacion de Metas*. E.d.
- Manene, L. M. (2012). Luis Miguel Manene. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- McGregor. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson. Obtenido de <https://es.slideshare.net/carlosanderson/comportamiento-organizacional-13ed-libro>
- Microsoft. (2012). Obtenido de <http://www.mujeresdeempresa.com/como-recompensar-a-empleados-y-colaboradores/>
- Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los*. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Robbins, S. (2007). *Fundamentos de la gestión de recursos humanos*. Pearson.
- Sanchez, G. (2016). *Motivacion y Satisfacción laboral en los colaboradores Administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*. Universidad César Vallejo, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UCV/1640/GiVereauC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2010). Comportamiento del Consumidor. Mexico: Pearson.
Obtenido de https://www.academia.edu/6116556/Comportamiento_del_Consumidor_Schiffman_10a_Ed
- Vargas, L. (2015). Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E Sara Antonieta Bullón. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque.
Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf
- Wáter solutions. (2015). Obtenido de <http://www.watersolutions.com.ec/ui/>
- Zavala, O. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios. Instituto Politécnico Nacional, México. Obtenido de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

IX. Anexos

Anexo 1: Validación de expertos

**LOGRAR
TRASCENDER**



- Ficha de validación de expertos

Aspectos generales	Sí	No
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	✓	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	✓	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	✓	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	✓	

Validez	
Aplicable	No aplicable
Observaciones:	
Validado por: Dr. Pompeyo Marco Aragón Acvarado	Fecha: 05.06.20
Firma: 	Email: HALESSANDRO282@hotmail.com

- Ficha de validación de expertos

Aspectos generales		Sí	No
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		x	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.		x	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.		x	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		x	
Validez			
Aplicable	x	No aplicable	
Observaciones: Ninguna			
Validado por: Mgtr. Segundo Jonathan Silva Vásquez		Fecha: 22/07/2020	
 Mgtr. S. Jonathan Silva Vásquez Registro CLAD Nº 02104		Email: jsilvavasquez24@gmail.com	

Anexo 2: Validación de la propuesta.

LOGRAR
TRASCENDER



UNIVERSIDAD DE
LAMBAYEQUE

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

PROPUESTA DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO NACIONAL SAN JOSÉ CHICLAYO 2020.

MAG.SEGUNDO JHONATAN SILVA VÁZQUES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS “USAT”

Por medio de la presente las alumnas de la Escuela Profesional de Administración y Marketing de la Universidad de Lambayeque: **María Estela Carhuatanta Sigueñas y Mónica Rodríguez Montero**. Presenta el aporte de su trabajo de investigación denominado: “**PLAN DE MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO NACIONAL SAN JOSÉ CHICLAYO 2020**”, resaltando que la propuesta es viable de acuerdo a los puntos de mi conocimiento como parte de mi función dentro del rubro administrativo y docente en el cual me desempeño.

Se expide el presente documento a favor de las interesadas, para los fines que estime convenientes.

Chiclayo 22 de Julio del 2020


Magr. S. Jhonatan Silva Vázquez
Registro CLAU N° 02258

Mag. Segundo Jhonatan Silva Vázquez



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

PROPUESTA DE UN PLAN DE MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO NACIONAL SAN JOSÉ CHICLAYO 2020.

LIC. RAFAEL MARTEL ACOSTA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ZEGEL IPAE

Por medio de la presente las alumnas de la Escuela Profesional de Administración y Marketing de la Universidad de Lambayeque: **María Estela Carhuatanta Sigueñas y Mónica Rodríguez Montero**. Presenta el aporte de su trabajo de investigación denominado: “**PLAN DE MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO NACIONAL SAN JOSÉ CHICLAYO 2020**”, resaltando que la propuesta es viable de acuerdo a los puntos de mi conocimiento como parte de mi función dentro del rubro administrativo y docente en el cual me desempeño.

Se expide el presente documento a favor de las interesadas, para los fines que estime convenientes.

Chiclayo 23 de Julio del 2020

Lic. Rafael Martel Acosta

Anexo 3: Cuestionario



LA MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL
COLEGIO NACIONAL “SAN JOSE” – TURNO MAÑANA,
CHICLAYO 2019

Entrevistador/a: Fecha: ____/____/____ Edad: _____ Sexo: F_____ M_____ Área
en la que se desempeña: _____

Cuestionario dirigido a los colaboradores Administrativos del Colegio Nacional “SAN JOSE”
– TURNO MAÑANA, CHICLAYO.

OBJETIVO: Recoger información sobre los factores motivacionales utilizados y su relación
con la satisfacción laboral del Colegio Nacional “San José” – turno mañana de la ciudad de
Chiclayo.

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre estos
temas del Proyecto de investigación. Mediante esto queremos conocer lo que piensa los
colaboradores como usted sobre esta temática.

INDICACIONES: Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste la alternativa que
más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a
las respuestas de muchos colaboradores. Muchas gracias.

Edad: Sexo: M() F() Área: Tiempo de Servicio:	S 1	AV 2	NS 3
1. Existe identidad corporativa en su centro de trabajo			
2. Promueven sus directivos, la fidelidad hacia los ambientes de su trabajo			
3. Maneja Ud. adecuadamente las relaciones que sostiene con los demás y consigo mismo.			
4. Buscan con incentivos laborales motivar e impulsar la productividad en su centro de trabajo.			
5. Se preocupa la institución en capacitar para la adquisición de conocimientos o habilidades para su mejor desempeño laboral.			
6. Está de acuerdo que la empresa utilice la evaluación de rendimiento como instrumento para comprobar sus responsabilidades laborales.			
7. Es testimonio de que su Centro de Trabajo fomenta las óptimas relaciones interpersonales.			
8. Las condiciones ambientales existentes contribuyen al crecimiento administrativo.			
9. Considera Ud. que su centro de trabajo reconoce sus iniciativas laborales, como parte de su productividad.			
10. Existen posibilidades de progreso y opciones de crecimiento socio- económico en su centro de trabajo.			
11. Considera que existe equidad en sus remuneraciones en relación a sus labores.			
12. Tiene confianza y empoderamiento por parte de su centro de trabajo.			
13. Tiene Ud. una representación mental – cognitiva, afectiva o valorativa de su centro de trabajo.			
14. Se siente Ud. fidelizado o identificado con sus labores diarias en su trabajo.			

15. Comparte Ud. su ánimo, su energía o comportamientos positivos con sus compañeros.			
16. Recibe, beneficios o bonos por desempeño, iniciativas laborales o salud.			
17. Existe capacitación o procesos de aprendizaje especializado para beneficio individual.			
18. Considera que una evaluación o autoevaluación del desempeño son necesarias.			
19. Fomentan sus directivos una socialización adecuada mediante eventos de entretenimiento.			
20. Cree que los ambientes físicos proporcionan un mejor desarrollo laboral.			
21. Advierte Ud. Que, ¿a mayor motivación más productividad en sus responsabilidades?.			
22. Es Ud. responsable y honesto con sus acciones o comportamientos, que son relevantes en los objetivos y competencias de su centro de labores.			
23. Obtiene satisfacciones económicas con el desempeño de su trabajo.			
24. Percibe usted un buen clima laboral dentro de la institución, hacia su rendimiento y emprendimientos laborales.			

Anexo 4: Permiso para realizar la investigación con los cuestionarios e ingreso al Colegio Nacional San José.

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Señor.

Dir. Marco Alexis Barreto Arellano

Director del Colegio Nacional San José

Asunto: Solicitamos permiso para realizar un trabajo de investigación aplicando una encuesta (cuestionario).

Nosotras, Carhuatanta Sigueñas, María Estela y Rodríguez Montero, Mónica identificadas con DNI N° 71540085 Y 48424366 respectivamente, egresadas de la Universidad de Lambayeque nos presentamos ante usted con el debido respeto y exponemos lo siguiente:

Que, habiendo culminado ya nuestra carrera profesional estamos desarrollando nuestro informe de investigación titulado "Motivación y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del Colegio Nacional San José, Chiclayo 2020". Por lo que le solicitamos a Ud. Acepte otorgarnos el permiso para la aplicación de nuestro instrumento (cuestionario) a los trabajadores administrativos de la institución.

Agradeciéndole su gentil atención y apoyo hacia nuestra investigación nos despedimos de usted.

Atte.



Carhuatanta Sigueñas, María Estela

DNI N° 71540085



Rodríguez Montero, Mónica

DNI N° 48424366



ARCHIVO FOTOGRÁFICO DEL COLEGIO NACIONAL “SAN JOSÉ”



Figura 27. Frontis del Colegio Nacional “SAN JOSE”.

Fuente: sitio web



Figura 28. Frontis de la subdirección del Colegio Nacional “SAN JOSE”.

Fuente: Sitio web



Figura 29. Patio principal del Colegio Nacional "SAN JOSE".

Fuente : Propia del autor.



Figura 30. Personal administrativo del Colegio Nacional "SAN JOSE".

Fuente: Propia del autor.