

OFICINA DE POSTGRADOS

TEMA:

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Master en
Psicología, mención comportamiento humano y desarrollo organizacional

Línea de Investigación:

Desarrollo organizacional y estrategias

Autora:

Mayra Alejandra Chávez Villagómez

Director:

Mg. Arturo Esteban Muñoz Pasquel

Ambato – Ecuador

Noviembre 2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO**

Línea de Investigación:

Desarrollo organizacional y estrategias

Autora:

Mayra Alejandra Chávez Villagómez

Arturo Esteban Muñoz Pasquel Mg

CALIFICADOR

f.



Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Mg

CALIFICADOR

f.



Marco Jacobo Cisneros Martínez, Mg

CALIFICADOR

f.



Juan Carlos Acosta Teneda, PhD.

COORDINADOR DE LA OFICINA DE

POSTGRADO

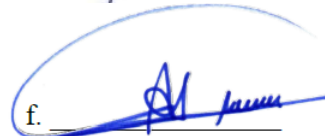
f.



Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f.



Ambato – Ecuador

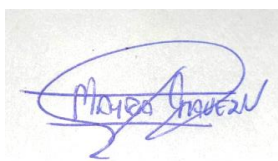
Noviembre 2021

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **MAYRA ALEJANDRA CHÁVEZ VILLAGÓMEZ**, con **CC. 060390040-8**, autora del trabajo de graduación intitulado: “**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO**”, previa a la obtención del título profesional de **Master en Psicología, Mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional**, en la escuela de **Psicología**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, noviembre 2021



MAYRA ALEJANDRA CHÁVEZ VILLAGÓMEZ
CC. 060390040-8

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por la vida y la salud que me ha brindado en este tiempo difícil por el cual se atraviesa.

A mi hermana Xime quien fue mi apoyo, mi respaldo y mi mentora para concluir este proceso.

Agradezco a mi esposo quien me apoyó y cuidó de nuestros hijos mientras me encontraba en mis estudios, gracias por ser parte de mi sueño que ahora es una meta cumplida.

Finalmente, agradezco a mi mamita Marianita quien sin dudarle me apoyó para que continúe mis estudios y confío en mí, le amo mami.

DEDICATORIA

A mis padres por ser el soporte y la guía de mi vida y sobre todo el empuje para lograr uno de los sueños de mi vida.

A mi esposo Juan Carlos, y mis hijos Rafaela y Sebastián por ser pacientes y estar junto a mí en todo este proceso de estudio.

A mi familia por sus palabras y cariño incondicional.

RESUMEN

Para la elaboración de este proyecto sobre la motivación y satisfacción laboral realizado en el Seguro de Salud IESS Chimborazo de la ciudad de Riobamba, se determinó que el objetivo principal es diagnosticar la motivación y satisfacción laboral en los servidores públicos por lo cual, se realizó el análisis bajo la aplicación de la encuesta MBM de la Motivación y el test NTP 394 de Satisfacción Laboral, los cuales están basados en la teoría de (Maslow, 1970), la encuesta está diseñada para entender y analizar las motivaciones internas tal como las percibe el trabajador en su vida laboral y el test refleja las experiencias de los trabajadores de sus actividades y el estado emocional positivo o placentero bajo sus percepciones con respecto a su trabajo en el Seguro de Salud Chimborazo. La metodología de la investigación es de tipo deductivo, la técnica que se aplicó son las encuestas. Con los resultados obtenidos y al tener los datos estadísticos, se indica que los elementos de la motivación como las necesidades de autoestima, necesidades de autorrealización, necesidades sociales y de pertenencia, y necesidades de protección y seguridad son fundamentales para mantener un equilibrio dentro de una empresa para conseguir satisfacción laboral en el trabajador.

Palabras claves: **motivación, satisfacción laboral, necesidades, equilibrio**

ABSTRACT

The main objective of this research carried out at the Ecuadorian Social Security Hospital of Chimborazo, located in Riobamba, is to diagnose the job motivation and satisfaction in public employees through the MBM Motivation Questionnaire and the NTP 394 Job Satisfaction Survey (JSS), which are based on Maslow and Herzberg theory. The questionnaire was designed to understand and analyze the workers' intrinsic motivation and perception in their everyday activities. On the other hand, the survey reflects the workers' experiences based on the activities they have to develop and the positive or pleasant emotional state according to their perception regarding their work in the Ecuadorian Social Security Hospital of Chimborazo. The methodology applied in this research was the deductive; and the technique was the surveys. Based on the obtained results and statistical data, it is concluded that the elements of motivation such as self-esteem, self-realization, social and belongingness, and security and safety needs are important to maintain a balance within a company and in order to achieve the worker's job satisfaction.

Keywords: motivation, job satisfaction, needs, balance

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
OBJETIVOS.....	3
Objetivo General	
Objetivos Específicos	
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
CAPITULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRACTICA	6
1.1. Antecedentes investigativos.....	6
1.2. Fundamentación teórico-conceptual.....	9
1.2.1 Motivación laboral.....	9
1.2.2 Los 5 Niveles de la Pirámide de Maslow.....	10
1.2.3 Técnicas Motivacionales.....	12
1.2.4 Tipos de motivación laboral.....	21
1.3. Proceso motivacional.....	23
1.3.1 Características de la motivación laboral.....	26
1.3.2 Ciclo motivacional.....	27
1.3.3 Relación de motivación y desempeño laboral.....	30
1.4. Satisfacción laboral	31
1.4.1 Determinantes de la satisfacción laboral.....	31
1.4.2 Teorías sobre la satisfacción laboral	32
1.4.3 Causas de la satisfacción laboral	33
1.4.4 Las dimensiones principales de la satisfacción laboral.....	33
CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	36

2.1.Modalidad de la investigación.....	36
2.1.1 Métodos aplicados.....	36
2.1.2 Tipos de investigación.....	37
2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información	37
2.2.1 Validez de las herramientas de motivación y satisfacción laboral.....	38
2.3. Población.....	38
CAPITULO III. RESULTADOS.....	38
3. Test, tabulación y análisis de la motivación laboral del seguro de salud de Chimborazo.....	40
3.1 Matriz de motivación laboral general del seguro de salud de chimborazo.....	42
3.1.1. Matriz de motivación laboral del área financiera (4 funcionarios).....	45
3.1.2. Matriz de motivación laboral del área administrativa.....	48
3.1.3. Matriz de motivación laboral del área médica (7 funcionarios).....	51
3.1.4. Matriz de motivación laboral del área de calidad (2 funcionarios).....	54
3.1.5. Matriz de motivación laboral del área limpieza y guardianía	57
3.1.6. Areas del Seguro de Salud VS Necesidades motivacionales	60
3.1.7. Necesidades de proteccion y seguridad del Seguro de Salud Chimborazo.....	61
3.1.8. Necesidades sociales y de pertenencia del Seguro de Salud Chimborazo.....	62
3.1.9. Necesidades de autoestima del Seguro de Salud Chimborazo.....	63
3.1.10. Necesidades de autorrealización del Seguro de Salud Chimborazo.....	64
3.2. Test, tabulación y análisis de la satisfacción laboral del seguro de salud de chimborazo.....	65
3.2.1. Matriz de satisfacción laboral general del seguro de salud de chimborazo.....	66
3.2.2. Matriz de satisfacción laboral intrínseca.....	69
3.2.3. Matriz de satisfacción laboral extrínseca	72
3.3. MARCO PROPOSITIVO	
3.3.1. Tema.....	75
3.3.1.1. Justificación.....	75
3.3.1.2. Objetivos de la propuesta.....	76
3.3.1.3. Cobertura y localización.....	76
3.3.1.4. Estructura organizacional del seguro de salud de chimborazo.....	77
3.3.1.5.Organigrama estructural del seguro de salud de chimborazo.....	78

3.3.1.6. Roles de institución – usuarios.....	79
3.3.1.7. Matriz FODA	79
3.3.1.8. Cruce de la matriz FODA.....	80
3.3.1.9 Análisis comparativo de la matriz FODA.....	80
3.3.1.10. Actividades para lograr motivar al personal.....	81
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFIA	98
ANEXOS	100

INTRODUCCIÓN

El Seguro de Salud es una unidad que forma parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuya organización y funcionamiento, se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

Dentro del Seguro de Salud, se han realizado encuestas acerca de la motivación y satisfacción laboral, es importante para la institución la estabilidad emocional y motivacional de sus trabajadores. Es importante este estudio, ayuda a determinar los principales factores motivacionales que influyen en el trabajador para lograr una satisfacción laboral.

Se ha suscitado interés de investigar sobre los factores motivacionales que influyen en la satisfacción laboral en la Unidad Provincial del IESS Chimborazo, ayuda a identificar si existen problemas de satisfacción en los trabajadores en la Unidad.

(Duarte, 2014), quien concluyó que la mayoría de empresas sujetas de estudio no utilizan técnicas para la identificación de necesidades de los empleados y empleadas, y que los incentivos y motivadores requeridos por las trabajadoras de las empresas comerciales en función de sus necesidades son: Bonos financieros, días de descanso, ascensos, vacaciones, comisiones, reconocimientos, elogios

(Robbins A., 2016), La Satisfacción Laboral, manifiesta que ésta es un motivo en sí mismo, es decir, una actitud debido a que es la expresión de una necesidad que es, o no satisfecha. Está sujeta a la autorrealización, al no encontrarse satisfecho pues existe un quiebre de las relaciones laborales debido que no rinda de una manera positiva hacia la organización.

El presente estudio es factible, se cuenta con la autorización de la Unidad y los recursos financieros –humanos.

Al concluir el proyecto de investigación, se realice un plan de mejora basado en una propuesta para la institución, para incrementar la motivación y satisfacción en su ámbito laboral

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ser humano en su papel de trabajador juega un rol muy importante en cualquier organización en la que labore, sin embargo, los estudiantes de la Universidad Central de Quito en el año 2017 realizan una encuesta a 2100 personas pertenecientes a la Población Económicamente Activa (PEA).

Las mismas, que se realiza una serie de preguntas sobre el grado de satisfacción que tienen a la hora de laborar, la valoración personal dentro de la empresa donde trabajan, etc. Se tiene como validación resultados extremadamente alertadores , un 63% tienen alguna clase de disconformidad, como, por ejemplo, el no tener un buen jefe que supere las expectativas laborales, es decir, cometen errores de liderazgo 29%, el sueldo, no se rige a la tabla de profesionales 17%, clima laboral desagradable 25%, falta de autonomía el mismo que provoca riesgos psicosociales al trabajador 4%, falta de motivación laboral por lo que afecta el rendimiento y la calidad de trabajo 4%, el ser reconocido económicamente por los logros alcanzados 4%, de esta manera el mecanismo, que se utiliza en las empresas ecuatorianas estarán analizadas para que el individuo tome la iniciativa de cambiar de idea sobre el trabajo que desempeña.

El problema central identificado es la respuesta negativa de personas inseguras e incapaces de adaptarse en el entorno laboral, se desata de esta manera sentimientos de intranquilidad, depresión, ansiedad, etc. produce una profunda insatisfacción y el deseo de dejar o cambiar de trabajo.

Es evidente que el problema es generado por la falta de motivación a los trabajadores, por lo mismo, se identificaría al profesional desmotivado para tomar decisiones que ayuden a estimular las actitudes negativas del individuo provoca en él reacciones de mejora y bienestar.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera contribuye la motivación y satisfacción laboral de los servidores públicos del seguro de salud de Chimborazo para alcanzar un apropiado ambiente laboral?

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Este estudio es ejecutado en la ciudad de Riobamba, a los servidores públicos del Seguro de Salud de Chimborazo, con la finalidad de verificar el estado de satisfacción y motivación laboral de cada uno de ellos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diagnosticar la motivación y satisfacción laboral en los servidores públicos del Seguro de Salud Chimborazo.

Objetivos Específicos

- 1) Realizar la fundamentación teórica sobre motivación y satisfacción laboral.
- 2) Identificar la metodología y las técnicas para el levantamiento de información de motivación y satisfacción laboral
- 3) Diseñar el Plan de Mejora para los trabajadores del Seguro de Salud Chimborazo.

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad las Instituciones u organizaciones valoran al personal que va a desempeñar los diferentes cargos o roles asignados, haciéndole de esta manera una fuente primordial para llegar a obtener buenos resultados en sus actividades, debido a esto es que el departamento de Talento Humano está siempre encaminado hacia orientaciones esenciales para lograr los objetivos trazados, al contar con personal, que se desempeña en

un ambiente adecuado quienes, se sentirán satisfechos y alcanzarán sus actividades con eficiencia, eficacia, amabilidad y responsabilidad.

Se plantea establecer la correspondencia existente entre la motivación y satisfacción laboral de los empleados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), se observa que el personal sirve a la Institución tiempo atrás lo que evidencia el interés y la satisfacción del trabajador, con el pasar del tiempo, se demuestra que ya no buscan al mejor trabajador que tiene buen desempeño y posea virtudes, habilidades o creatividad en sus funciones; en el tiempo actual buscan integrantes en donde sean líderes y, se acoplen al ritmo que la organización le imponga y, se sientan satisfechos del trabajo realizado.

Asimismo, esta investigación, se justifica porque, no se deja de lado un aspecto muy importante en la vida laboral donde los trabajadores manejan una condición interna, mediante esto les sirve como impulso para que desarrollen sus actividades con tranquilidad y seguridad a lo que le llamaría motivación. La motivación es un estado interno en el cual el ser humano, se activa, dirige y mantiene una conducta que le lleva hacia sus metas y sus objetivos, persiste en ellas para llegar a su fin. (Alles, 2010)

Finalmente, el investigar y explicar algunas de las características que existe entre la motivación y satisfacción laboral en la Institución es importante buscar la relación de los trabajadores en los diferentes espacios laborales, los mismos que permitan realizar un diagnóstico para establecer el grado de satisfacción durante el tiempo de esta investigación, lleva a cabo acciones necesarias para alcanzar beneficios para la Institución.

CAPITULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La satisfacción laboral, se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Fritzsche & Parrish, 2017), existe aún escaso consenso en sí la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos. (Brief & Weiss, 2012). En efecto, y mientras que algunos autores indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como (Weiss, 2016), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo y desde una óptica más integrada, otros referentes, consideran que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo. Como sostienen (Thompson E. , 2017), una manera de abordar este interrogante consiste en pensar a la satisfacción laboral en términos de dos categorías conceptualmente distintas. Por un lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva (cognitive job satisfaction), la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un estándar cognitivo

Por otro lado, está la llamada satisfacción laboral afectiva (affective job satisfaction), la cual constituye un constructo unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo (Gil, 2017).

El debate anterior, relativo a los componentes afectivos y/o cognitivos de la satisfacción laboral, se traslada, lógicamente, al proceso de medición. En efecto, aquellas investigaciones interesadas en obtener medidas de satisfacción laboral afectiva suelen requerirle al empleado que exprese un nivel general de agrado por su trabajo (overall job satisfaction), sin indicarle previamente las dimensiones del mismo que estarán contempladas (Thompson & Phua, 2015)

En cambio, investigaciones interesadas en relevar medidas de satisfacción laboral cognitiva suelen requerirle al empleado que indique su grado de satisfacción con un listado no exhaustivo de atributos.

Pero al margen de las discusiones celebradas en torno al dominio de contenido de la satisfacción laboral, aún mayores controversias, se observan en lo que respecta a sus principales determinantes.

1.1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

- **Ámbito Externo**

La motivación y satisfacción laboral a nivel mundial, se enfoca a través de factores satisfactorios de cada trabajador sea este de entidad pública o privada, según datos investigativos en la década de los 30, se reconoce un gran interés por saber el contentamiento laboral de cada individuo, sobre la década de los 40 según la teoría de Maslow manifiesta que el trabajador en primera instancia, se adapta a todas capacidades que la empresa le somete, de ahí refleja las necesidades laborales como personales en cada uno de ellos como la creatividad, moralidad, falta de prejuicios, confianza, amistad, seguridad física, descanso, etc. A partir de los años 70, se analiza los efectos en las condiciones en que los trabajadores, se encuentran en ese momento, por los años 80, se fomenta más la intervención de profesionales de la salud mental con la finalidad de medir la calidad de vida del trabajador en el ámbito laboral, en los años 90 a través de los resultados de todos los años intervenidos anteriormente, se observaría una evolución hacia otro paradigma, es decir, el trabajador relaciona la satisfacción laboral con el pago o incentivo económico como, también, las oportunidades que le brinden para avanzar en el ambiente profesional.

Según (Bolles, 1978), la satisfacción y motivación laboral incluye el reconocimiento de la actitud, aptitud y capacidad de cada trabajador, provoca de esta manera el estímulo de los trabajadores, se tiene como recompensa la obtención de metas y objetivos logrados para la organización.

Sobre el año 2010, se realiza un estudio por International (Brief & Weiss, 2012), a las 10 mayores potencias mundiales sobre la satisfacción laboral, se tiene como resultado una evolución en varios aspectos como las que menciona a continuación: (Japón y China) indica una ascendencia en niveles de satisfacción laboral con un 55%, todavía en Japón, se observa un porcentaje de un 15 % más bajo que la anterior, en el Reino Unido con un

56 % de satisfacción laboral de acuerdo a la encuesta, que se hizo a una parte proporcional de trabajadores, se tiene como resultado la satisfacción en los programas de formación y capacitación por parte de las organizaciones, Estados Unidos con un 58%, se encuentra en niveles de ascensión de satisfacción laboral, sin embargo, se observa que trabajadores de edades comprendidas de 30 a 50 años no se encuentran del todo satisfechos en cuanto a horarios, desplazamientos e ingresos económicos, cabe mencionar que un grupo de personas de edades comprendidas de 51 a 65 años están en mejores condiciones salariales, Canadá con un 63%, es el porcentaje más alto en cuanto a la satisfacción laboral esto, se debe a que la seguridad al trabajador está en primera plana, buen trato al personal, buenos salarios, motivación a los trabajadores y capacitaciones continuas para satisfacer las necesidades laborales y personales, dentro de la unión europea, se encuentran países como España que tiene un porcentaje del 57% , es este uno de los países con más migración, Italia con un 55%, Alemania con un 61%, y Francia con un 55% de satisfacción laboral.

Los reportes actuales alcanzados según encuestas realizadas por global Randstad Workmonitor Q3 2018, la satisfacción laboral más sobresaliente a nivel mundial fue en México con 82% de los empleados satisfechos, India con 81% y los Estados Unidos 80% y los países con la satisfacción laboral más baja ocurrió en Japón 44% y Hong Kong 46%.

- **Ámbito Interno**

Según ENEMDU (Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo en el Ecuador), el objetivo principal es indagar factores que influyen en la evolución laboral de cada individuo, es decir, la magnitud y características personales de los trabajadores, se permite conocer el potencial de cada uno de estos para en lo posterior mejorar la experiencia laboral.

En la Constitución de la República del Ecuador del 2008, menciona que “la fuente de felicidad y de realización personal necesaria en la consecución de una vida plena, además, de mecanismo de integración social”, es decir, que el individuo está plenamente satisfecho y contento en el lugar de trabajo, donde tiene una combinación de circunstancias psicológicas, físicas y ambientales, estos factores manifiestan aspectos comunicacionales entre el personal que labora en una organización, así como, también, las emociones, personalidad, familia, etc.

Ecuador al encontrarse en vías de desarrollo cruza por una transición de actualización de un modelo económico, político y social donde uno de los planteamientos es elevar de manera significativa los niveles de satisfacción laboral, para el trabajador utilizan estrategias que permitan lograr los objetivos planteados, se establece parámetros claros y precisos a través de una gestión de mejoramiento continuo.

Hoy en día el personal que labora en las organizaciones es minuciosamente seleccionado, son considerados como el principal recurso que la empresa va a tener, acorde a sus habilidades, formación, etc. Por ello, se trata de motivar continuamente a los empleados para establecer factores de oportunidad, agradecimiento y superación, se toma en cuenta que si los trabajadores están satisfechos en el lugar donde labora, se tiene como resultado el crecimiento y desarrollo empresarial, así como, también, se llevaría al fracaso o cierre total de la organización.

Dentro de las instituciones públicas ecuatorianas cada año, se evalúa el desempeño del trabajador de esta manera, se mide el rendimiento, cumplimiento y satisfacción de cada uno de ellos.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-CONCEPTUAL

1.2.1. Motivación laboral

Según el autor (Rubio, 1997), manifiesta, que hoy en día la competitividad laboral está en gran medida, por lo tanto, los líderes de cada organización tendrán altos niveles de motivación hacia los trabajadores, aseguran de esta manera la productividad, creatividad y fidelidad a largo plazo para beneficio de la misma. Hablar de motivación laboral implica un proceso psicológico, a través de la activación de algunas variables como la orientación, eficacia y coherencia, los mismos que han provocado un interés para conseguir los objetivos deseados y lograr determinadas metas.

Según la teoría de (Maslow, 1970), explica que la motivación de una persona, se desarrolla a través de enfoques que aplican en los ámbitos de trabajo, deporte y aprendizaje, impulsan de esta manera la conducta humana, por lo mismo, se manifiesta en la pirámide de Maslow los cinco niveles de motivación, los mismos que están

ordenados jerárquicamente según las necesidades que atraviesa el individuo (Maslow, 1970)

La pirámide está diseñada desde el nivel más bajo, debido a que la base está cubierta de las necesidades básicas del ser humano, le denomina como necesidades primarias, en el siguiente nivel se encuentra las necesidades secundarias seguidas de las necesidades terciarias

1.2.2. Los 5 niveles de la pirámide de Maslow son los siguientes:

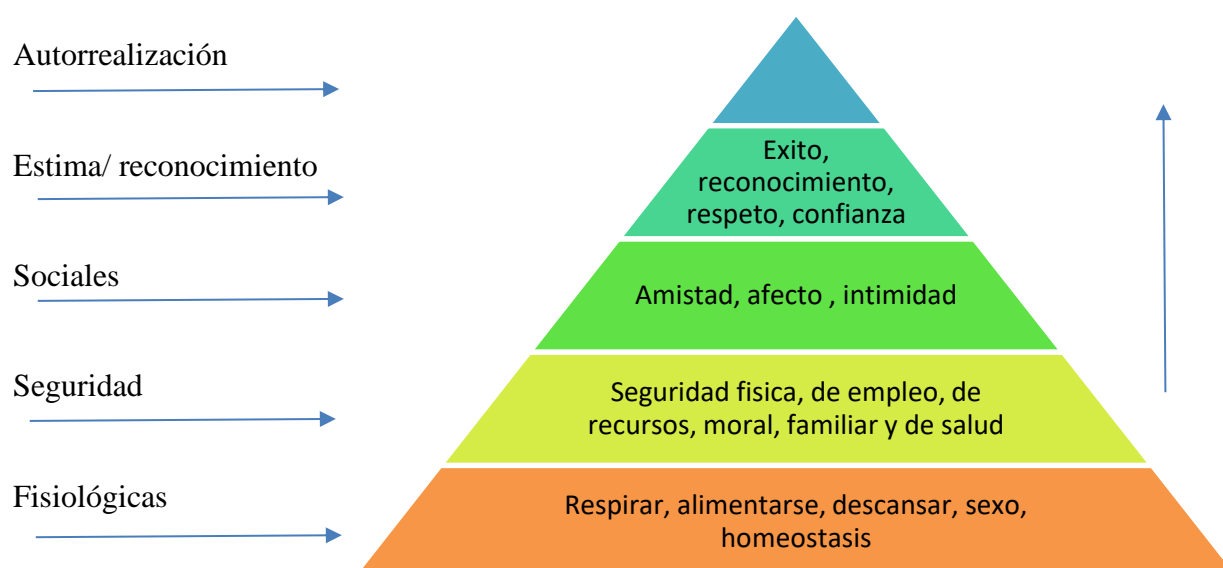


Gráfico: 1 Niveles de la pirámide de Maslow

Fuente: (Maslow, 1970)

Elaborado: (Chávez, 2021)

1. Básicas o fisiológicas.-

Denominada como el nivel bajo, es la base de la pirámide, en la cual, se tipifica las necesidades del ser humano para sobrevivir, tales como la respiración, la alimentación, etc.

2. Seguridad.-

En este nivel, se enmarca a la búsqueda de la seguridad física, económica, del individuo debido a que en el día a día, se refleja la necesidad de obtener una situación financiera estable.

3. Sociales.-

Se encuentra la parte afectiva y sentimental del individuo, este busca relacionarse de manera indirecta con los demás, juega un papel importante la familia, amigos, compañeros, etc.

4. Estima o reconocimiento.-

Para el desarrollo y éxito del ser humano es fundamental buscar un equilibrio el cual complementa en la vida de cada uno de estos la confianza, respeto, etc.

Se manifiesta que el individuo busca cotidianamente ser reconocido por las tareas que normalmente las realiza, sin embargo, éste toma en cuenta la necesidad inferior como el respeto por parte de los demás como, también, la necesidad superior que es la libertad y los logros, es esto importante para aumentar el autoestima y reconocer las ideas de cada persona.

5. Autorrealización.-

Para llegar a la cima de la pirámide es necesario haber analizado los niveles anteriores, en este nivel el individuo daría sentido a su vida encuentra coherencia, satisfacción y la sensación de haber alcanzado el éxito deseado personal.

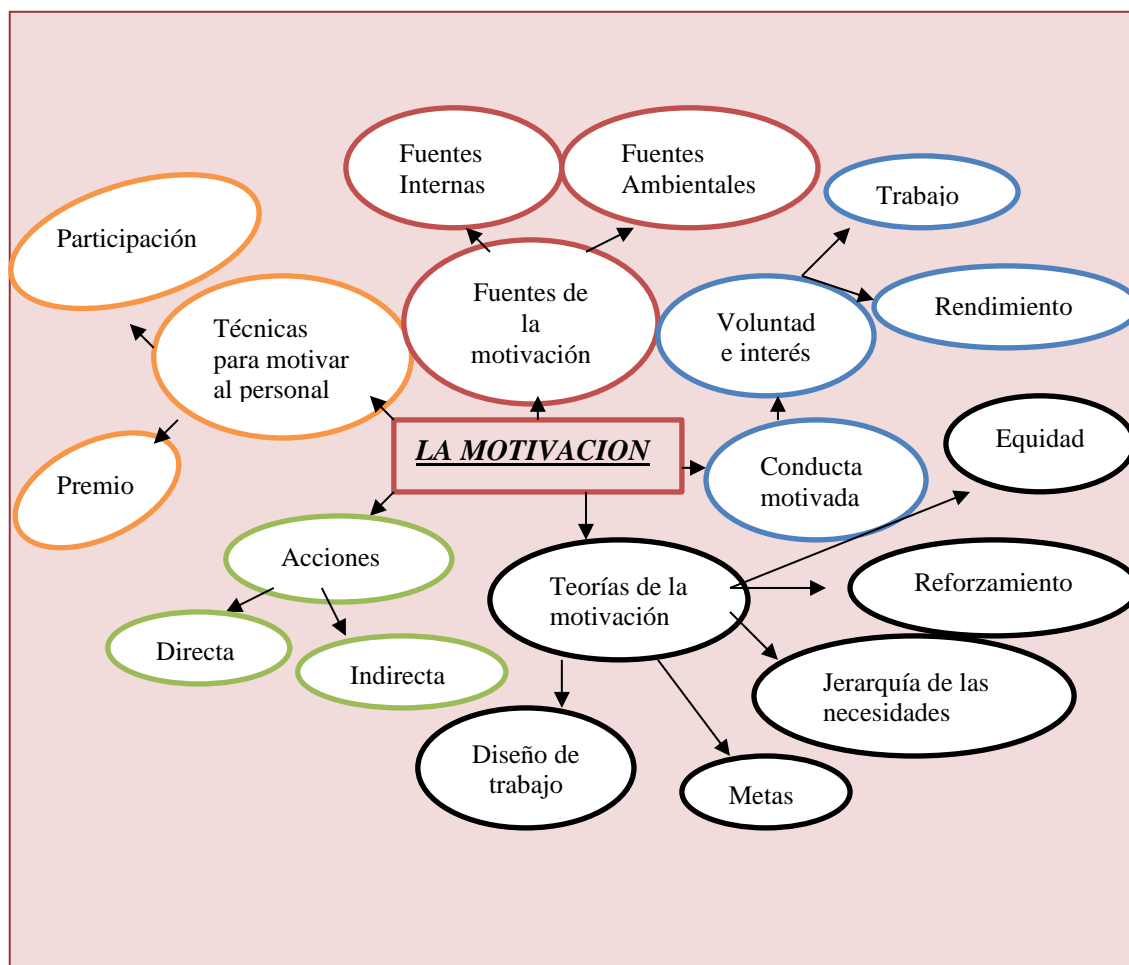
Según el autor (Quintanilla, 1991), explica que las necesidades y expectativas de una persona, se desarrolla bajo un marco evaluativo hacia la manera de trabajar dentro de las orientaciones y normativas laborales, es decir, que el trabajador pasa por un proceso de aprendizaje cuyo modelo es interaccionista persona-ambiente. Uno de los puntos claves e importantes en la faceta del trabajador es la motivación o estímulo laboral, el mismo que provoca el avivamiento del comportamiento diferente del individuo hacia la empresa, institución u organización en donde, se desempeña como profesional, se tiene como consecuencia resultados y objetivos positivos dentro de los logros de las metas trazadas. Para que el trabajador, se sienta estimulado, se emplea una serie de ideas motivacionales para satisfacer las necesidades básicas del individuo. En ella, se describe

las técnicas, que se emplea para mejorar la forma de trato a los trabajadores, se tiene como resultado un trabajo eficiente por parte del personal.

1.2.3. TECNICAS MOTIVACIONALES

Gráfico 2

Ideas motivacionales



Fuente: (Valderrama, 2010)

Elaborado:(Chávez, 2021)

- Fuentes de la motivación

(Palmero, 2005), manifiesta, que dentro del ámbito laboral define los factores que posibilita el desarrollo de un modelo explicativo de la conducta laboral del sujeto, se hace referencia al origen de fuentes que ayudan a buscar la percepción emocional del trabajador. Se encuentra dos tipos de fuentes: la interna y la ambiental.

a). Fuentes internas: Se origina desde las experiencias iniciales del individuo, es decir, su historia genética y personal, tiene relación con las variables tanto biológica y psicológica.

- Historia Genética. – Nacimiento, subsistencia, motivación proceso, aprendizaje, crecimiento, evolución, sobrevivencia, todo esto sirve como estímulo desde su interior para el trabajador, se tiene en cuenta las conductas mediante las cuales alcanzaría.
- Historia Personal. - Deseos, sensación, aspiración, voluntad, esfuerzo, metas, objetivos, son aspectos básicos que el individuo necesita realizar en su vida cotidiana.

b). Fuentes ambientales: Señala aspectos culturales, connotaciones sociales, desafíos que enfrenta cada individuo dentro del ámbito laboral, este relaciona sus funciones de manera coherente y adaptativa, recibe estímulo y la apreciación de las actividades por parte de los jefes, de esta manera el trabajador pone más entereza y esfuerzo a los roles que desempeña.

- Teorías de la motivación

El autor (Silva, 2010), cuenta que las personas que laboren en una empresa serán motivados de diversas formas, esto implica a crear intereses personales que participan en el proceso laboral productivo, creativo y competitivo provocan logros y la satisfacción de conseguir la meta deseada.

Dentro de las teorías de motivación, se tiene bien claro las causas o razón de ser, el mismo que causa una acción voluntaria bajo el comportamiento motivado del individuo.

A continuación, se menciona algunas teorías de motivación:

a) Teoría de motivación en el trabajo. –

El autor (Muchinsky, 2007), manifiesta: el comportamiento humano tiene distintas explicaciones desde el punto de vista, social, ambiental, cognitivo.

Dentro de esta teoría, se engloba una esfera de necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo, los mismos que pretenden ser reconocidos por la empresa, por lo cual, se consigue de forma personal, objetivos y metas, que se hayan trazado de la manera más eficiente.

b) Teoría de la jerarquía de las necesidades. –

De igual forma el (Muchinsky, 2007), explica que el ser humano, se caracteriza por tener comportamientos basados en necesidades biológicas como el amor, compañerismo, etc. Se perfila a partir de un esquema social y laboral.

Sin embargo, el individuo en su vida cotidiana siente alguna clase de insatisfacción en la ocupación que realice ya sea dentro del entorno de trabajo o en el medio ambiente, que se encuentre.

c) Teoría de la equidad. –

Dice, (Muchinsky, 2007), que: todo trabajador sea este de género masculino o femenino merece ser tratado de manera equitativa y justa, la empresa, se basa en una estructura ecuánime donde reparte las tareas de forma igualitaria para todo el personal, se tiene resultados positivos y como recompensa empresarial la satisfacción de tener un personal capacitado, motivado y satisfecho.

d) Teoría de reforzamiento. -

(Muchinsky, 2007), manifiesta: dentro de esta teoría existe una amplia aplicabilidad de defensores y detractores en las empresas, tienen como objeto principal evitar el abandono del personal, así como, también, reforzar el comportamiento de la conducta del trabajador causado por el ambiente laboral, este es un motivo importante de motivación para el individuo, fortalece la productividad

e) Teoría del establecimiento de metas.-

(Muchinsky, 2007), aduce: un causal importante en la vida del individuo que labora en una empresa, es tener objetivos que conlleven a una meta y esta que tenga resultados alentadores de éxito y triunfo, por otra parte, el trabajador espera la admiración del trabajo que lo realizó, a través de un estímulo de motivación por el cual queda comprometido para realizar trabajos futuros de calidad.

f) Teoría del diseño del trabajo. –

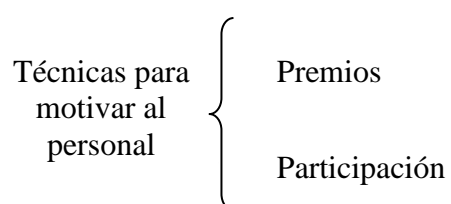
(Muchinsky, 2007), explica: es importante recalcar que un buen ambiente laboral sirve como motivación para desempeñar el trabajo de manera eficiente y lograr los objetivos propuestos. Los trabajadores en sí, cooperan para que todo el proceso laboral este enmarcado de acuerdo a los principios de responsabilidad proporcionan una ventaja competitiva estratégica, se enfoca de suma importancia al desarrollo de las actividades laborales de tal manera que tanto la empresa como el trabajador estén satisfechos mutuamente.

1.2.3.1 Técnicas para motivar al personal

La autora (Gabín Amparo de la Encarnación, 2004), expone, las técnicas motivacionales son destrezas, que se utilizan de manera variada en la empresa como la estimulación al trabajador, esta surge a partir de la necesidad del cumplimiento de tareas para lograr resultados positivos y exitosos.

Se emplea esta técnica para lograr que el desempeño del trabajador sea más efectivo, que la productividad de la empresa supere rangos ante la competencia de manera eficaz y eficiente, se mantiene siempre por parte del que labora en la empresa el compromiso de sacar adelante la misma.

Esencialmente son dos las técnicas motivacionales:



a) Los premios. –

Esta clase de premios, se les otorga a los trabajadores, que se destaquen en las actividades que designe la empresa, es la diferencia entre otro u otros trabajadores que realicen la misma actividad. En este punto, se tiene cuidado a la hora de recompensar al trabajador, no todos conseguirán dicha recompensa, esto ocasionaría enemistad y, que se quebranten equipos de trabajo.

Este tipo de estimulación está relacionado con el rendimiento de cada individuo, es decir, que cada uno de los trabajadores estarán comprometidos a sacar adelante a la empresa y culminar su jornada laboral de manera efectiva. No obstante, se tendrán en cuenta que los trabajadores no entrarán en competencia causan una tensión innecesaria en el lugar donde laboran.

b) La participación. –

La estructura organizativa de la empresa, se fundamenta esencialmente por la participación de los trabajadores, deposita la empresa una estrecha relación de profesionalismo a través de los conocimientos de cada individuo que labore en la misma. Los trabajadores, así como tienen obligaciones, también, tienen derecho a ser protagonistas de las decisiones, que se tomen en la empresa bajo términos normativos legales de participación (Gabín Amparo de la Encarnación, 2004)

- Conducta Motivada

El autor (Keith, 1983), publica: la conducta de una persona, se relaciona con las necesidades cotidianas, tiene como resultado las consecuencias de sus actos exteriores y visibles ante los ojos de quien lo observa, revelan más que con palabras los verdaderos propósitos, pensamientos, e ideales.

La conducta motivada de las personas que laboran en una empresa mezcla cierto tipo de manifestaciones simultáneas las mismas que consiguen logros, objetivos, mediante acciones en relación con el medio laboral.

Una vez que el individuo cumple con los objetivos, el paso siguiente es tener una serie de estrategias, emplean habilidades profesionales y todos aquellos recursos que la empresa les facilite para acercarse más a la denominada fase apetitiva o de aproximación la misma que tiene una secuencia de conductas que inician una acción para seguir

Alcanzan puntos positivos que son necesarios para que la persona, se sienta estimulado por parte de la empresa.

Cabe mencionar que no todos alcanzarán este ansiado estímulo empresarial, muchos de los trabajadores manifiestan ciertos criterios negativos de adaptación, se nota claramente la lucha constante de supervivencia ante las influencias sociales y ambientales. La ausencia de estímulo que el individuo experimenta conlleva a consecuencias de otra alteración fisiológica con connotaciones de necesidad por los factores aprendidos, es decir, los instintos laborales poco positivos serán suplantados por hábitos que no le resulten confusos de asimilar en cuestión de técnicas de trabajo, que se emplea en la empresa

- Claves de la motivación laboral

La motivación del trabajador, se basa exclusivamente en las características innatas de cada uno de los seres humanos a través de la búsqueda de evidencias empíricas de factores que influyan dentro de la experiencia del profesional, los mismos que desarrollen un impacto en la gestión de la motivación

Dentro de las claves de la motivación se encuentra dos tipos de factores que influyen en la voluntad de los trabajadores los mismos, que se detalla a continuación:

Tabla: 1

Factores motivacionales

FACTORES EXTERNOS	FACTORES INTERNOS
1. Factores individuales: personalidad 2. Ciclo vital 3. Circunstancias personales 4. Contexto social y cultural	1. Dinero 2. Reconocimiento y el elogio 3. Tiempo libre 4. "Piece of cake" 5. Trato de calidad y preferencia de tareas 6. Promoción y desarrollo profesional 7. Autonomía 8. Formación 9. Acciones outdoor y recreación laboral 10. Regalos

Fuente: (Bolles, 1978)

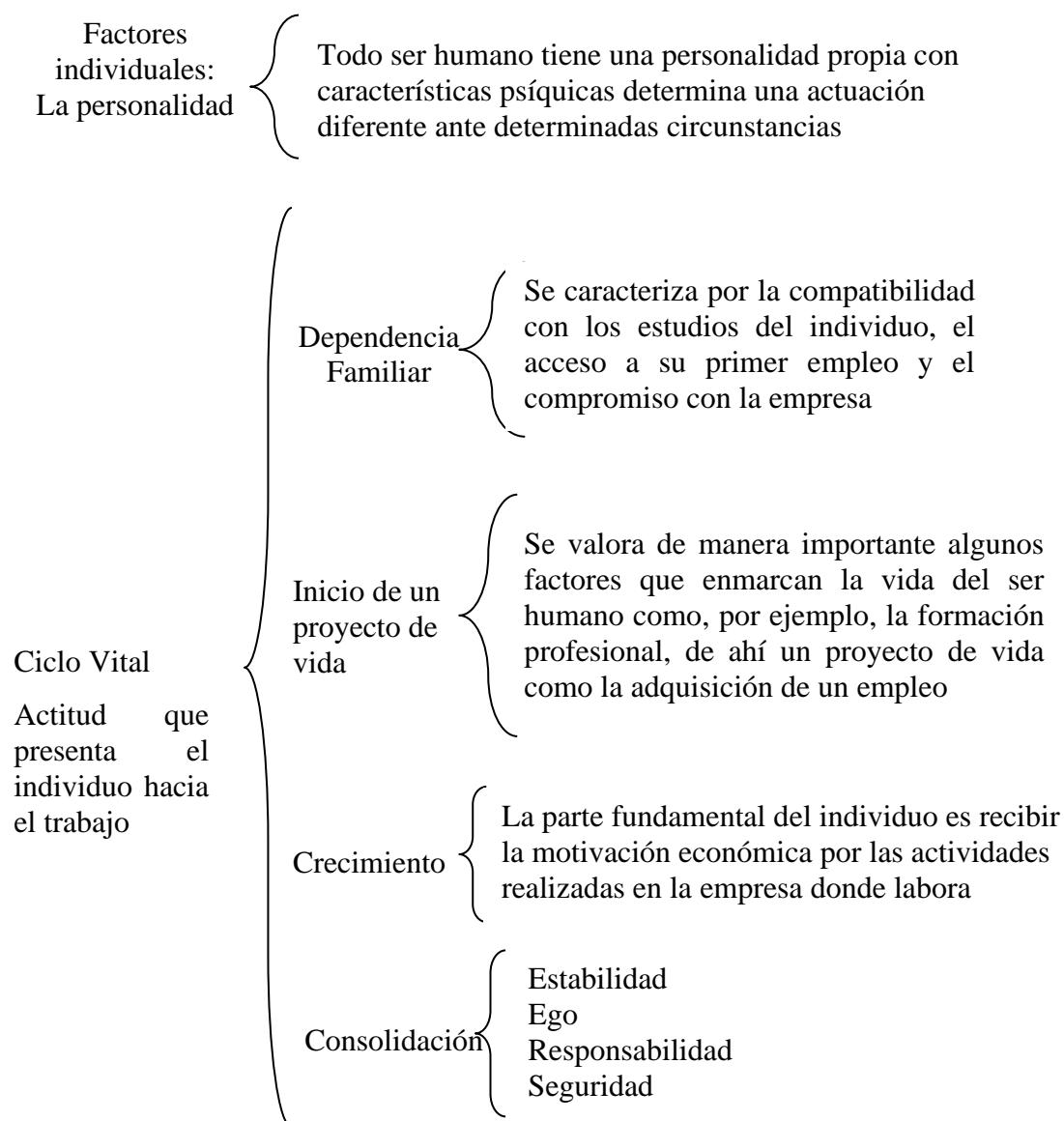
Elaborado: (Chávez, 2021)

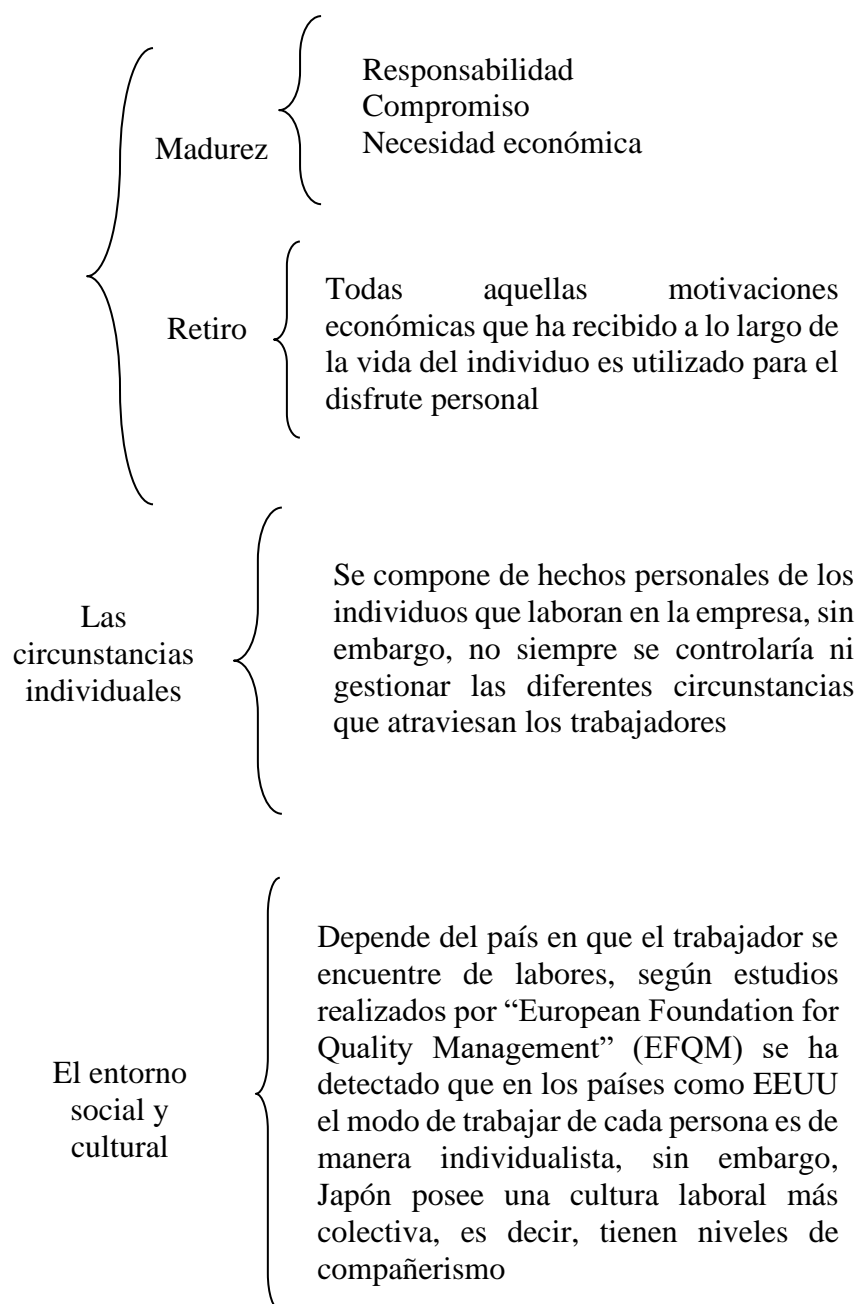
1) Factores externos

Los factores externos de la empresa son aquellos elementos que tienen su origen en el exterior y, por lo tanto, no serán modificables dentro de la compañía. Lo único que tiene capacidad de control interno es la gestión de éstos. La forma en la que se gestione sí que influye en la motivación y satisfacción del empleado. Las influencias externas a la empresa de una persona, se ven reflejadas en algunas de sus actitudes, código de valores o metas. Los factores externos más relevantes a tener en cuenta por la empresa son los factores individuales (la personalidad), los ciclos vitales, las circunstancias personales y el contexto cultural, explicados a continuación (Sánchez, 2008).

Tabla: 2

Factores externos





2). Factores Internos

Dentro de la empresa, a los trabajadores les acontecen hechos que son susceptibles de cambio y gestión por parte de los directivos.

Estos factores modifican la motivación y la voluntad de los trabajadores a partir de diez maneras de recompensar diferentes modelos de conducta. Cada uno de estos diez factores

es eficaz para aumentar la motivación, depende de la persona el puesto de trabajo y la situación (Sprenger, 2005)

A continuación, se procede a realizar un análisis de cada uno de los factores motivadores, utilizados en las organizaciones hoy día, en mayor detalle.

Tabla: 3

Factor Interno

Factor
interno

1. Dinero. - Es un factor que aporta al trabajador seguridad, influencia, prestigio, está considerado como uno de los mayores estímulos que el individuo tendrá, es decir, es una recompensa a las labores que realiza el profesional.
2. Reconocimiento y el elogio. - Son factores de reconocimiento, sincero, sólido, coherente, concreto y oportuno que la empresa prefiere dar al trabajador, este se siente importante a la hora de estar frente a los demás trabajadores
3. Tiempo. - Es un factor que valora el trabajador, este sería utilizado por diferentes motivos
4. "Piece of cake". - Se recompensa al trabajador con participaciones, o acciones en base a los resultados finales de las actividades productivas que se plantee la empresa
5. Promoción y desarrollo profesional. - La empresa motiva al personal según el grado de cumplimiento que ha demostrado el trabajador
6. Trato de calidad y elección de tareas. - Cuenta la actitud que tienen el jefe –trabajador, es importante hacerle sentir al empleado que es un miembro importante para la empresa.
7. Autonomía. - **Si** la persona labora con dependencia y libertad, y toma las decisiones de acuerdo a la responsabilidad que se le ha designado es un factor motivador y realice las tareas bajo normativas de la empresa.
8. Formación. - Sin duda alguna es el factor principal que influye en la motivación de muchos trabajadores, la empresa reconoce sus conocimientos, actitudes y habilidades y el salario es sustancial de acuerdo a las capacidades de cada profesional.
9. Acciones outdoor y recreación laboral. - Una de las causas que llevarían a la desmotivación del trabajador es la sobrecarga mental que causa las horas de trabajo, sin embargo, la recreación y las actividades outdoor
10. Regalos. - Algo motivador que los trabajadores esperan recibir son en fechas especiales como la navidad en las que las empresas dedican una parte económica para estimular al empleado, ejemplo: cenas, bonos, canastillas, etc.

1.2.4. Tipos de motivación laboral

Muchos profesionales de la psicología entre ellos coinciden que la motivación es un principio básico en la conducta y comportamiento de cada individuo, la autoestima juega un papel importante en la vida de cada trabajador causa efectos positivos de bienestar en el ambiente, que se rodea.

Cabe mencionar que no siempre el trabajador da la debida importancia al grado de motivación que recibe por parte de la empresa o superiores, provoca el descontento, desinterés y bajo rendimiento en sus funciones que realiza diariamente, afecta la productividad tanto individual como colectiva.

A continuación, se menciona los distintos tipos de motivación los mismos que gozan de gran aceptación para impulsar a realizar ciertos actos que ayuden a mejorar la vida laboral de cada empresa. (Robbins, 2013)

- Motivación extrínseca. – Son estímulos externos que vienen de fuera, es decir, el individuo, se siente motivado por varios factores que realzan la satisfacción personal de cada uno de ellos, sea este con recompensas, reconocimientos por parte de los demás.
- Motivación intrínseca.-Son acciones que el individuo realiza en su vida cotidiana, trata de satisfacer los deseos de los demás pone en manifiesto el placer, que se siente al realizar una actividad que sea reconocida por el resto de personas, de esta manera la motivación nace del interior de cada uno de los seres humanos y como recompensa tiene la autorrealización y el reconocimiento personal.
- Motivación positiva. – Es la visualización inmediata de un logro laboral o personal, el mismo que proporciona la satisfacción propia de haber hecho un trabajo exitoso, esto conlleva a la obtención de recompensas y estímulos por parte de los superiores, ocasiona en el individuo una conducta positiva a corto plazo.
- Motivación negativa. – Muchas de las veces los seres humanos crean ciertos temores, que se centra en el miedo a incumplir alguna actividad que realiza, hace referencia a una conducta negativa provoca una inestabilidad emocional basada en referencias externas (castigo y humillación) y en las internas (frustración y fracaso)

- Motivación básica. – Cada individuo establece un nivel de compromiso ante el resto de personas, es así, que se siente comprometido a satisfacer las necesidades y deseos de los demás, un claro ejemplo se tiene en los retos deportivos, el jugador trata de sacar lo mejor de él, para complacencia de los aficionados.
- Motivación cotidiana. –Es el interés diario que cada persona, se traza para alcanzar las metas u objetivos y como recompensa, gratificación o motivación obtiene estímulos que realzan de manera inmediata la conducta del mismo.

Importancia de la motivación laboral

Según (Cofer, 1980), manifiesta que hablar de motivación es designar las causas y comportamiento del ser humano el mismo que determina el curso de la conducta personal, este implica su propia experiencia (introspección).

Dentro de la importancia, que se da a la motivación laboral, se identifica algunas propiedades motivacionales las mismas que generan una conducta peculiar en el individuo como, por ejemplo:

Energetización o facilitación	→	Conducta innata o asociativa
Vigor conductual	→	Intensidad de la estimulación
Dirección de la conducta	→	Orienta hacia una meta
Reforzamiento y debilitamiento	→	Fortalecimiento o debilitamiento de la Conducta
Selectividad situacional	→	Estímulos concretos de entre la gama de Estímulos

Es de suma importancia tomar en cuenta el grado de motivación laboral que tiene cada trabajador en la empresa, esta es la clave indispensable para el éxito y los máximos beneficios económicos de la misma, caso contrario sería que el trabajador, se sienta desmotivado a la hora de emprender las tareas designadas y que llegue a convertirse en un problema que en muchos de los casos provocarán un déficit económico e incluso el cierre de la empresa. Para evitar conflictos institucionales con el trabajador es necesario analizar de manera minuciosa la importancia del estímulo y motivación hacia la persona que desempeña acciones laborales, por esta razón, se detalla a continuación algunas sugerencias que ayudarán a encontrar con entusiasmo el motivo que lleve a la acción:

1. Optimizar la comunicación entre trabajadores y empresa
2. Respeto y empatía hacia los demás
3. Empezar a tener interés por las necesidades del trabajador
4. Implantar retos constantes con reconocimientos para el trabajador destacado
5. Trabajar en equipo
6. Evaluar el nivel de motivación laboral del trabajador

Las acciones comunicativas que emplee la empresa como punto principal con el trabajador aumentarán de manera significativa un alto nivel de motivación, establece lazos de unión, confianza, lo que genera vínculos sustentables para evitar un sentimiento de falta de pertenencia, falta de interés y malos entendidos.

Por lo tanto, se destaca la importancia que tiene una buena comunicación, éste fortalece los pilares afectivos entre empleado y empresa proporcionan un motivo laboral para llegar al éxito de la acción, lo que fomenta un compromiso que posibilite un trabajo eficaz

1.3. Proceso Motivacional

Dentro del proceso de motivación, se considera el comienzo para activar el comportamiento de cada persona, es decir, es la fuente impulsadora de la conducta del individuo. Su objetivo principal es que el sujeto, se adapte a las diferentes variaciones del medio en, que se encuentra implicarán cambios o variaciones que conlleve a desarrollar acciones de tensión, alerta y sensibilidad ante cualquier actividad

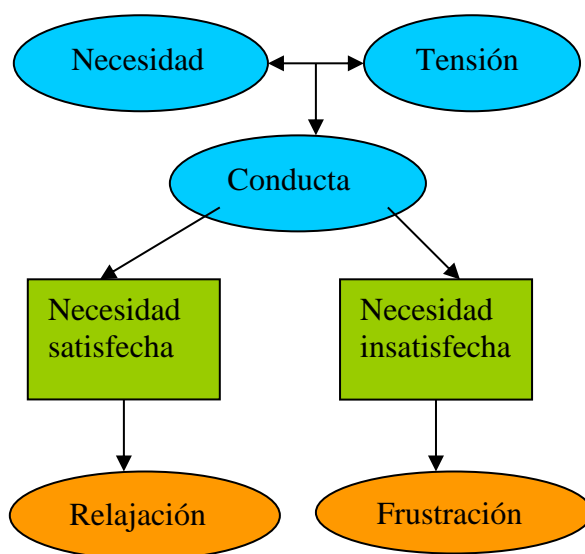


Gráfico: 3 Proceso motivacional

Fuente: (Bolles, 1978)

Elaborado:(Chávez, 2021)

Varias son las opiniones de los autores sobre este tema, es decir, el denominador común de este proceso es tratar de conseguir aumentar la perspectiva de adaptación dentro del entorno donde, se encuentra el individuo.

A continuación, se menciona algunos enfoques de las teorías explicativas de los autores:

Tabla: 4

Teorías del proceso motivacional

AUTOR	PROCESO	EXPLICACIÓN
(Bolles, 1978)	1. Elección del motivo	1. El trabajador busca destacarse de manera personal para obtener su propia satisfacción
	2. Conductas instrumentales	2. Son algunos aspectos que el individuo emplea para obtener su propia satisfacción como tiempo, cantidad, frecuencia, intensidad
	3. Conducta consumatoria	3. Es la parte final de la secuencia del proceso motivacional, es decir, el individuo, se siente motivado y satisfecho por los objetivos y metas alcanzadas
		4. Este proceso comienza si existe determinantes emocionales como, por ejemplo, la actitud hacia la conducta

(Trechera, 2000)	<p>4. Intención de iniciar una conducta específica</p> <p>5. Sistema de retroalimentación</p> <p>6. Proceso motivacional</p>	<p>(evaluación personal) y normas en relación a la conducta (presión social)</p> <p>5. En este punto, se obtiene toda clase de información sobre el entorno que el individuo, se encuentra, es decir, se observa el proceso de trabajo que desempeña, tanto en el aprendizaje como en el crecimiento potencial laboral.</p> <p>6. Son detonantes que determinan la motivación hacia el individuo, esto favorece a quien, se haya esforzado durante un tiempo determinado en las funciones que realiza, no todos los trabajadores obtendrían ciertos beneficios de motivación , su propulsión de comportamiento cuenta mucho</p>
(Palmero, 2005)	<p>7. Tomar las mejores decisiones y elegir un objetivo que conduzca a la meta deseada</p> <p>8. Control del resultado.</p>	<p>7. Para tomar decisiones que conlleven al éxito empresarial, se sigue los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aparece el deseo o necesidad (estímulo) • A la hora de evaluar y valorar el objetivo, se decide qué clase de estímulo es capaz de liberar la conducta motivada • Expectativas ante la necesidad y el deseo de conseguir un objetivo • Secuencia de conductas que inician una actividad para conseguir la meta <p>8. Comprende los siguientes factores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balance de la situación actual y lo que desea obtener (verificación de congruencia) • Utilización de conductas instrumentales y elección de metas (atribución de causas) • Resultados que asocien las conductas que, se utilizan en el proceso de la obtención de un estímulo

Fuente: (Bolles, 1978)

Elaborado:(Chávez, 2021)

1.3.1. Características de la motivación laboral

Para el autor (Ramos, 2011)

Entre las principales características de la motivación son las siguientes:

1). La intensidad. En la intensidad de la motivación se oscila desde la apatía o letargia hasta el estado de máxima alerta y de capacidad de respuesta. Muchos sufren este abanico de situaciones cada día: se despiertan por la mañana incapaces de reaccionar y pensar, y poco a poco, se ajusta a las situaciones y coge impulso para tomar decisiones a lo largo de la mañana.

2). La direccionalidad. Este aspecto de la motivación, se refiere a la cualidad de nuestras acciones y tendencias. Pertenece a las variaciones en los tipos de objetivos o de antecedentes a los que un individuo responde. Un individuo realiza un largo desplazamiento porque tiene hambre y necesita comprar comida, o lo haga porque tiene ganas de acudir a un espectáculo.

3). La variabilidad. La acción varía según los individuos y según las circunstancias del momento. ¿Qué es lo que suele motivar a esta persona? ¿Qué es lo que más le motivaría en este momento?. Se trataría de un momento circunstancial (me motiva ahora el hambre porque no he comido; o, aunque tengo hambre no me voy a comer porque prefiero acudir a una cita interesante). O trataría de una tendencia reflejada por la experiencia (me motiva especialmente el componente artístico).

4). La estabilidad. Aunque la variabilidad es una propiedad indiscutible es, también, evidente que el estado motivacional de un individuo variaría considerablemente en cuanto a la duración del tiempo en que perdura la motivación. Hay estados motivacionales que duran muy poco tiempo: son breves estados marcados por una excitación o una reacción impulsiva, y se llaman estados físicos. Frente a ellos, están los estados estables o tónicos, en los que la motivación persiste.

1.3.2. Ciclo motivacional

Para el autor (Rubio J. , 1997) Todo ser humano está en homeostasis o equilibrio interno, se parte de este concepto, en donde, se indicaría que el ciclo motivacional, se inicia si surge una necesidad que da como resultado tensión, produce un estímulo o incentivo al comportamiento el cual, se rige a satisfacer dicha necesidad

Si el comportamiento es positivo, se satisficaría las necesidades, los niveles de tensión reducirán y, se retorna al estado de equilibrio y homeostasis que requiere para tener una mejor adaptación y satisfacción. Si no, se logra llegar a la satisfacción, se produce en la persona sentimientos de frustración

De esta manera a continuación, se describe detalladamente cada etapa del ciclo motivacional:



Gráfico: 4 Ciclo motivacional

Fuente: (Rubio J. , 1997)

Elaborado:(Chávez, 2021)

1. Homeostasis: Estado de equilibrio emocional, personal, familiar y laboral, por lo tanto, el organismo humano tiene la capacidad de permanecer en estado de armonía en su entorno. Tiende a resistir cambios con la única finalidad de mantener una situación de ambiente saludable.
2. Estímulo: Incentivo, estímulo que genera necesidad. Tienen una característica especial y un impacto sobre el sistema en el cual actúa como, por ejemplo, el trabajador continúa su producción a favor de la empresa de manera eficiente y eficaz si recibe un estímulo económico considerable y más aún si recibe un aumento salarial.
3. Necesidad: Acción que aún no ha sido satisfecha, realizada provoca ansiedad y tensión, se tiene en cuenta que la necesidad, se diferencia de los deseos, son ciertas expresiones de lo que el individuo requiere para su desarrollo
4. Tensión: Acción que da como resultado comportamientos adecuados o inadecuados

5. Comportamiento: Se comprende que el comportamiento es una serie de respuestas o acciones que presenta el individuo en relación a las circunstancias que lo afecten.
6. Satisfacción: Liberación de tensión, permite retornar al estado de equilibrio y homeostasis necesario para tener una vida satisfecha.

En el ámbito laboral, se toma en cuenta que cada trabajador tiene diferentes necesidades las cuales estarán analizadas para lograr una motivación y satisfacción laboral, cabe indicar que sí, se tiene trabajadores satisfechos las personas adquirirán compromiso, lealtad y buena actitud con la empresa o institución que brindan sus servicios. Las personas, se desenvuelven en una sociedad en donde existe libre elección para cualquier situación, que se desarrolla, producto de ello existe ciertas limitaciones que provoquen algunas conductas en el ser humano, que se desarrollan de acuerdo a la necesidad que la determine. No siempre el resultado de aquella acción es la satisfacción puesto que existe dificultades o problemas que provoquen sentimientos de frustración y tensión, afecta la homeostasis o equilibrio interno, la necesidad no ha sido satisfecha, se desata algunas reacciones las cuales, se detallan a continuación:

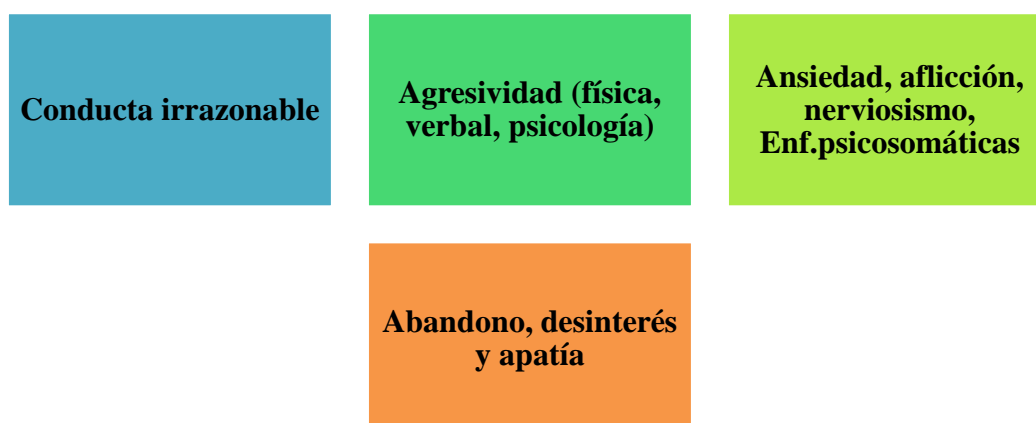


Gráfico: 5 Necesidad no satisfecha

Fuente: (Rubio J. , 1997)

Elaborado:(Chávez, 2021)

La existencia de tensión, desequilibrio, cargas y resistencia en el individuo es una causa de la necesidad que requiere ser satisfecha, se entiende que las necesidades son fuerzas

dinámicas que variarían y fluctuarían, provocan en cada persona un comportamiento diferente.

De esta manera, se indicaría que el ciclo motivacional surge de una necesidad que requiere ser satisfecha, provoca el desequilibrio de la persona, la saca de su lugar de confort y del equilibrio en el que produce sentimientos de frustración, tensión e incomodidad, se tiene como resultado un comportamiento que ayuda a descargar la tensión e inestabilidad en donde, se encuentra. Si el comportamiento fue adecuado y positivo la necesidad es satisfecha y el individuo retorna a su estado inicial o de equilibrio, pero, también, existiría lo contrario, es decir, las necesidades no fueron satisfechas lo que ocasiona frustración y desánimo.

También, se entiende que dentro de las empresas cada individuo tiene su propia personalidad, necesidades, intereses y actividades, además, del clima laboral, objetivos y metas empresariales que definen la motivación del trabajador y la necesidad de satisfacerlas, da como resultado trabajadores más comprometidos y eficaces en sus funciones diarias.

Algunas necesidades son:

NECESIDADES

Remuneración: La necesidad económica es primordial para el trabajador, desea ser retribuido por su esfuerzo y condición de trabajo, pero, también, ocurre baja producción y poco esfuerzo por parte de algunos trabajadores que piensan tener asegurada su remuneración y trabajo, se percibe su desmotivación y desinterés

Crecimiento Personal: la Capacitación al personal, las charlas, experiencias nuevas, funciones diferentes hace que el trabajador se impulse y valore el crecimiento personal y vea a su empresa o lugar de trabajo como un espacio que le permite escalar y crecer profesionalmente.

Relación con la empresa: El empoderamiento es una relación estrecha entre el trabajador y la empresa, esta toma de decisiones y la resolución de problemas hace que se sienta parte de ella. Entender la misión y visión empresarial hace que exista un mejor conocimiento y comunicación de la empresa a la que pertenecen.

1.3.3. Relación de Motivación y Desempeño Laboral

El concepto de desempeño, como generalidad, está relacionado con la motivación por eso, se refleja en todo trabajo que va direccionado al cumplimiento de objetivos.

Al respecto, (Sum, 2015), manifiesta que la motivación es importante para el desempeño de las actividades de los colaboradores, y así tener en cuenta la opinión de los mismos para saber cómo, se sienten de alguna manera, esta ayuda al desempeño laboral.

En tanto la relación estrecha entre variables (motivación - desempeño) es que los trabajadores tengan en su organización el puesto de trabajo adecuado.

Para lograr una verdadera iniciativa en el trabajador, hay una buena política y cultura organizacional y no dejar atrás un buen clima laboral en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, así como, también, permita que ellos, se sientan satisfechos en el logro de sus metas y aspiraciones personales y de trabajo.

Se concluye que mucho de lo comentado acerca del desempeño laboral, se refiere a lo que brinda para que un sujeto desempeñe eficientemente.

Luego del análisis de los términos aquí presentados es posible observar que para que los trabajadores realicen un adecuado o eficiente desempeño laboral, es necesario que los mismos estén motivados. Esto aparece implícito, pero, no se plantea directamente ni, se explica el porqué de esa relación. Se habla de motivación como la actuación de personas en función de metas, las cuales buscan satisfacer determinadas necesidades.

En relación al ámbito laboral, estas metas dependerán de la organización, así como, también, del sujeto. Se entiende como un sujeto motivado laboralmente aquel que posee satisfechas tanto las necesidades intelectuales como las emocionales.

1.4. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es la actitud que posee el trabajador hacia las actividades que las realiza, de esta manera la actitud está basada en las creencias, las experiencias y los valores que los trabajadores crean en su propio lugar de trabajo. A la vez la satisfacción laboral es un indicador de medición para saber el grado de complacencia en que a los trabajadores realizan sus actividades diariamente. La satisfacción laboral es de suma

importancia en una organización puesto que un trabajador, se siente valorado por su desempeño y recompensado por sus esfuerzos.

La productividad de la empresa está muy ligada con la satisfacción de los trabajadores puesto que muestran actitud positiva hacia las actividades o funciones que realizan o por lo contrario ocurre que no esté satisfecho y exista una actitud negativa hacia sus actividades y entorno laboral ocasiona insatisfacción laboral. Se entiende que entre más alto el nivel de satisfacción laboral de un trabajador es mayor su motivación, responsabilidad, compromiso, rendimiento y productividad. (Keith, 1983).

1.4.1. Determinantes de la Satisfacción Laboral

A medida que la investigación avanza, se evidencia que los factores que determinan la satisfacción laboral son las recompensas equitativas, condiciones óptimas en el trabajo y compañeros que trabajen en equipo.

Los trabajadores prefieren puestos en donde, se desarrollan libremente donde obtienen oportunidades de crecimiento laboral y, se desenvuelve en diferentes actividades explota las habilidades y capacidades innatas de cada individuo, se obtiene mayor eficacia y productividad. (Pepinós, 2015)

Si los trabajadores consideran ser pagados salarialmente de manera correcta y justa de acuerdo a las funciones asignadas de su puesto, los ascensos son honestos y ajustados a la realidad, el área administrativa – gerencial es imparcial al momento de una toma de decisiones sobre las políticas y cambios internos entonces es probable que el resultado sea que el trabajador este satisfecho con su trabajo

El ambiente laboral es fundamental para la realización de un buen trabajo, se prefiere entornos seguros, adaptables que brinden condiciones óptimas para un buen desarrollo, es decir, que sean limpios, cómodos, con buena luz, con el mínimo de distracción o bulla externa para muchas personas no solo, se trata de su lugar de trabajo sino de su segundo hogar en donde comparten gran tiempo con sus compañeros de trabajo genera no solo trabajo sino, también, amistades con lo cual aumenta la satisfacción laboral . (Vallejo, 2015)

1.4.2. Teorías sobre la satisfacción laboral

La teoría bifactorial señala la relación dada entre la satisfacción y el desempeño, indica de esta manera Herzberg que es una teoría muy ligada a la pirámide de necesidades de Maslow, este modelo sostiene que la motivación del trabajador proviene de factores de motivación o satisfacción laboral (intrínsecos), y no de mantenimiento o insatisfacción (extrínsecos). (Maslow, 1970)

- Los factores de motivación intrínsecos

Son aquellos que son manejados directamente por el trabajador puesto que, se relacionan con las actividades que realiza diariamente, constituye el contenido del puesto según las funciones dadas. Los factores motivacionales están ligados con los logros, el desarrollo personal, el reconocimiento profesional, la responsabilidad, etc. Se obtiene como resultado una satisfacción duradera, causa de esta manera una mejor productividad en las actividades y funciones encomendadas.

Si los factores motivacionales son positivos elevaran su satisfacción o, por el contrario, existe insatisfacción (Valderrama, 2010)

- Los factores de mantenimiento son extrínsecos

Conocidos, también, como factores higiénicos o elementos externos al trabajador tales como las condiciones físicas, política de la empresa, salario, supervisión, seguros, la relación entre la gerencia y los trabajadores, reglamentos internos, etc. Si los factores higiénicos han causado resultados positivos solo evitan la insatisfacción del trabajador, pero no consiguen una satisfacción duradera puesto que poco a poco sentirán nuevamente insatisfacción. (Valderrama, 2010)

1.4.3. Causas de la satisfacción laboral

Depende en gran medida del trabajador pues es el único responsable del bienestar y la tranquilidad que le dé a sus actividades, el salario, las condiciones físicas no son determinantes para una satisfacción plena y duradera, también, depende en gran manera del significado que el trabajador les dé a sus actividades. Saber trabajar en equipo y dar solución oportuna ante conflictos, que se da durante la realización de las actividades. (Sprenger, 2005)

1.4.4. Las dimensiones principales de la satisfacción laboral:

- Las normativas, valores y costumbres

Es el ambiente organizacional en que los trabajadores realizan su actividad. La cultura organizacional influye todo lo que sucede en la organización y crea el isotipo de la misma.

- El salario y la estimulación

Esto, se refiere a los sistemas de pagos, remuneración y posibilidades de superación acompañado de la evaluación del desempeño, lo considera como estímulo laboral

- La naturaleza y contenido de trabajo

Habilidades, importancia de cada actividad, significación de la tarea, definición del contenido de trabajo, autonomía, organización y creatividad.

- Las condiciones de trabajo:

Es importante que el trabajador cuente con los materiales necesarios, orden y espacio adecuado para realizar sus actividades de manera óptima, además, el desarrollo personal y profesional, el horario de trabajo, el transporte, la alimentación y los servicios de salud

1.4.4.1. Dimensiones esenciales vinculadas a aspectos socio-psicológicos:

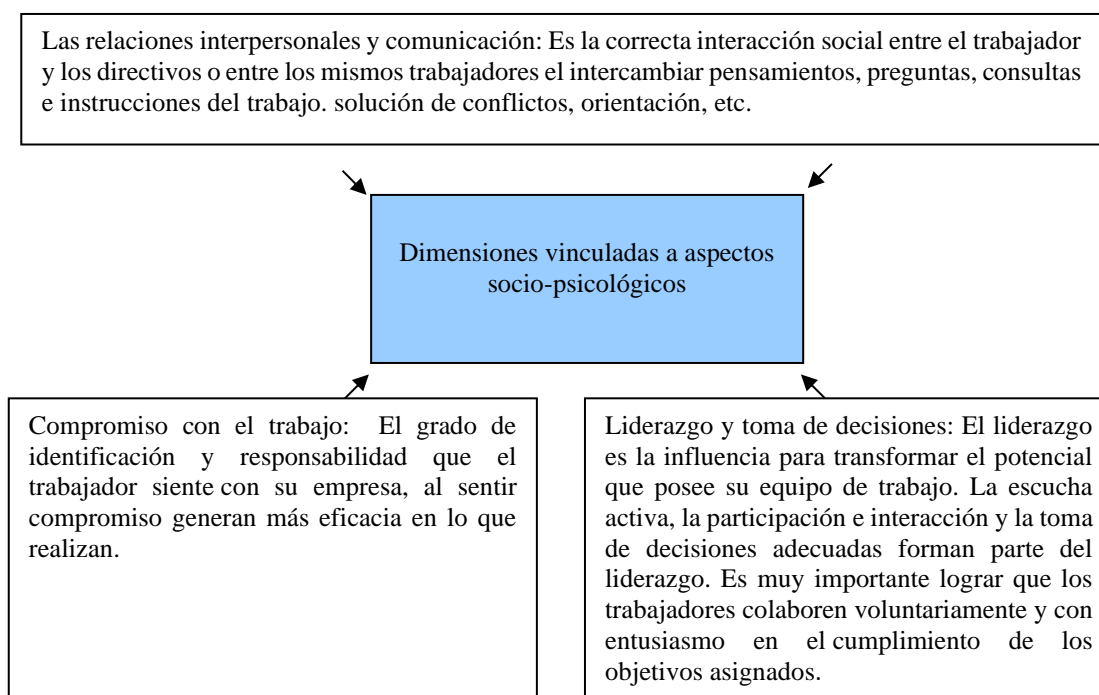


Gráfico: 6 Dimensiones vinculadas a aspectos socio-psicológicos

Fuente: (Rubio J. , 1997)

Elaborado:(Chávez, 2021)

CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Modalidad de la investigación

En el trabajo de investigación, se utiliza métodos que ayuden a verificar el cumplimiento de trabajo, que se va a realizar a través de datos extraídos por las encuestas realizadas a los Servidores Públicos del Seguro de Salud de Chimborazo utilizan cuestionarios y test sencillos y claros los mismos que aporten con resultados verídicos y fiables para tomar las mejores decisiones a la hora de solucionar o ratificar algún inconveniente, que se presente en el transcurso del proceso.

La presente investigación consta de los siguientes tipos de investigación:

- **Descriptivo:** Es un método científico que involucra la observación y descripción del comportamiento de los trabajadores sobre la motivación y satisfacción laboral en su trabajo sin influir sobre él de ninguna manera. El objetivo de este tipo de investigación es identificar si existe o no relación entre las dos variables.
- **Deductivo:** mediante un análisis anticipado, se pudo verificar que los Servidores Públicos del Seguro de Salud de Chimborazo sienten la necesidad de ser evaluados emocionalmente para saber la capacidad de satisfacción laboral que tiene cada uno de ellos

Esta investigación es no experimental puesto que analiza la realidad y, se observa la situación, además, es aquella en la que, no se controlan ni manipulan las variables del estudio, se observan los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, se obtiene los datos directamente para analizarlos posteriormente, además, es de Corte Transaccional, se recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Métodos Aplicados

- Método cuantitativo

Según el autor (Cohen, 2015), con la investigación recogida a través de datos estadísticos con el apoyo de las preguntas ¿cuántos?, ¿quiénes?, ¿en qué medida?

Esta investigación, se caracteriza como punto importante los datos cuantificables los mismos que analizan el comportamiento y la conducta de los trabajadores del Seguro de Salud de Chimborazo para ello, se realiza dos tipos de test, uno de motivación y otro de satisfacción en las cuales manifiestan las opiniones y necesidades que tienen a la hora de ejecutar el trabajo.

Una vez realizado los test, se procede a cuantificar, tabular y graficar los resultados para en lo posterior comprobar y validar la información, los mismos que ayudarán a tomar las mejores decisiones para solucionar posibles problemas, que se encuentren con el personal de la institución a lo largo del proceso

2.2 Tipos de investigación

Para la recolección de datos, se aplica test que ayuden a descubrir actos, que se dirijan a obtener conocimientos y situaciones de interés, se toma en cuenta aspectos y objetivos que acerquen a la realidad laboral en las que se encuentra el trabajador.

Investigación de campo

Con los datos extraídos del test, que se aplicó al personal del Seguro de salud de Chimborazo, se analiza el problema motivacional en las que se encuentra los trabajadores de la misma manera, se busca soluciones a través de talleres que ayuden a lograr el grado de satisfacción laboral de cada trabajador.

- Técnicas e instrumentos de recolección de Información

Se analiza de manera detallada la situación laboral de la institución con el afán de validar la información recogida en el test, de esta manera nos permite certificar la idea a defender que en un inicio, se formuló, determina las causas y efectos de la misma.

Test

A través de una serie de preguntas con palabras claras y sencillas el personal del Seguro de Salud de Chimborazo ayuda a orientar de manera fiable la información, que se requiera saber para buscar las mejores soluciones a los problemas encontrados

En la etapa de recolección de la información, se utilizó el cuestionario de MBM el cual consta de varias preguntas que permite expresar o no al trabajador lo que se piensa sobre el trabajo, motivación y vida laboral.

Para la obtención de resultados de la satisfacción laboral, se utilizó la escala de satisfacción NTP 394 el cual permite medir el grado de satisfacción en el trabajador para detectar satisfacción general, extrínseca o intrínseca.

- Validez de especialistas de las herramientas de motivación y satisfacción laboral

La validación por expertos permite aplicar los instrumentos con toda la fiabilidad este método, se aplicó a través de la revisión de un profesor de la universidad nacional de chimborazo y por la responsable de talento humano del IESS, por lo que con la revisión previa, verificadora y certificación es aprobada. (ANEXO 3 y ANEXO 4)

2.3 POBLACIÓN

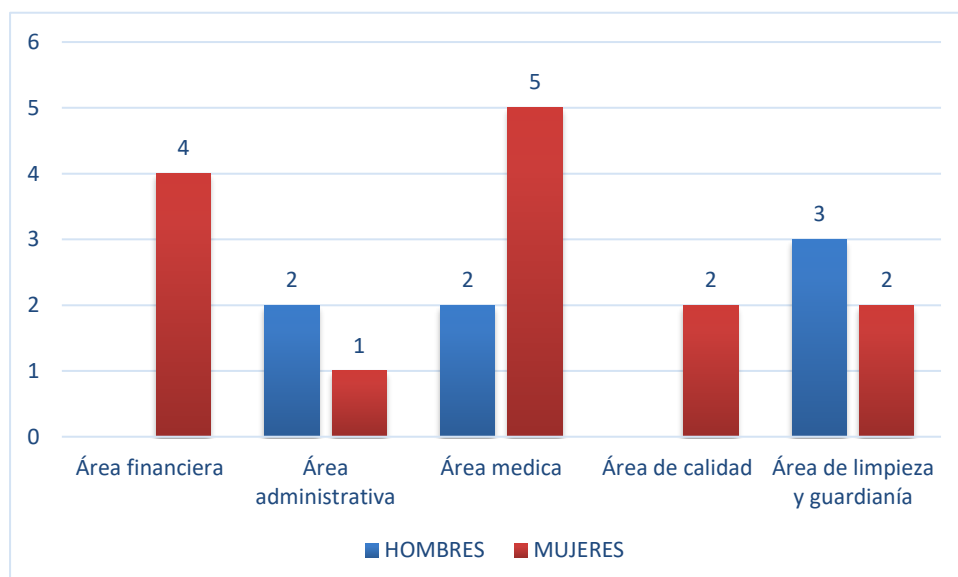
El Seguro de Salud de Chimborazo, se encuentra ubicado en la provincia de Chimborazo en el cantón Riobamba situado en las calles Primera Constituyente y Colón, en el edificio Abedrabo del IESS, es un seguro especializado del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cual protege al asegurado y su familia en las contingencias de enfermedad y maternidad, se encuentra varias áreas de funcionamiento las cuales, se detallan a continuación:

Tabla: 5*Población del Seguro de Salud de Chimborazo*

AREAS	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
TOTAL	21	7	14
• Área financiera			
Financiera			2
Subsidios por enfermedad y costos			1
Admisionista			1
• Área administrativa			
Responsable de la unidad			1
Abogado		1	
Informático		1	
• Área medica			
Epidemiología			1
Auditoria medica		2	3
Prosalud primer nivel de atención			1
• Área de calidad			
Calidad			1
Derivaciones			1
• Área de limpieza y guardianía			
Limpieza			2
Guardia		3	

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

**Gráfico: 7** Personal del Seguro de Salud de Chimborazo

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

CAPITULO III. RESULTADOS

3 Test, tabulación y análisis de la Motivación Laboral del Seguro de Salud de Chimborazo

CUESTIONARIO MBM

Para el análisis de la Motivación Laboral, se utilizó el Cuestionario MBM el cual posee veinte preguntas que reflejarán lo que piensa el trabajador de su vida laboral.

Las instrucciones de llenado es que el trabajador marque en cada una de las afirmaciones su grado de acuerdo con las mismas, marca con un círculo la letra que más exprese su punto de vista personal, de acuerdo con la siguiente clave:

C = Estoy Completamente de acuerdo
B = Estoy Básicamente de acuerdo
P = Estoy Parcialmente de acuerdo
S = Sólo estoy un poco de acuerdo
N = No estoy de acuerdo

Para emitir la puntuación del Cuestionario MBM, se basa en la letra, que se marca cada afirmación, refleja así sus opiniones personales. En el cuadro siguiente, se detalla el número que corresponde a la letra que marcó para cada una de las veinte afirmaciones. Por ejemplo, si su respuesta a la afirmación número 1 fue “C” - Estoy Completamente de acuerdo - trazaría un círculo en el número “5” de la celda 1 del cuadro.

1. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	2. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	3. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	4. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
5. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	6. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	7. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	8. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
9. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	10. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	11. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	12. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
13. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	14. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	15. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	16. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
17. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	18. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	19. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	20. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
TOTAL			
Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización

Se procede en la matriz general a sumar los resultados de manera vertical (cuatro escalas), se obtiene un valor global y se divide por los veintiún trabajadores o según el número de trabajadores en cada área de acuerdo a cada matriz, se consiguen los valores que reflejan cada uno en su nivel motivacional y de necesidades, a continuación, se detalla el cuadro de representación de las puntuaciones

		Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización
IMPORTANCIA	Muy alta	24	24	24	25
	Alta	22	21	21	23
	Media	18	18	18	20
	Baja	14	13	14	16
	Muy baja	9	8	8	11

Los resultados, que se encuentran por encima de la zona sombreada indican que esa categoría es muy significativa para el trabajador. Los resultados, que se ubican por debajo muestran que esa categoría de motivación no es muy significativa para el trabajador.

NOTA: Estas cuatro escalas representan una puntuación de un mínimo de 5 puntos y un máximo de 25.

- Si los resultados apuntan a 20 puntos o más significa que el grado de motivación son muy importantes para el funcionario
- Si esta de entre 15 y 19 puntos quiere decir que son relativamente importantes;
- Si esta de entre 10 y 14 puntos, el grado motivacional del funcionario es escasamente importante
- Y por último si está por debajo de los 10 puntos no son nada importante

3.1 Matriz general de motivación laboral del Seguro de Salud de Chimborazo

Tabla: 6

Matriz general de Motivación Laboral del Seguro de Chimborazo

	C	B	P	S	N	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE PROTECCION Y SEGURIDAD	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES SOCIALES Y DE PERTENENCIA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTOESTIMA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTORREALIZACION
1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable	8	2	9	2		79			
2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta		10	8	3			56		
3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa	5	10	5	1				82	
4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.	7	4	4	6					75
5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mi		9	5		7	68			
6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.	7	10	3	1			86		
7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.	9	5	4	3				83	
8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	11	10							95
9. Para mí, es fundamental disponer de ingresos regulares.	21					105			
10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.	15		1		5		43		
11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	11	10						95	
12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.	9	8	1	3					40
13. Un buen empleo incluiría un plan de jubilación sólido.	14	2	5			93			
14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros -clientes o compañeros de trabajo	8	11	2				90		
15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	2	17	2					84	
16. Lo que me motiva es llegar tan lejos para encontrar mis propios límites.	19	2							103
17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	10	11				94			
18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.	18	3					102		
19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.	5	14	1	1				86	
20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.	6	12	3						39
						439	377	430	352
						20,90	17,95	20,47	16,76

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

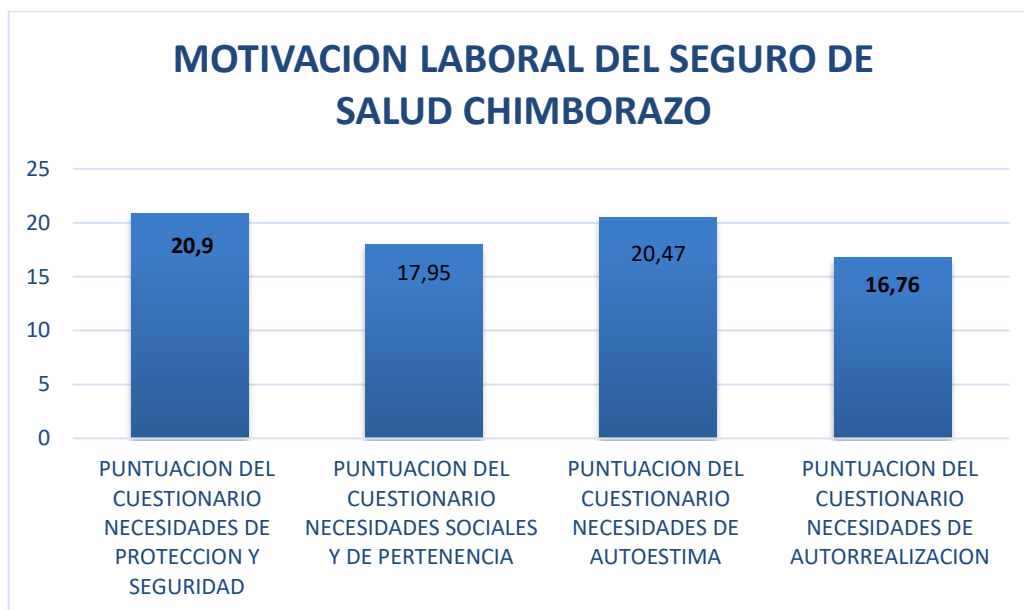


Gráfico: 8 Motivación laboral general del personal del Seguro de Salud de Chimborazo

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de la Motivación Laboral General

Una de las motivaciones esperadas por el trabajador es el sentirse seguro y protegido, es decir, siente la necesidad de saber la situación actual de estabilidad dentro del ámbito laboral, que no corra ninguna clase de riesgos sus ingresos, siente de esta manera seguridad económica, es por ello que, en el gráfico, se observa que es la puntuación más alta, es uno de los más importantes para el funcionario.

Por el contrario, la escala más baja, se muestra en las necesidades de autorrealización, existe ausencia de asignación de nuevas tareas o retos laborales para los trabajadores evidencia deficiencia en oportunidades para crecer y desarrollarse en su ámbito laboral sin objetivos claros.

3.1.1. Matriz de motivación laboral del área financiera (4 funcionarios)

Tabla: 7*Matriz de Motivación Laboral de área financiera*

	C	B	P	S	N	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE PROTECCION Y SEGURIDAD	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES SOCIALES Y DE PERTENENCIA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTOESTIMA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTORREALIZACION
1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable	2	2				18			
2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta		2	1	1			11		
3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa		1	1	1	1			10	
4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.	3	1							19
5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mi			1	2	1	16			
6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.	1	2	1				16		
7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.			1	2	1			8	
8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	3	1							19
9. Para mí, es fundamental disponer de ingresos regulares.	4					20			
10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.			1	3			15		
11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	3	1						19	
12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.				3	1				17
13. Un buen empleo incluiría un plan de jubilación sólido.	2	2				18			
14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros -clientes o compañeros de trabajo	1	1	2				15		
15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	1	2	1					16	
16. Lo que me motiva es llegar tan lejos para encontrar mis propios límites.	3	1							19
17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	1	3				17			
18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.	3	1					19		
19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.	1	1	1	1				14	
20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.	1	2	1						8
						89	76	67	82
						22,25	19	16,75	20,5

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

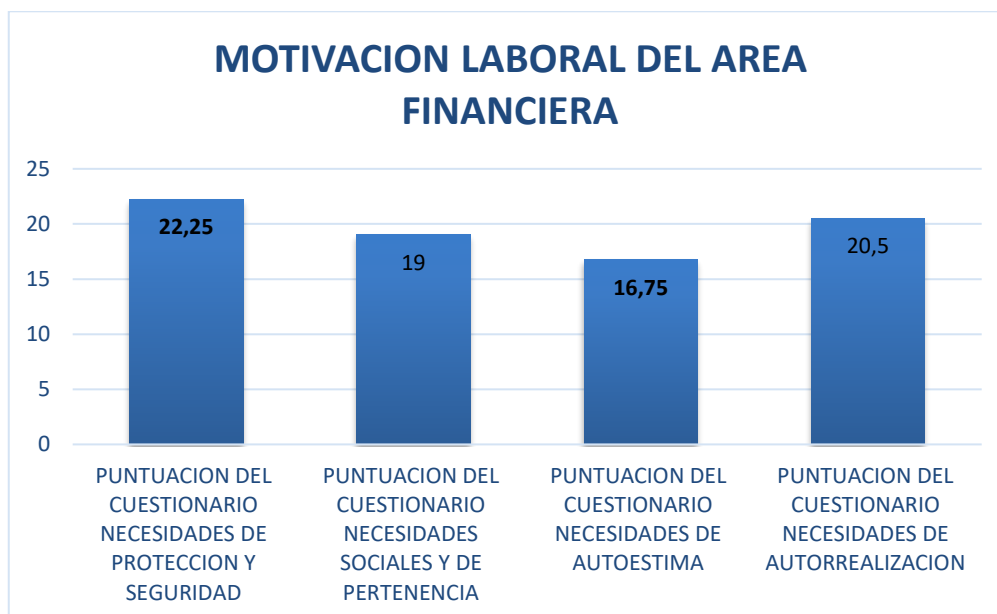


Gráfico: 9 Motivación Laboral del área Financiera

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de la Motivación Laboral del área Financiera

Cuatro son los funcionarios que laboran en esta área los cuales mencionaron lo siguiente:

De acuerdo al grafico, se determina que el nivel mas alto de motivación es la escala de protección y seguridad, el cual refleja la importante del trabajador de tener estabilidad y seguridad laboral, es decir, conforme sean las necesidades básicas de cada individuo más altos son los deseos de buscar confortabilidad tanto emocional y física en el trabajo.

Es el puntaje mas bajo en esta área, la necesidad de autoestima , es considerada para las personas, que se sienten inferiores al resto de compañeros ya sea por miedo o rechazo, por no cumplir las metas otorgadas por la institución. Falta de elogios y reconocimientos por parte de los jefes.

3.1.2. Matriz de motivación laboral del área administrativa (3funcionarios)

Tabla: 8*Matriz de Motivación Laboral del área Administrativa*

	C	B	P	S	N	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE PROTECCION Y SEGURIDAD	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES SOCIALES Y DE PERTENENCIA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTOESTIMA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTORREALIZACION
1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable	2	1				14			
2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta		1	1	1			9		
3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa		1	1	1				9	
4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.	3								15
5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí			1	1	1	12			
6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.	1	2					13		
7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.			1	2				7	
8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	2	1							14
9. Para mí, es fundamental disponer de ingresos regulares.	3					15			
10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.			1	2			11		
11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	2	1						14	
12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.				2	1				13
13. Un buen empleo incluiría un plan de jubilación sólido.	2	1				14			
14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros -clientes o compañeros de trabajo	1	1	1				12		
15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	1	1	1					12	
16. Lo que me motiva es llegar tan lejos para encontrar mis propios límites.	2	1							14
17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	1	2				13			
18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.	2	1					14		
19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.	1	1	1					12	
20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.	1	2							5
						68	59	54	61
						22,66	19,66	18	20,33

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

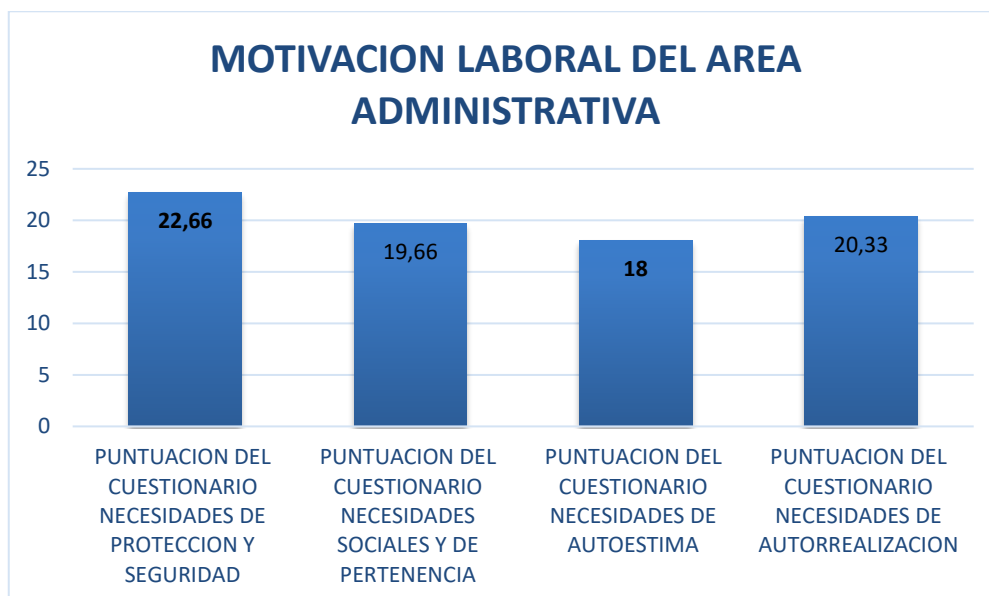


Gráfico: 10 Motivación Laboral del área Administrativa

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de la Motivación Laboral del área Administrativa

Tres son los funcionarios que laboran en esta área los cuales mencionaron lo siguiente:

La protección y seguridad es la escala mas alta, que se evidencia en esta area de trabajo en la cual los trabajadores concideran que lo mas importante para el personal es estar cubiertos bajo estándares de protección , la mayor parte de su tiempo lo dedica a trabajados dentro de la institución.

Las necesidades de autoestima en esta área puntúan un nivel bajo, es decir, existe sentimientos de poca valoración personal, no se sienten importantes ni elogiados por parte de su jefe.

3.1.3. Matriz de motivación laboral del área médica (7 funcionarios)

Tabla: 9*Matriz de motivación laboral del área médica*

	C	B	P	S	N	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE PROTECCION Y SEGURIDAD	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES SOCIALES Y DE PERTENENCIA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTOESTIMA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTORREALIZACION
1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable	5	1	1			32			
2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta		2	3	2			21		
3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa		2	2	2	1			18	
4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.	3	1	2	1					27
5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí			4	2	1	25			
6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.	1	3	2	1			25		
7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.		3	1	2	1			20	
8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	5	1	1						32
9. Para mí, es fundamental disponer de ingresos regulares.	7					35			
10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.		3	1	3			21		
11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	3	1	3					28	
12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.			2	4	1				27
13. Un buen empleo incluiría un plan de jubilación sólido.	2	3	2			28			
14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros -clientes o compañeros de trabajo	1	4	2				27		
15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	2	3	2					28	
16. Lo que me motiva es llegar tan lejos para encontrar mis propios límites.	4	1	2						30
17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	2	4	1			29			
18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.	3	1	3				28		
19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.	3	2	2					29	
20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.	1	4	1	1					16
						149	122	123	132
						21,28	17,42	17,57	18,85

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

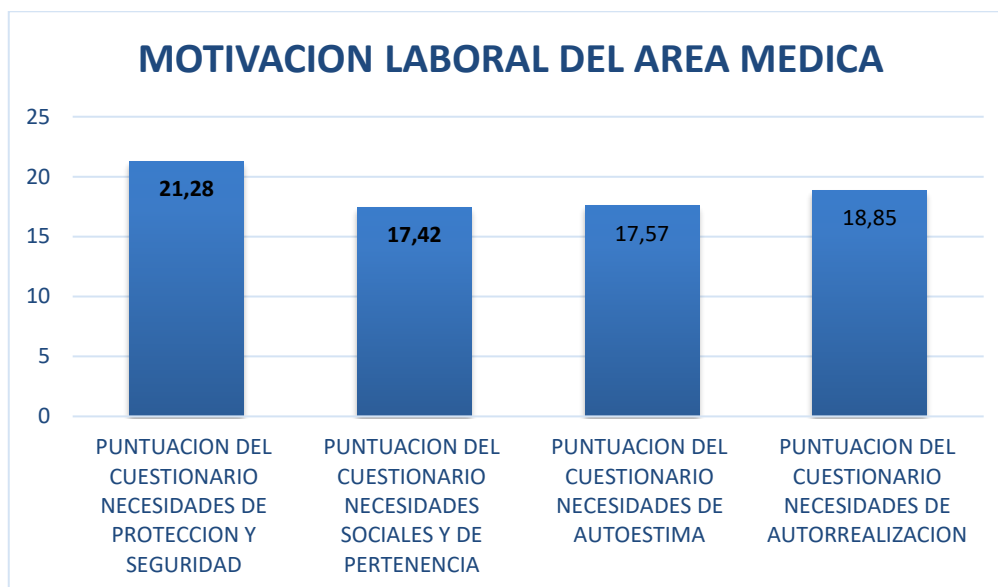


Gráfico: 11 Motivación Laboral del área Médica

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de la Motivación Laboral del área Médica

Siete son los funcionarios que laboran en esta área los cuales mencionaron lo siguiente:

Dentro de los estándares investigados el nivel que más, se destaca son las necesidades de protección y seguridad en esta área, es así que el personal médico siente que la institución le provee de protección, seguridad económica y estabilidad laboral, se tiene como resultado un nivel de vida más confortable.

Los trabajadores de esta área, además, sienten seguridad de ser reconocidos por el trabajo que ejercen en esta área.

Las necesidades sociales y de aceptación, se encuentran en un nivel bajo por lo que los médicos manifiestan que la integración de todos los compañeros es imprescindible en el lugar donde se labora de esta manera, se trabajaría en total coordinación y manifestar de manera crítica los pensamientos y necesidades de cada uno de los individuos.

3.1.4. Matriz de motivación laboral del área de calidad (2 funcionarios)

Tabla: 10*Matriz de motivación laboral del área de calidad*

	C	B	P	S	N	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE PROTECCION Y SEGURIDAD	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES SOCIALES Y DE PERTENENCIA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTOESTIMA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTORREALIZACION
1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable	1	1				9			
2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta		1	1				5		
3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa		1	1					7	
4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.	2								10
5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mi			2			6			
6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.	1	1					9		
7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.			1	1				5	
8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	2								10
9. Para mí, es fundamental disponer de ingresos regulares.	2					10			
10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.			1	1			7		
11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	2							10	
12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.		2							4
13. Un buen empleo incluiría un plan de jubilación sólido.	2					10			
14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros -clientes o compañeros de trabajo	1	1					9		
15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.		2						8	
16. Lo que me motiva es llegar tan lejos para encontrar mis propios límites.	1	1							9
17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	1	1				9			
18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.	1	1					9		
19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.	1	1						9	
20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.		2							4
						44	39	39	37
						22	19,5	19,5	18,5

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

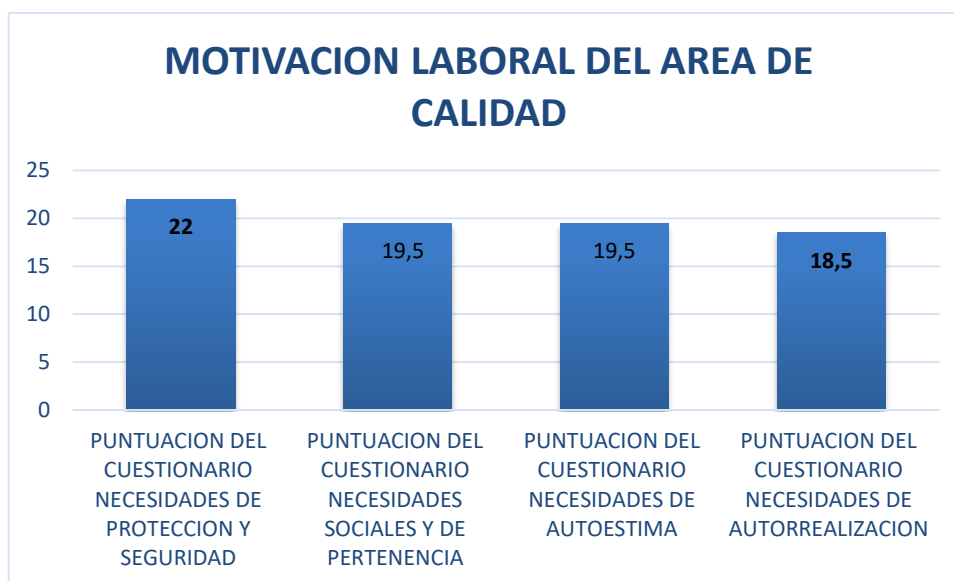


Gráfico: 12 Motivación Laboral del área de Calidad

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de la Motivación Laboral del área de Calidad

Dos son las funcionarias que laboran en esta área los cuales mencionaron lo siguiente:

En el área de Calidad el nivel que más, se destaca son las necesidades de protección y seguridad, es así que el personal siente que la institución le provee de protección, seguridad económica consideran que la remuneración percibida es la adecuada a cambio de su trabajo, tienen estabilidad laboral puesto que las dos funcionarias cuentan con nombramientos, se destaca de esta manera tener un nivel de vida más confortable.

Las necesidades de autorrealización son consideradas por parte de las profesionales uno de los niveles mas bajos de esta área puesto que es un mecanismo de conducta basadas en acciones, comportamientos y nuevos retos de aprendizaje, es decir, en cada actividad que realizan sienten que no adquieren nuevas destrezas y conocimientos en beneficio de su area laboral , es bastante monótono el trabajo realizado a diario.

3.1.5. Matriz de motivación laboral del área limpieza y guardianía (5 trabajadores)

Tabla: 11*Matriz de motivación laboral del área de limpieza y guardianía*

	C	B	P	S	N	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE PROTECCION Y SEGURIDAD	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES SOCIALES Y DE PERTENENCIA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTOESTIMA	PUNTUACION DEL CUESTIONARIO NECESIDADES DE AUTORREALIZACION
1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable	2	2	1			21			
2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta	2	2	1				9		
3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa		3	1	1				17	
4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.	3		2						21
5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mi		2	1	1	1	16			
6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.	1	2	1		1		17		
7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.		1	1	2	1			12	
8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	3		2						21
9. Para mí, es fundamental disponer de ingresos regulares.	4	1				24			
10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.		1	1	3			17		
11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	3	1	1					22	
12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.			1	3	1				20
13. Un buen empleo incluiría un plan de jubilación sólido.	2	2	1			21			
14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros -clientes o compañeros de trabajo	1	2	2				19		
15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	1	2	2					19	
16. Lo que me motiva es llegar tan lejos para encontrar mis propios límites.	3	1	1						22
17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	1	3	1			20			
18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.	2	1	2				20		
19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.	1	2	1	1				18	
20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.	1	2	2						11
						102	82	88	95
						20,4	16,4	17,6	19

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

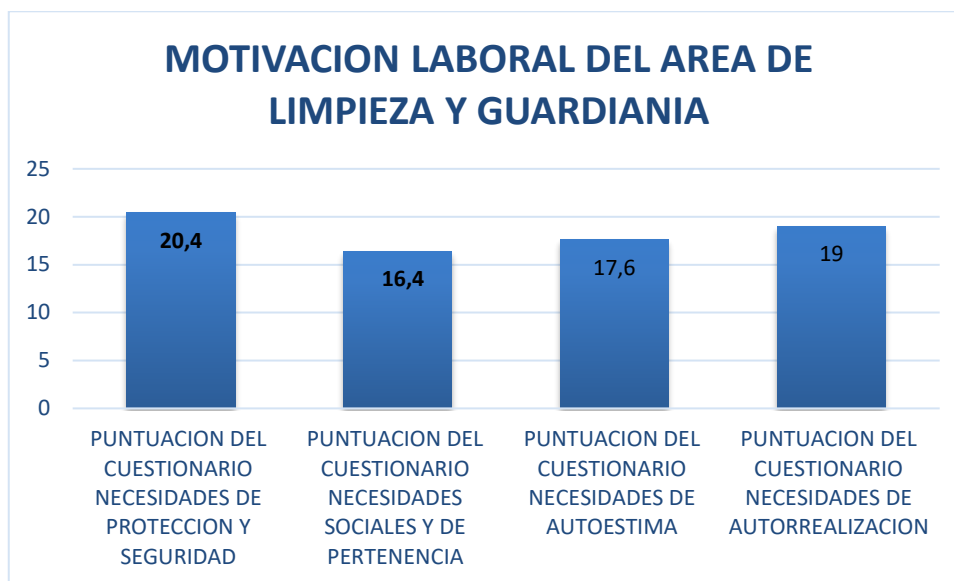


Gráfico: 13 Motivación Laboral del área de Limpieza y Guardianía

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de la Motivación Laboral del área de Limpieza y Guardianía

Cinco son los funcionarios que laboran en esta área los cuales mencionaron lo siguiente:

Es un nivel alto de importancia, se da a la necesidad de protección y seguridad, los trabajadores sienten estar cubiertos y protegidos institucionalmente. La seguridad económica de tener sus remuneraciones mensualmente sin lapsos de tardanza de pagos crea en cada uno estabilidad laboral, se obtiene un nivel de vida más cómodo

Los señores guardias y personal de limpieza en el nivel de necesidades sociales y de pertenencia, no se sienten completamente integrados con el resto de áreas pues sienten, no ser tan importantes, cabe recalcar que de ellos depende mucho la imagen física de la institución, por lo tanto, el nivel de sociabilidad sería excelente ante la cara de los usuarios.

3.1.6. AREAS DEL SEGURO DE SALUD VS. SUS NECESIDADES MOTIVACIONALES

En el siguiente gráfico, se observa el nivel más alto y el más bajo de las necesidades motivacionales de cada área investigada del Seguro de Salud de Chimborazo, se toma en cuenta que los valores obtenidos son escalares puesto que el test, se mide bajo los baremos establecidos.

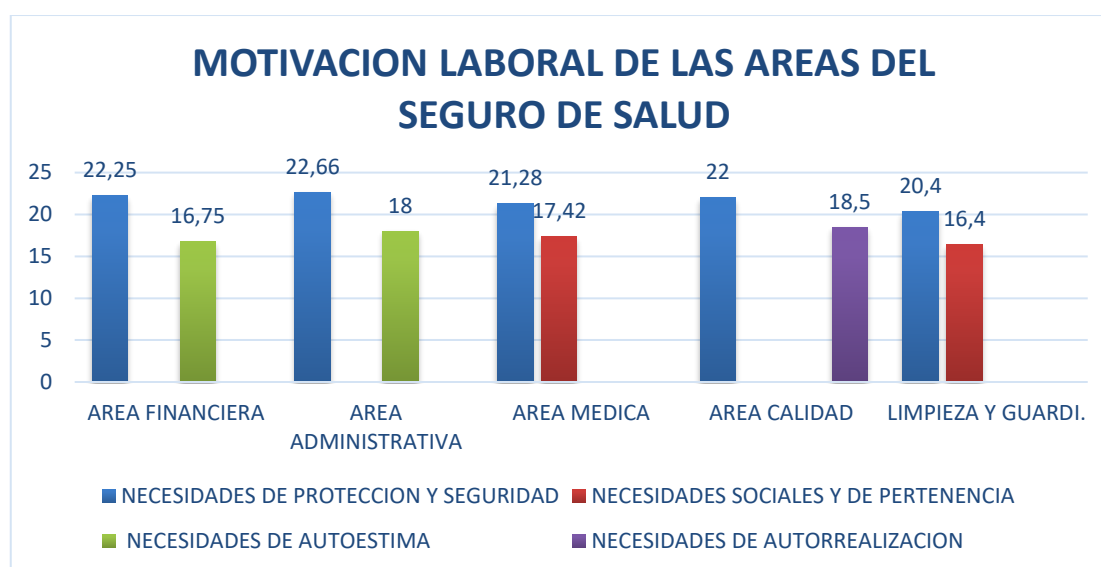


Gráfico: 14 Motivación Laboral de las áreas del Seguro de Salud

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de la Motivación Laboral de las áreas del Seguro de Salud

En este gráfico, se evidenciaría, que en todas las Áreas del Seguro de Salud el personal coincide en sentir protección y seguridad por parte de la Institución pues sienten satisfacción y agrado al recibir su dinero a cambio de su trabajo, se centra en la seguridad económica y personal. Consigue de esta manera un nivel de vida razonable, estabilidad laboral puesto que la mayoría de los trabajadores cuentan con nombramiento provisional.

Las necesidades de autoestima y necesidades sociales y de pertenencia, se muestra en la mayoría de las áreas con un bajo nivel de motivación pues existe escaso desarrollo en las relaciones interpersonales, no hay actividades laborales grupales que permitan

relacionarse y comunicarse de mejor manera, adicional, se detecta que los trabajadores no sienten ser valorados por su trabajo, ni elogiados por su jefe.

La investigación demuestra que los trabajadores al tener repetición continua de sus actividades tienen la sensación de realización de una tarea significativa que genera poca autoestima.

3.1.7. NECESIDADES DE PROTECCION Y SEGURIDAD EN LAS AREAS DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO



Gráfico: 15 Necesidades de protección y seguridad

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de las Necesidades de protección y seguridad

La primera escala del cuestionario Mbm es la necesidad de protección y seguridad, en este gráfico, se identificaría los niveles de motivación en cada una de las áreas investigadas, demuestra que esta necesidad es la más dominante e importante, en el que tanto el área financiera, administrativa, médica, calidad, limpieza y guardianía coinciden en indicar que sienten seguridad económica al tener su remuneración a tiempo, además, que los trabajadores sienten estar protegidos institucionalmente.

3.1.8. NECESIDADES SOCIALES Y DE PERTENENCIA EN LAS AREAS DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO



Gráfico: 16 Necesidades sociales y de pertenencia

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de las Necesidades sociales y de pertenencia

La segunda escala del cuestionario Mbm son las necesidades sociales y de pertenencia, se puede analizar en este gráfico que, de todas las áreas del seguro de Salud de Chimborazo, el área médica, de limpieza y guardianía tienen un nivel bajo de motivación puesto que indican tener escasa interacción social con su grupo laboral, manifiestan sentir la necesidad de más contacto personal, es decir, incrementar actividades de trabajo en grupo para desarrollar una relación interpersonal positiva.

Mientras que el área financiera, administrativa y de calidad perciben sentir un nivel adecuado y efectivo de motivación en las necesidades sociales y de pertenencia.

3.1.9. NECESIDADES DE AUTOESTIMA EN LAS AREAS DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO

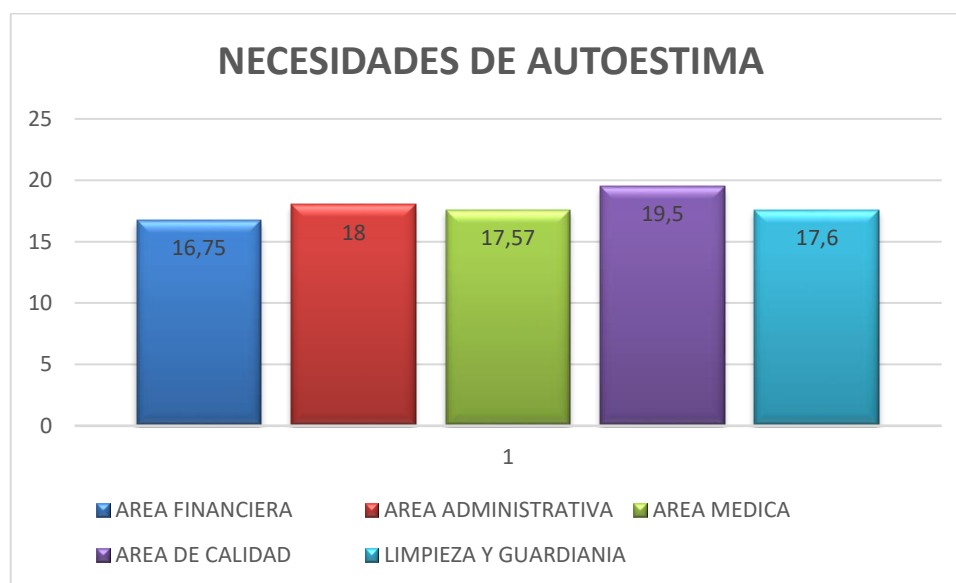


Gráfico: 17 Necesidades de autoestima

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de las Necesidades de Autoestima

Es la tercera escala evaluada por el cuestionario Mbm, las necesidades de autoestima, que refleja el gráfico que las áreas administrativas, calidad, limpieza y guardianía indican considerar, que se sienten motivados y valorados por su superior.

Po otro lado el área financiera y medica no perciben que su trabajo sea valorado en base a su esfuerzo y por ende, se sienten poco motivados al momento de realizar sus actividades diarias pues necesitan sentirse importantes y valorados por su superior.

3.1.10. NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN EN LAS AREAS DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO

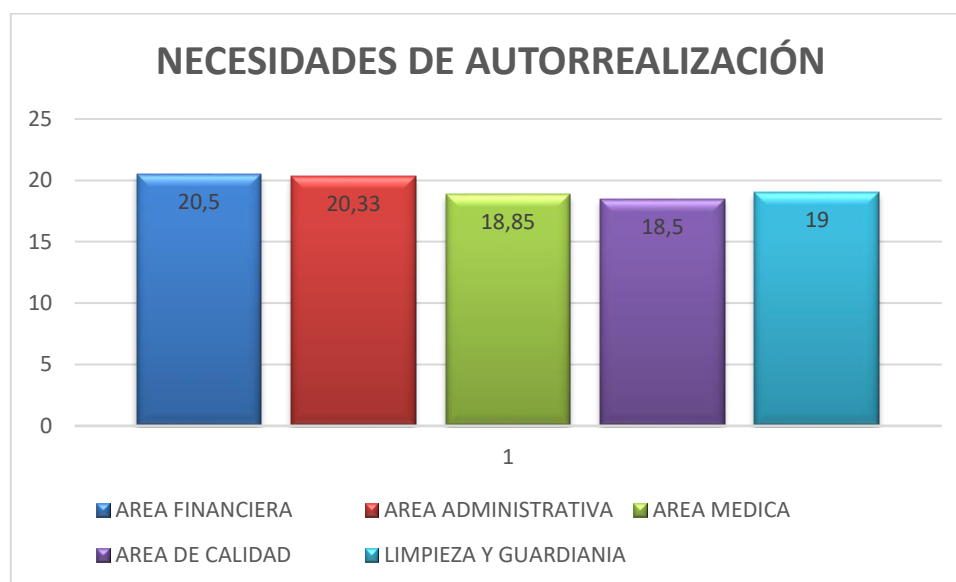


Gráfico: 18 Necesidades de autorrealización

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de las Necesidades de Autorrealización

La última escala de motivación son las necesidades de autorrealización, lo cual refleja el gráfico que las áreas financiera, administrativa, limpieza y de guardianía indican sentirse motivados y sienten que realizan y alcanzan todo lo que se proponen diariamente como un reto laboral.

Las necesidades de autorrealización son estimadas por el área médica y de calidad uno de los niveles mas bajos, puesto que sienten que cada actividad que realizan, no adquieren nuevas destrezas y conocimientos en beneficio de sus áreas laborales, realizan acciones repetitivas provoca baja motivación

3.2. Test, tabulación y análisis de la Satisfacción Laboral del Seguro de Salud de Chimborazo.

- ESCALA GENERAL DE SATISFACCION NTP 394

Para el análisis de satisfacción laboral, se utilizó la ESCALA GENERAL DE SATISFACCION NTP 394. Esta batería permite medir el grado de satisfacción en el trabajador, se puede detectar satisfacción general, extrínseca o intrínseca. Para obtener los resultados, se toma en cuenta una puntuación del 1 al 7, se suman los resultados, en donde 1, se asigna a Muy insatisfecho y sucesivamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho lo cual nos va a permitir ver el grado de satisfacción de cada area del Seguro de Salud de Chimborazo.

La puntuación total de la escala general de satisfacción oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

En la matriz siguiente, se observa los resultados totales de los veintiún trabajadores para obtener el valor de la satisfacción en la institución. Por lo tanto, en esta investigación, se obtiene que con un total de 84,24 puntos los trabajadores indican sentir un buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada, se obtiene una satisfacción general en el Seguro de Salud de Chimborazo.

Para obtener la satisfacción intrínseca y extrínseca, se toma en cuenta lo siguiente:

- Subescala de factores intrínsecos: toma en cuenta el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete preguntas (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Subescala de factores extrínsecos: investiga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos inherentes a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala está formada por ocho preguntas (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15)

3.2.1. MATRIZ DE SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO.

Tabla: 12

Satisfacción Laboral del Seguro de Salud de Chimborazo.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	TOTAL
1. Condiciones físicas del trabajo					60	48	7	115
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo				36	25	42		103
3. Tus compañeros de trabajo			12		25	60	14	111
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho				16	45	48		109
5. Tu superior inmediato				8		30	98	136
6. Responsabilidad, que se te ha asignado					15	90	21	126
7. Tu salario				32		60	21	113
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades					20	66	42	128
9. Relaciones entre direcciones y trabajadores de tu empresa					50	30	42	122
10. Tus posibilidades de promocionar				24	70	6		100
11. El modo en que tu empresa está gestionada				16	10	60	35	121
12. La atención, que se presta a las sugerencias que haces						66	70	136
13. Tu horario de trabajo						126		126
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo			12	28	15	42		97
15. Tu estabilidad en el empleo					40	30	56	126
			24	160	375	804	406	1769
			1,14	7,62	17,86	38,29	19,33	84,24

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

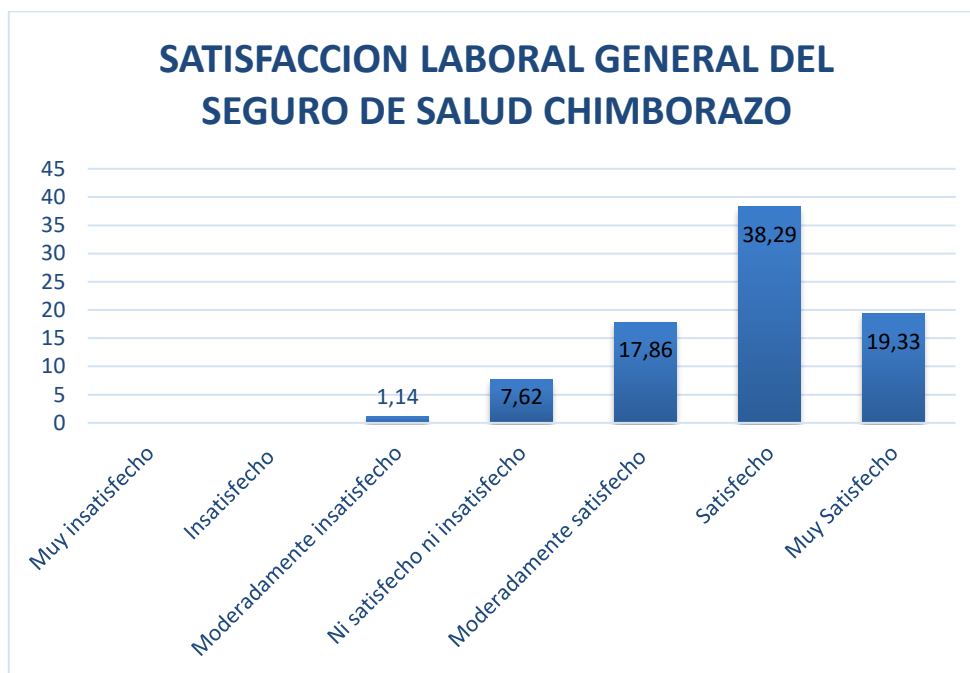


Gráfico: 19 Satisfacción laboral general del seguro de salud de Chimborazo

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

- Análisis de la Satisfacción Laboral general del Seguro de salud de Chimborazo

21 son los funcionarios que laboran en esta institución los cuales mencionaron lo siguiente:

De manera general, se observa que los trabajadores sienten satisfacción, se refleja la experiencia sobre su empleo, están cómodos y sienten tener estabilidad laboral, buen estado de ánimo de manera general, se tiene actitudes positivas en la vida laboral y privada.

Sin embargo, algunos trabajadores indican estar con un estado de ofuscación laboral, se encuentra alteraciones psicossomáticas diversas, estrés, ansiedad, etc.

3.2.2. MATRIZ DE SATISFACCIÓN LABORAL INTRINSECA

Tabla: 13

Valores intrínsecos de la satisfacción laboral

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	TOTAL
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo				36	25	42		103
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho				16	45	48		109
6. Responsabilidad, que se te ha asignado (3)					15	90	21	126
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades (2)					20	66	42	128
10. Tus posibilidades de promocionar				24	70	6		100
12. La atención, que se presta a las sugerencias que haces (1)						66	70	136
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo			12	28	15	42		97
								799
								38,05

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)



Gráfico: 20 Satisfacción laboral Intrínseca

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

Con unos 38,05 puntos los trabajadores reflejan la satisfacción intrínseca la cual, se basa en las necesidades psicológicas abarcan la causación personal, la efectividad y la curiosidad. Los trabajadores intrínsecamente satisfechos realizan sus actividades por puro deseo y placer

De los puntajes obtenidos los tres más altos elegidos por los trabajadores son:

1. La atención, que se presta a las sugerencias que haces: Es notable que el trabajador siente que sus opiniones son importantes y dan un aporte para el crecimiento de su Institución, se incentiva al personal para que investiguen nuevas ideas y compartan sus experiencias.
2. La posibilidad de utilizar tus capacidades: La institución ha logrado realizar evaluaciones de desempeño para detectar cuáles son las competencias laborales en las que fallan los empleados y para verificar cuáles serán reforzadas. De esta manera, se

brinda la posibilidad de detectar en qué áreas específicas tienen facilidades o falencias cada uno de los trabajadores.

3. Responsabilidad, que se te ha asignado: Las responsabilidades, que se asumen y son asignadas serán realizadas de manera adecuada y puntual pues, es lo que haga al trabajador progresar, es decir, mientras más responsabilidades, mayor es la posición en la que se ubiquen. De esta manera, se consideraría a cada uno de los trabajadores como únicos e indispensables.

De los puntajes obtenidos los más bajos que fueron elegidos por los trabajadores son:

1. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo: El trabajador cree que las actividades y funciones asignadas son monótonas y repetitivas por lo cual provocaría aburrimiento, malestar e insatisfacción laboral.

2. Tus posibilidades de promocionar: Ausencia de mejoras en la posición que ocupa el trabajador en la jerarquía de la Institución, lo cual conlleva a tener más responsabilidad al estar al frente de un cargo superior o funciones de alto rango. No les permite la Institución tener ascensos o cambio de actividades.

3.2.3. MATRIZ DE SATISFACCIÓN LABORAL EXTRINSECA

Tabla:14

Valores extrínsecos de la Satisfacción Laboral

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	TOTAL
1. Condiciones físicas del trabajo					60	48	7	115
3. Tus compañeros de trabajo			12		25	60	14	111
5. Tu superior inmediato (1)				8		30	98	136
7. Tu salario				32		60	21	113
9. Relaciones entre direcciones y trabajadores de tu empresa					50	30	42	122
11. El modo en que tu empresa está gestionada				16	10	60	35	121
13. Tu horario de trabajo(2)						126		126
15. Tu estabilidad en el empleo (3)					40	30	56	126
								970
								46,19

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)



Gráfico: 21 Satisfacción laboral Extrínseca

Fuente: Propia

Elaborado: (Chavez, M. 2021)

Con 46,19 puntos los trabajadores reflejan la satisfacción extrínseca la cual indaga sobre la situación del trabajador en aspectos relativos tales como; por qué la gente va a trabajar, de esta forma las personas realizan actividades para conseguir estímulos atractivos y que les brinden bienestar.

De los puntajes obtenidos los tres más altos elegidos por los trabajadores son:

1. Tú superior inmediato:

Se evidencia que los trabajadores identifican a su jefe como la persona que les ayuda a crecer, les brinda espacio de escucha activa, se genera lealtad y oportunidades de comunicación.

2. Tu horario de trabajo:

Existe satisfacción por parte de los trabajadores, manifiestan que por motivos de pandemia algunas personas, se adecuaron al teletrabajo, se implementa nuevos modelos gracias a la tecnología, se ha permitido que los trabajadores realizarían sus actividades

desde casa, sin que bajen sus resultados ni su productividad. Mientras que los demás cumplen su horario normal en la oficina sin ninguna complicación y bajo las medidas de bioseguridad.

3. Tu estabilidad en el empleo:

Todos los trabajadores indicaron que cuentan con nombramiento provisional lo cual hace que sientan cierta estabilidad laboral y un grado de protección legal contra las posibilidades de terminar la relación labor.

3.3. MARCO PROPOSITIVO

3.3.1. Tema

Plan de motivación para fortalecer la satisfacción laboral en los servidores públicos del Seguro de Salud de Chimborazo

- Contenido de la propuesta

Plan de motivación para fortalecer la satisfacción laboral en los servidores públicos del Seguro de Salud de Chimborazo, con el fin de analizar el grado de motivación que tiene cada funcionario en la institución.

Es evidente que para el ser humano el considerarse importante y elogiado lo hace sentir motivado y con ganas de realizar actividades donde se demuestra su capacidad de resolución en lo que ejecuta, es así que en el personal del Seguro de Salud en su análisis de motivación laboral, se detecta que en las necesidades de autorrealización, se encuentra en nivel bajo donde, se demuestra que no existe la oportunidad al trabajador de alcanzar logros a través de sus esfuerzos, sienten que sus actividades son monótonas.

Es necesario que el responsable de la Unidad asigne nuevas tareas y funciones a los trabajadores para que los ayude a fijar nuevos objetivos, se crea oportunidades para el crecimiento y desarrollo.

3.3.1.1. Justificación de la Propuesta

En base a lo expuesto anteriormente, se considera trascendental realizar un plan de motivación para fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores del Seguro de Salud. Una de las preguntas que realizan con frecuencia los gerentes, directivos, jefes o responsables de una institución, empresa u organización es ¿Qué debo hacer para motivar a mi personal?. Se considera muy importante manejar la motivación dentro del trabajo de una manera correcta aplica las diferentes técnicas y estrategias de mejora para un buen desempeño, se produce satisfacción laboral.

3.3.1.2. Objetivos de la propuesta

Objetivo

general (fin)

- Elaborar un plan de motivación para fortalecer la satisfacción laboral en los servidores públicos del Seguro de Salud de Chimborazo

Objetivo

específico
(propósito)

- Diseñar las actividades de mejora para fortalecer la motivación y satisfacción laboral en los servidores públicos

3.3.1.3. Cobertura y localización



Gráfico: 22 Croquis de ubicación

Fuente: Google Maps

Elaborado: (Chavez, 2021)

El Seguro de Salud de Chimborazo es una institución que asegura la atención al paciente, tanto del Seguro General, Campesino, Voluntario y Extensiones de Coberturas ya sea en unidades internas o a través de prestadores externos, es decir, en clínicas privadas que están adscritas al seguro, esta institución es la entidad financiadora de pago a las prestaciones que tiene el beneficiario. Además, se encarga de monitorear las unidades internas, es decir, el Centro de Salud Parque industrial, Alausí, Chunchi y el Hospital de Riobamba, se mide la calidad de atención a través del área de calidad el cual realiza las visitas técnicas INSITU en las que revisa que la atención sea adecuada, la medicación este bajo estándares de fechas.

Adicional el Seguro de Salud trabaja con prestaciones externas que son convenios interinstitucionales entre las clínicas y el IESS, se realiza el pago de subsidios por maternidad y enfermedad, solución a certificados extemporáneos cuenta, también, con el programa de envejecimiento activo el cual recibe a más de 1300 adultos mayores

3.3.1.4. Estructura organizacional del Seguro de salud de Chimborazo

La unidad del Seguro de salud de Chimborazo cuenta con un personal idóneo y profesional para cada área los mismos que realizan y cumplen actividades que favorecen a la población de la provincia de Chimborazo.

Cabe mencionar que para las diferentes contrataciones del personal, se ha tomado en cuenta el perfil de cada uno de los aspirantes es así que su organigrama es según la jerarquía de puestos.

MISIÓN: Ofrecer a los asegurados y pacientes de la provincia de Chimborazo, la protección, seguridad y tranquilidad que necesitan para vivir una mejor calidad de vida

VISIÓN: Ser los pioneros en brindar servicios de calidad a los afiliados de la provincia de Chimborazo para mejorar el estilo de vida de cada uno de ellos.

VALORES

El Seguro de Salud de Chimborazo, se caracteriza por contar con profesionales que tienen vocación de servir a los usuarios, cuentan con múltiples valores entre ellos:

- Respeto
- Confianza
- Tolerancia
- Humanidad

3.3.1.5. Organigrama estructural del Seguro de Salud de Chimborazo

Este esquema representativo nos demuestra la jerarquía del trabajador, se observa las actividades que tienen que dar cumplimiento en beneficio del usuario afiliado.



Gráfico: 23 Organigrama estructural del Seguro de Salud de Chimborazo

Fuente: Seguro de Salud de Chimborazo

Elaborado: (Chavez, 2021)

3.3.1.6. Roles de Institución – usuarios

Tabla 15

Roles de la Institución – usuarios

	¿Quién?	¿Como?	¿Porque?	¿Cuando?	¿Dónde?
El que inicia	Unidad del Seguro de salud de Chimborazo	Entidad financiadora de pago a las prestaciones que tiene el beneficiario.	Satisfacer las necesidades del afiliado	Si amerita la atención del paciente	Unidades internas, es decir, el parque industrial, Alausí, Chunchi y el hospital de Riobamba
El que influye	Todas las áreas de la institución	Verifica las necesidades del afiliado	Cumplimiento de actividades que le compete a la unidad	En la iniciación del cualquier tipo de proceso	Unidades internas, es decir, el parque industrial, Alausí, Chunchi y el hospital de Riobamba
El que decide	Responsable de la unidad	Coordina actividades	Para que todos los afiliados tengan una cobertura excelente	Si tiene los pagos al día	Unidades internas, es decir, el parque industrial, Alausí, Chunchi y el hospital de Riobamba

Fuente: Seguro de Salud de Chimborazo

Elaborado: (Chavez, 2021)

3.3.1.7. Matriz FODA

A través de la Matriz FODA, se observa la situación actual en la que se encuentra el personal del Seguro de Salud de Chimborazo de esta manera, se observa un diagnóstico claro para tomar decisiones que ayuden a fortalecer el desempeño de los mismos.

Con esta matriz, se pretende analizar las variables que determinen los factores débiles y fuertes de la parte interna y externa de la institución, variables (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

Tabla: 16

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Lo más importante para mí es tener un empleo estable • Para mí, es fundamental disponer de ingresos regulares. • Lo que me motiva es llegar tan lejos para lograr mis propios límites. • Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa. • Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí. • Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa • Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida. • Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas. • Un buen empleo incluiría un plan de jubilación sólido. • Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí • Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí. • La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son. • Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo. • Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta • La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona. • Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo • Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.

Elaborado: (Chavez, 2021)

3.3.1.8. Cruce de la matriz FODA

Una vez que, se conoce las variables de los aspectos internos y externos, se procede a analizar el diagnóstico de la situación actual, la misma que permite actuar de manera oportuna para tomar las mejores decisiones y resolver probables problemas, que se presenten en el proceso.

Tabla: 17
Cruce del FODA

<p style="text-align: center;"><i>Factores Internos</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Factores Externos</i></p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable 2. Para mí, es fundamental disponer de ingresos regulares. 3. Lo que me motiva es llegar tan lejos para encontrar mis propios límites. 4. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa. 5. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí. 6. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí 2. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí. 3. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son. 4. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo. 5. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa 2. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida. 3. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas. 4. Un buen empleo incluiría un plan de jubilación sólido. 5. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto. 	<p style="text-align: center;">(FO)</p> <p>Lo más importante para mí es tener un empleo estable de esta manera un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa (F1,O1)</p> <p>Para mí, es fundamental disponer de ingresos regulares para buscar aquello que te haga feliz en la vida.(F2,O2)</p> <p>Lo que me motiva es llegar tan lejos para encontrar mis propios límites el cual incluiría un plan de jubilación sólido (F3,O4)</p> <p>Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí me proporcionan una importante sensación de autorrespeto. (F5,O5)</p>	<p style="text-align: center;">(DO)</p> <p>La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí, sin embargo, un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa (D1,O1)</p> <p>Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí, es decir, se busca aquello que te haga feliz en la vida.(D2,O2)</p> <p>La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son como, también, mis logros que me proporcionan una importante sensación de autorrespeto. (D3,O5)</p> <p>Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo, sin embargo, quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.(D4,O3)</p>

AMENAZAS	(FA)	(DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta 2. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona. 3. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo 4. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido. 	<p>Lo más importante para mí es tener un empleo estable pero prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta (F1,A5)</p> <p>Lo que me motiva es llegar tan lejos para encontrar mis propios límites pero me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido. (F6,A4)</p> <p>Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí, pero prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo (F5,A3)</p>	<p>La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí, sin embargo, prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo (D1,A3)</p> <p>Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí pero prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta (D2,A1)</p> <p>La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son pero lo que me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido (D3,A4)</p> <p>Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo porque prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo (D4,A3)</p>

Fuente: <https://es.scribd.com/doc/6516432/FODA>

Elaborado: (Chavez, 2021)

3.3.1.9. Análisis comparativo de la matriz FODA

Las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades a través de la matriz, que se elaboró indagan la situación motivacional de los trabajadores del Seguro de salud de Chimborazo, se observa puntos fuertes y débiles de cada uno.

- Las estrategias FO. -

Es un punto donde la situación motivacional del empleado es sumamente positiva, se encuentra en un estatus de éxito laboral y personal, sin embargo, hay que tomar en cuenta que las debilidades y amenazas ocasionarían estragos y causar un desequilibrio laboral en la persona, para ello es necesario buscar estrategias motivacionales para que el personal de la institución, se sienta contento de realizar sus actividades de manera

satisfactoria. EJEMPLO: Lo más importante para mí es tener un empleo estable de esta manera un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa **(F1, O1)**

- Las estrategias DO.

Se las conoce, también, con el nombre de pares de adaptación, las debilidades laborales y personales, que se encuentran en la matriz llegarían a ocasionar un riesgo a la hora de ejecutar sus labores cotidianas, sin embargo, las oportunidades externas son opciones positivas, que se encuentran a lo largo del camino laboral el mismo que aplica si estaría en riesgo el personal. EJEMPLO: La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí, sin embargo, un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa **(D1, O1)**

- Las estrategias FA.

Se las conoce, también, con el nombre de pares de reacción, por lo tanto, el Seguro de salud de Chimborazo, está preparado para cualquier eventualidad amenazante, que se presente con los trabajadores, se pone en riesgo a cada uno de estos EJEMPLO: Lo que me motiva es llegar tan lejos para encontrar mis propios límites, pero me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido. **(F6, A4)**

- Las estrategias DA.

También, conocidos como pares de riesgo, por lo tanto, la institución está siempre pendiente de las decisiones que tomen, diseñarán un plan preventivo ante cualquier necesidad, que se presente día a día el mismo que ayude a solucionar de manera oportuna todos aquellos problemas, que se presente. EJEMPLO: Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí pero prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta **(D2, A1)**

3.3.1.10. Actividades para lograr Motivar al personal

La propuesta sugiere varias actividades las cuales ayudarán tanto a los directivos como al personal para mejorar la motivación en el ámbito laboral.

Las actividades, que se detallan a continuación están delineadas para el fortalecimiento de la motivación y satisfacción laboral están relacionados con los análisis realizados de acuerdo a los resultados obtenidos de los test aplicados a cada trabajador, se enfoca en la necesidad de autoestima y a la satisfacción general da cumplimiento a los objetivos propuestos.



Gráfico: 24 Actividades de autoestima y de satisfacción laboral

Fuente: (Bolles, 1978)

Elaborado:(Chávez, 2021)

Actividad 1: Trabajo en equipo

Tabla: 18

Trabajo en equipo

<p>1.- Trabajo en equipo</p> <p>El trabajo en equipo es importante al momento de realizar las funciones asignadas, demanda buena comunicación y empatía entre compañeros, para lograr realizar sus actividades asignadas, además, que ayuda a la persona desmotivada a comprometerse con el grupo y así trabajar todos por igual</p> <p>Todo grupo de trabajo conoce y tener claro su horario, la misión y visión de su institución, la metodología y los objetivos de la empresa, es necesario planificar capacitaciones para tener al personal activo lo cual permite tener una comunicación más fluída y con un alto grado de compromiso</p> <p>Al fomentar una cultura de responsabilidad y empoderamiento, se asegura la eficiencia y eficacia de todo el personal a través de continuas innovaciones de conocimientos y experiencias, las mismas que son aplicadas en todo el grupo laboral</p>				
SINTESIS NARRATIVA	Descripción de la actividad	Medios de verificación	INDICADORES	Responsable
	Actividades			
Meta: Incrementar e intercambiar ideas claras	Enseñar y detallar al personal por medio de nuevos	Capacitación al personal	Proponer planes de desarrollo para el trabajador, para que de esta manera, se empoderen de sus	Directivos Persona a cargo de Talento Humano

<p>y precisas a través de las experiencias vividas por el resto de compañeros con el fin de socializar y llevar un ambiente armonioso y colaborativo.</p> <p>Propósito: Fortalecer el desempeño de los trabajadores mediante la fuerza laboral a través de personas motivadas y capacitadas para mejorar el trabajo en las actividades que realicen en la institución.</p>	<p>conocimientos la importancia de la motivación en el ámbito laboral y el compromiso entre los directivos y su personal.</p> <p>Tener claro y conocer la Misión y Visión de la Institución, el trabajo en equipo y el intercambio de ideas y conocimientos entre compañeros con más experiencia.</p> <p>Impulsar actividades en equipo como el Teambuilding y las convivencias fuera del trabajo con dinámicas como el Ice-Breakers (se entrevistan unos a otros para conocerse mejor.)</p> <p>Feedback entre los trabajadores y los directivos</p>		<p>actividades y, se comprometan más con la institución.</p>	
--	--	--	--	--

Fuente: Seguro de Salud de Chimborazo
Elaborado: (Chavez, 2021)

Actividad 2: Estrategia de Confort

Tabla: 19

Estrategia de Confort

<p>2.- Estrategia de Confort</p> <p>Esta estrategia es básica , el lugar en donde desempeña las actividades el trabajador, también, es de gran impacto ya sea por las comodidades que ofrece la institución, se tiene en cuenta el horario y la continuidad, pues hace que tenga énfasis en tener oficinas confortables, ventiladas e iluminadas lo cual serán indicadores importantes para tener trabajadores motivados y satisfechos</p>				
SINTESIS NARRATIVA	Descripción de la Actividad	Medios de verificación	INDICADORES	Responsable
	Actividad			
<p>Meta:</p> <p>Conseguir espacios de trabajo confortables para que las actividades laborales, se desarrollen de manera eficaz y eficiente para bien de la institución.</p>	<p>Dar a conocer por medio de charlas a los directivos la importancia de tener ambientes confortables que brinden al trabajador un espacio motivador en donde desarrolla sus ideas y generen</p>	<p>Socialización sobre la creación de ambientes acogedores para el trabajador</p>	<p>Plantear charlas y actividades según la pirámide de las necesidades de Maslow.</p>	<p>Persona a cargo de Talento Humano</p>

<p>Propósito:</p> <p>Hacer que el funcionario de la institución desarrolle actividades en un medio donde, se sienta cómodo y capaz de desarrollar su trabajo de manera eficaz y autónoma.</p> <p>Dentro de un espacio acogedor el trabajador desarrolla capacidades de control, identifica emociones y sentimientos propios</p>	<p>un trabajo óptimo y eficaz. La inversión, que se realice en su institución es para beneficio tanto del trabajador como de los directivos ocasiona resultados e impactos positivos.</p> <p>Crear cultura de seguridad en la institución respecto a los riesgos y las medidas de seguridad de los trabajadores.</p>			
---	--	--	--	--

Fuente: Seguro de Salud de Chimborazo

Elaborado: (Chavez, 2021)

Actividad 3: Estrategia de comunicación

Tabla: 20

Estrategia de comunicación

<p>3.- Estrategia de comunicación</p> <p>El fortalecimiento de la comunicación organizacional mejora los procesos en cada área de trabajo, Es importante enseñar al trabajador que señala y habla si sucede algo, enseñar que todos en algún momento se equivocan, se asume los errores cometidos y saber expresar las inconformidades laborales hacia los jefes o encargados de cada área. Una buena relación entre el trabajador y los directivos hace que haya más confianza y, se encuentre prontas soluciones a problemas dados o existentes.</p>				
SINTESIS NARRATIVA	Descripción de la actividad	Medios de verificación	INDICADORES	
	Actividad			Responsable
<p>Meta:</p> <p>Parte de la inclusión social laboral es la comunicación, de ello</p>	<p>Escuchar y compartir con los trabajadores temas que provocan inquietud, problemas, dudas o</p>	<p>Reuniones periódicas - CAFÉ CON EL IESS</p>	<p>Número de reuniones Número de capacitaciones</p>	<p>Persona a cargo de Talento Humano Directivos</p>

<p>depende el buen entendimiento entre compañeros traslada mensajes, ideas, opiniones, etc. las cuáles serán discutidas y, por último, tomar las mejores decisiones para solucionar algún problema, que se presente a lo largo del camino laboral</p> <p>Propósito:</p> <p>A través de una buena comunicación generar un acercamiento laboral entre personal que labora en la institución, con el afán de crear un ambiente sano y saludable, para cada necesidad particular</p>	<p>experiencias adquiridas en su puesto de trabajo</p> <p>Difusión de trípticos y material impreso en donde, se recopila información importante de cada área de la institución</p> <p>Implementar el Corporate entrepreneurship (Emprendimiento corporativo) estimula al trabajador a adquirir conductas emprendedoras, se genera proyectos innovadores para el desarrollo de la institución.</p>			
--	---	--	--	--

Fuente: Seguro de Salud de Chimborazo
Elaborado: (Chavez, 2021)

Actividad 4: Autoestima y Liderazgo

Tabla: 21

Autoestima y Liderazgo

<p>4.- Autoestima y Liderazgo</p> <p>El líder juega un papel muy importante al momento de manejar a su personal y motivarlos es así que un buen líder busca alternativas y trata siempre de elevar la autoestima a cada uno, se puede lograr en cada uno de ellos que exploten su máximo potencial, se obtiene grandes resultados.</p> <p>Saber desarrollar la habilidad del liderazgo con voluntad y práctica</p>				
SINTESIS NARRATIVA	Descripción de la actividad	Medios de verificación	INDICADORES	Responsable
	Actividad			
<p>Meta:</p> <p>Generar en el trabajador la capacidad de sentirse seguro en las actividades que realice, demuestra los valores que le caracterizan</p>	<p>Realizar evaluaciones de desempeño anuales al personal, lo cual ayuda a entender la realidad de cada trabajador y sus necesidades, se logra empatía y refuerza las</p>	<p>Cursos de formación, conferencias</p>	<p>Entregar los resultados de las evaluaciones del desempeño a los trabajadores de manera individual y grupal.</p>	<p>Persona a cargo de Talento Humano Directivos</p>

<p>Fomentar un liderazgo personal, para que cada uno de los trabajadores a la hora de tomar sus decisiones, se sientan capaces de manejar de la mejor manera los asuntos de la institución</p> <p>Propósito:</p> <p>La finalidad de esta actividad es transmitir al personal la capacidad de, que se sientan seguros y competentes en el medio donde laboran</p>	<p>fortalezas y trata las debilidades.</p> <p>Dar conferencias al personal.</p> <p>Realizar cursos de formación (avalados)</p> <p>Implementar el liderazgo transformacional el cual produce grandes cambios, afecta a las creencias, valores y beneficio de los trabajadores y a la cultura de la institución.</p> <p>La política de integración hace que el trabajador, se sienta satisfecho y orgulloso de pertenecer a una institución que trabaja en beneficio de la ciudadanía.</p>	<p>Evaluaciones de desempeño</p>	<p>Dar a conocer a los trabajadores evaluados, cuáles son sus puntos fuertes y sus aspectos a mejorar.</p>	
--	--	----------------------------------	--	--

Fuente: Seguro de Salud de Chimborazo
 Elaborado: (Chavez, 2021)

Actividad 5: Estrategia de recompensa

Tabla: 22

Estrategia de recompensa

<p>5.- Estrategia de recompensa</p> <p>Formar estrategias de recompensa, generan reconocimientos en los trabajadores para fortalecer el sentido de pertenencia es así, que se establezca horas libres a los trabajadores, influye en la ejecución normal de su trabajo diario.</p>				
SINTESIS NARRATIVA	Descripción de la actividad	Medios de verificación	INDICADORES	Responsable
	Actividad			
<p>Meta:</p> <p>Comprender la capacidad de cada trabajador con la finalidad de motivar a cada uno de ellos según el mérito que obtenga por</p>	<p>Reconocer el desempeño laboral, la motivación del trabajador al realizar sus actividades, es evaluado por</p>	<p>El mejor trabajador del mes</p> <p>Felicitaciones publicas</p>	<p>Motivar a los trabajadores con un reconocimiento por su buena gestión dentro de los procedimientos de la institución.</p>	<p>Persona a cargo de Talento Humano Directivos</p>

<p>las actividades alcanzadas.</p> <p>Propósito:</p> <p>Buscar que el trabajador innove sus capacidades profesionales para beneficio de la institución y del suyo personal</p>	<p>los directivos y sus compañeros</p> <p>Felicitar en público el esfuerzo dado durante el mes hace que el trabajador, se sienta importante y motiva a los demás para obtener dicho reconocimiento en los próximos meses.</p>		<p>Provocar el work engagement en los trabajadores del Seguro de Salud, es decir, un sentimiento afectivo positivo del trabajador a razón de su dedicación y buen trabajo</p>	
--	---	--	---	--

Fuente: Seguro de Salud de Chimborazo
Elaborado: (Chavez, 2021)

CONCLUSIONES

- Esta investigación, se enfoca en la teoría de Maslow en donde visualiza las necesidades básicas, las primarias y terciarias para obtener como resultado la autorrealización del ser humano, puesto que indica que todos nacen con motivaciones innatas y a medida, que se crece aparecen otras motivaciones las cuales, se aprenden a través de la interacción con otras personas.
- Se establece que en esta investigación los niveles de motivación de los trabajadores en todas las áreas existentes, se encuentran enfocados en las necesidades de protección y seguridad, evidencia de esta manera la seguridad económica y personal, siente una vida laboral confortable, experimenta pertenencia de la institución a la que prestan sus servicios profesionales.
- La satisfacción laboral, se determina a partir de la teoría bifactorial de Herzberg la cual va muy unida al enfoque de la motivación de la pirámide de necesidades de Maslow lo que determina la satisfacción general, intrínsecos y extrínsecos. Quien, además, define a la satisfacción como un estado emocional positivo o placentero del trabajador al momento de realizar sus actividades y en medio de su entorno laboral.
- En la investigación de la satisfacción laboral de los trabajadores del Seguro de Salud consideran estar satisfechos de manera general muestra la experiencia del trabajador en su empleo y actividades laborales , además, se indica que en la satisfacción intrínseca los trabajadores realizan sus actividades por aspiraciones deseo y placer, es así que entre los más importantes que perciben en la institución están la atención, que se presta a las sugerencias que hacen, la posibilidad de utilizar sus capacidades y la responsabilidad, que se le ha asignado, en cambio en la satisfacción extrínseca indaga la situación en la que percibe su trabajo, se identifica entre las más importantes; su superior inmediato, el horario de trabajo y su estabilidad en el empleo

RECOMENDACIONES

- Aplicar y dar seguimiento por parte de los directivos y talento humano, al modelo de propuesta mencionado en esta investigación para mejorar la motivación y satisfacción laboral de los servidores públicos del Seguro de Salud Chimborazo, se obtiene de esta manera trabajadores más comprometidos en su ejecución.
- Diseñar y crear nuevas alternativas laborales con el propósito de mejorar la comunicación y el trabajo en equipo de manera que los servidores públicos del Seguro de Salud tendrán el control de sus actividades laborales para obtener un resultado concreto, se consigue una conexión entre los beneficios laborales y su esfuerzo propio, crea autoestima a través de su trabajo con recompensas formales, como “el empleado del mes”, reconocimientos públicos, fechas de cumpleaños, etc.
- Al haber detectado que los indicadores de satisfacción laboral intrínsecos y extrínsecos en el Seguro de Salud Chimborazo son: dar variedad de tareas que realicen y los compañeros de trabajo, se recomienda que el departamento de talento humano de la Institución realice una indagación más profunda y personal acerca de este hallazgo, mediante entrevistas personales para identificar cual es la razón de su insatisfacción.
- Se recomienda, además, ofrecer al trabajador la información directa acerca de los resultados de su desempeño laboral o inconformidades dadas durante la ejecución de las mismas, reestructurar las actividades con el fin de dar mayor interés y significado de lo que realiza cada uno, asignar tareas nuevas y evitar la monotonía laboral lo que proporciona al trabajador mayor libertad y control de su propio trabajo

BIBLIOGRAFIA

- Alles, M. (2010). *Desempeño de competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Bolles, R. (1978). *Teoría de la Motivación. Investigación Experimental y Evaluación*. . México: : Trillas.
- Brief; Weiss (2010). *Desarrollo y aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Cofer, M. (1980). La Importancia de motivación en la psicología. *Revista Digital de Psicología*, Vol.2 / Art..3 / Pag. 55.
- Duarte, J. (2014). *Principales técnicas motivacionales para el trabajador*. México: Pirámide.
- Fritzsche; Parrish (2012). *Procesos y emociones en el ambito laboral*. Buenos Aires: Granica.
- Gil (2017). *Satisfacción y motivacion emocional al trabajador*. México: McGraw Hill.
- Maslow, A. (1970). “*Una teoría sobre la motivación humana*” . Mexico: Trillas.
- Muchinsky, P. (2007). *Psicología aplicada al trabajo* Pág. 383. México: McGraw – Hill.
- Palmero, F. G. (2005). Motivación y biología: desarrollos teóricos. *Revista electrónica de motivación y emoción*, , 8, 20-21.
- Pepinós, D. (2015). *La inteligencia emocional como predictor del rendimiento laboral*. Madrid.: Editex.
- Ramos, M. (2011). *La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz*. Quito: McGraw-Hill
- Robbins, S. &. (2013). *Comportamiento Organizacional*.. México: Pearson.
- Robbins, A. (2016). *Satisfacción Laboral*. San Diego: Workbook.
- Rubio, J. (1997). *Motivación y satisfacción laboral, retrospectiva sobre sus formas de análisis: 133-167*. Madrid: Alpha y Omega.
- Rubio, J. (1997). *Motivación y satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. Pág. 133-167*. México: Reis.
- Silva, I. (2010). *La motivación y su interrelación con el entorno*. Madrid : Injuve.
- Sprenger. (2005). *Motivación*. Mdrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. México: Alpha y Omega.

- Trechera, J. (2000). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Bilbao: DDB.
- Thompson, E. (2017). *La evaluación de competencias laborales en las organizaciones*.
New York: Psychology Press.
- Thompson; Phua 2015). *Grado de satisfacción laboral en las organizaciones*. México:
Alpha y Omega
- Valderrama, B. (2010). *Motivación Inteligente*. Pág. 225. Málaga: Ediciones Aljibe.:
Aljibe.
- Vallejo, O. (2015). *Satisfacción laboral “UTOPIA O REALIDAD” autora pág. 75 -90*.
Ecuador: Alpha y Omega.
- Weiss, B.(2010). *El modelo de gestión del conocimiento motivacional*. México D.F:
Trillas.



CUESTIONARIO MBM – MOTIVACION LABORAL

ANEXO 1

Página 2

DIRIGIR MOTIVANDO

El Cuestionario MbM

Instrucciones: Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marque con un círculo la letra que más fielmente refleje su punto de vista personal, de acuerdo con la siguiente clave:

C	=	Estoy Completamente de acuerdo
B	=	Estoy Básicamente de acuerdo
P	=	Estoy Parcialmente de acuerdo
S	=	Solo estoy un poco de acuerdo
N	=	No estoy de acuerdo

- | | |
|--|-----------|
| 1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable | C B P S N |
| 2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta | C B P S N |
| 3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa | C B P S N |
| 4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida. | C B P S N |
| 5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí. | C B P S N |
| 6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí. | C B P S N |
| 7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son. | C B P S N |
| 8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas. | C B P S N |
| 9. Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares. | C B P S N |
| 10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo. | C B P S N |
| 11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona. | C B P S N |
| 12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo. | C B P S N |
| 13. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido. | C B P S N |
| 14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo- | C B P S N |
| 15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido. | C B P S N |
| 16. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites. | C B P S N |
| 17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa. | C B P S N |
| 18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí. | C B P S N |
| 19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorespeto. | C B P S N |
| 20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas. | C B P S N |

Por favor, no pase a la página siguiente hasta que haya completado el cuestionario o hasta que así se lo indiquen

ESCALA DE SATISFACCION NTP 394

ANEXO 2

	Muy insatisfecho	Insatisf.	Moderad. insatisf.	Ni satisf. ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

VALIDACION DE LOS TEST POR ESPECIALISTAS

ANEXO 3



MASTER EN PSICOLOGÍA, MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario MBM, para el análisis de la motivación laboral lo cual refleja lo que piensa el trabajador de su vida laboral, que es parte del proyecto de investigación "MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO", desarrollado por Mayra Alejandra Chávez Villagómez, estudiante de la Maestría en Psicología, mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por los trabajadores del Seguro de Salud de Chimborazo, los mismos que están repartidos en 5 áreas: Financiera, Administrativa, Medica, Calidad, limpieza y guardianía.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales del Cuestionario MBM

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del cuestionario de encuesta	X		X		
2	El formato para el cuestionario de encuesta	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El cuestionario de encuesta se adecua a las características culturales de la población	X		X		
5	El cuestionario de encuesta se adecua a las características laborales de los beneficiarios	X		X		
6	El cuestionario de encuesta se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	El cuestionario de encuesta se ajusta a las exigencias de las orientaciones laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del cuestionario de encuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Observaciones: _____



MASTER EN PSICOLOGÍA, MENCIÓN EN
COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: César Eduardo Ponce Guerra

Empresa: Universidad Nacional de Chimborazo

Cargo que ocupa: Docente Investigador

Tiempo dentro del cargo: 7 años 4 meses

Último grado académico alcanzado: Magíster

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "César Ponce Guerra", is centered within a white rectangular box.

Firma y número de identificación.
C.C. 0603688045



MASTER EN PSICOLOGÍA, MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento escala general de satisfacción NTP 394, permite medir el grado de satisfacción en el trabajador pudiendo detectar su satisfacción laboral, que es parte del proyecto de investigación "MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO", desarrollado por Mayra Alejandra Chávez Villagómez, estudiante de la Maestría en Psicología, mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por los trabajadores del Seguro de Salud de Chimborazo, los mismos que están repartidos en 5 áreas: Financiera, Administrativa, Medica, Calidad, limpieza y guardiana.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales de la Escala general de satisfacción NTP 394

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del cuestionario de encuesta	X		X		
2	El formato para el cuestionario de encuesta	X		X		
3	Numero de ítems planteados	X		X		
4	El cuestionario de encuesta se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	El cuestionario de encuesta se adecúa a las características laborales de los beneficiarios	X		X		
6	El cuestionario de encuesta se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	El cuestionario de encuesta se ajusta a las exigencias de las orientaciones laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del cuestionario de encuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Observaciones: _____



MASTER EN PSICOLOGÍA, MENCIÓN EN
COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: César Eduardo Ponce Guerra

Empresa: Universidad Nacional de Chimborazo

Cargo que ocupa: Docente Investigador

Tiempo dentro del cargo: 7 años 4 meses

Último grado académico alcanzado: Magister

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "César Eduardo Ponce Guerra", enclosed in a light blue rectangular box.

Firma y número de identificación.
C.C. 0603688045

ANEXO 4


**MASTER EN PSICOLOGÍA, MENCIÓN EN
COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO**
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario MBM, para el análisis de la motivación laboral lo cual refleja lo que piensa el trabajador de su vida laboral, que es parte del proyecto de investigación "MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO", desarrollado por Mayra Alejandra Chávez Villagómez, estudiante de la Maestría en Psicología, mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por los trabajadores del Seguro de Salud de Chimborazo, los mismos que están repartidos en 5 áreas: Financiera, Administrativa, Medica, Calidad, limpieza y guardiania.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales del Cuestionario MBM

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Signa el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del cuestionario de encuesta	X		X		
2	El formato para el cuestionario de encuesta	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El cuestionario de encuesta se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	El cuestionario de encuesta se adecúa a las características laborales de los beneficiarios	X		X		
6	El cuestionario de encuesta se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	El cuestionario de encuesta se ajusta a las exigencias de las orientaciones laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del cuestionario de encuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Observaciones: _____



MASTER EN PSICOLOGÍA, MENCIÓN EN
COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: MARIANELA PATRICIA VELOZ SALAS

Empresa: INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Cargo que ocupa: RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO - DIRECCIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO

Tiempo dentro del cargo: 2 AÑOS

Último grado académico alcanzado: MAGISTER



C.C. 0603529413



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento escala general de satisfacción NTP 394, permite medir el grado de satisfacción en el trabajador pudiendo detectar su satisfacción laboral, que es parte del proyecto de investigación "MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SEGURO DE SALUD DE CHIMBORAZO", desarrollado por Mayra Alejandra Chávez Villagómez, estudiante de la Maestría en Psicología, mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por los trabajadores del Seguro de Salud de Chimborazo, los mismos que están repartidos en 5 áreas: Financiera, Administrativa, Médica, Calidad, limpieza y guardianía.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales de la Escala general de satisfacción NTP 394

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del cuestionario de encuesta	X		X		
2	El formato para el cuestionario de encuesta	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El cuestionario de encuesta se adecua a las características culturales de la población	X		X		
5	El cuestionario de encuesta se adecua a las características laborales de los beneficiarios	X		X		
6	El cuestionario de encuesta se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	El cuestionario de encuesta se ajusta a las exigencias de las orientaciones laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del cuestionario de encuesta	X				
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación			X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	X		X		

Observaciones: _____



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

MASTER EN PSICOLOGÍA, MENCIÓN EN
COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: MARIANELA PATRICIA VELOZ SALAS

Empresa: INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Cargo que ocupa: RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO - DIRECCIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO

Tiempo dentro del cargo: 2 AÑOS

Último grado académico alcanzado: MAGISTER



Firmado electrónicamente por:
MARIANELA
PATRICIA VELOZ
SALAS

C.C. 0603529413