

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRIA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD SEGUNDA COHORTE

**Tema: “EL NIVEL MOTIVACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS PROFESIONALES EN LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN FÍSICA  
DE TUNGURAHUA”**

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en  
Gerencia de Instituciones de Salud

**Autora:** Licenciada Liliana Rocío Endara Altamirano

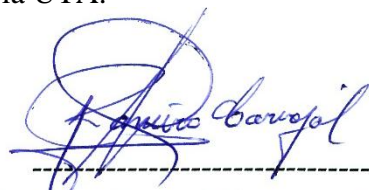
**Director:** Ingeniero Carlos Vinicio Mejía Vayas, Magister

Ambato – Ecuador

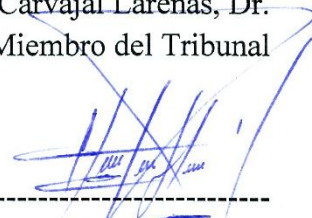
**2017**

## **A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Doctor, e integrado por los señores Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velasteguí, MBA; Psicóloga María Cristina Abril Freire, Magister; Doctor Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “EL NIVEL MOTIVACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN FÍSICA DE TUNGURAHUA”, elaborado y presentado por la señora Licenciada Liliana Rocío Endara Altamirano para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud Segunda Cohorte; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.  
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velasteguí, MBA  
Miembro del Tribunal



Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.  
Miembro del Tribunal



Ing. Raúl Francisco Villalba Miranda, MBA.  
Miembro del Tribunal

## **AUTORÍA DEL INFORME INVESTIGACIÓN**

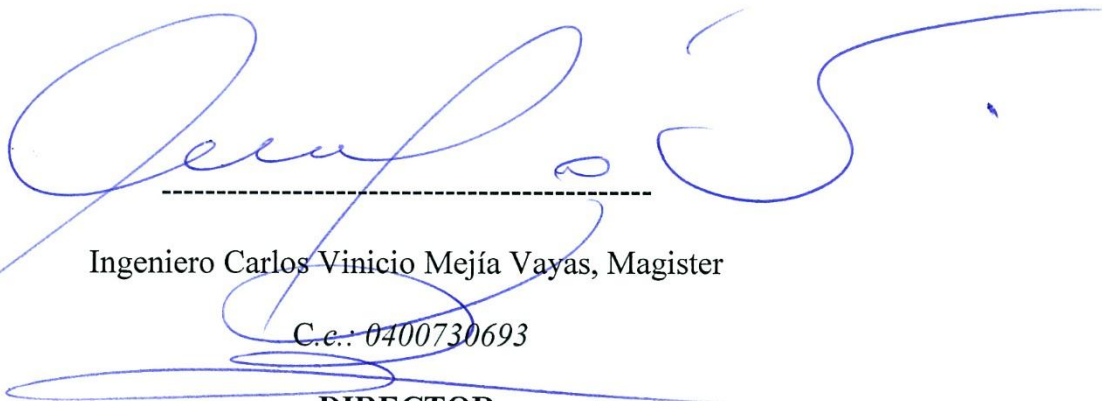
La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “EL NIVEL MOTIVACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN FÍSICA DE TUNGURAHUA”, le corresponde exclusivamente a la: Licenciada Liliana Rocío Endara Altamirano, autora bajo la Dirección del Ingeniero Carlos Vinicio Mejía Vayas, Magister, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Licenciada Liliana Rocío Endara Altamirano

*C.e.: 1803860558*

**AUTORA**



Ingeniero Carlos Vinicio Mejía Vayas, Magister

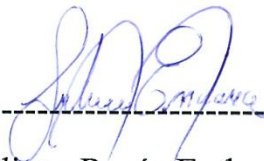
*C.e.: 0400730693*

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Licenciada Liliana Rocío Endara Altamirano

C.c. 1803860558

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada .....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad .....	ii
AUTORÍA DEL INFORME INVESTIGACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	v
AGRADECIMIENTO .....	x
DEDICATORIA .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
EXECUTIVE SUMMARY .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.2. Planteamiento del problema .....	3
1.2.1 Contextualización .....	3
1.2.2. Diagrama causa – efecto .....	9
1.2.3. Análisis crítico .....	10
1.2.4. Prognosis .....	11
1.2.5. Formulación del problema .....	11
1.2.5.1 Preguntas directrices .....	11
1.2.6. Delimitación .....	12
1.2. Justificación .....	13
1.4. Objetivos .....	17
CAPÍTULO II .....	18

MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Antecedentes investigativos .....	18
2.2. Fundamentación filosófica .....	20
2.3. Fundamentación legal.....	21
2.4. Categorías fundamentales de categorías.....	22
2.4.1. Red de categorías fundamentales.....	23
2.5 Fundamentación teórica de la variable independiente.....	24
2.5.1 Variable Independiente. LA MOTIVACIÓN.....	24
2.5.2 Variable Dependiente. SATISFACCIÓN LABORAL.....	39
SATISFACCIÓN LABORAL.....	39
2.6. Hipótesis .....	50
2.7. Señalamiento de variables de la hipótesis .....	50
CAPÍTULO III .....	51
METODOLOGÍA.....	51
3.1. Enfoque.....	51
3.2. Método de la investigación.....	51
3.3. Modalidad de la investigación.....	52
3.4. Población .....	53
3.5. Operacionalización de variables .....	54
3.5.1 Variable dependiente y Variable independiente .....	55
3.6. Recolección de información .....	57
3.7. Proceso y análisis .....	61
3.8 Plan de procesamiento de información.....	62
CAPÍTULO IV .....	64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	64
4.1.- Tabulación de datos.....	64
4.2 Validación de la encuesta por Alfa Cronbach .....	74

4.3 Análisis e interpretación general de resultados .....	75
4.4 Verificación de Hipótesis .....	76
4.4.2 Selección del Nivel de Significación.....	77
4.5 Datos Estadísticos.....	78
4.5.1 Campana Gauss .....	80
CAPÍTULO V .....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN.....	81
CAPÍTULO VI.....	84
Propuesta .....	84
6.1. Datos Informativos .....	84
6.2. Antecedentes de la Propuesta .....	84
6.3. Justificación.....	85
6.4. Objetivos.....	86
6.4.1. General .....	86
6.4.2. Específicos .....	86
6.5. Análisis de Factibilidad .....	86
6.5.1 Factibilidad legal .....	86
6.5.2 Factibilidad operativa.....	87
6.5.3 Factibilidad económica .....	87
6.6. Fundamentación Científico Teórica .....	88
6.7 Desarrollo del modelo Operativo .....	98
Estrategia 1 .....	98
Estrategia 2 .....	102
Estrategia 3 .....	105
Estrategia 4 .....	108
6.3. Administración de la propuesta .....	110
6.4. Presupuesto de la propuesta.....	111

6.5. Cronograma .....	111
ANEXOS .....	112
ANEXO 1: .....	112
ANEXO 2: .....	113
ANEXO 3: .....	117
ANEXO 4 .....	120
ANEXO 5 .....	121
ANEXO 6 .....	129
ANEXO 7 .....	131
ANEXO 8 .....	133
Bibliografía.....	135

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre el sexo y satisfacción laboral.....	7
Tabla 2: Delimitación Espacial de la Provincia de Tungurahua .....	12
Tabla 3. Tipos de motivación .....	25
Tabla 4: Población .....	53
Tabla 5. Variable dependiente-independiente .....	55
Tabla 6: Pregunta 1 .....	64
Tabla 7: Pregunta 2.....	65
Tabla 8: Pregunta 3.....	66
Tabla 9: Pregunta 4.....	67
Tabla 10: Pregunta 5.....	68
Tabla 11: Pregunta 6.....	69
Tabla 12: Pregunta 7.....	70
Tabla 13: Pregunta 8.....	71
Tabla 14: Pregunta 9.....	72
Tabla 15: Pregunta 10.....	73
Tabla 16: Frecuencias Observadas .....	78



Tabla 17: Frecuencias Esperadas.....	78
Tabla 18: Chi Cuadrado.....	79
Tabla 19: Verificación del Chi Cuadrado.....	79
Tabla 20: Estrategia 1.....	100
Tabla 21: Nómina 1.....	100
Tabla 22: Alternativas 1.....	101
Tabla 23: Estrategia 2.....	103
Tabla 24: Nómina 2.....	104
Tabla 25: Alternativas 2.....	104
Tabla 26: Estrategia 3.....	106
Tabla 27: Nómina 3.....	107
Tabla 28: Alternativas 3.....	107
Tabla 29: Estrategia 4.....	109
Tabla 30: Nómina 4.....	110
Tabla 31: Alternativas 4.....	110
Tabla 32: Cronograma.....	111

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de problemas.....	9
Gráfico N° 2: Determinación de categorías.....	22
Gráfico N° 3: Red de categorías fundamentales.....	23
Gráfico N° 4: Pregunta 1.....	64
Gráfico N° 5: Pregunta 2.....	65
Gráfico N° 6: Pregunta 3.....	66
Gráfico N° 7: Pregunta 4.....	67
Gráfico N° 8: Pregunta 5.....	68
Gráfico N° 9: Pregunta 6.....	69
Gráfico N° 10: Pregunta 7.....	70
Gráfico N° 11: Pregunta 8.....	71
Gráfico N° 12: Pregunta 9.....	72
Gráfico N° 13: Pregunta 10.....	73

## AGRADECIMIENTO

Mi sentimiento de gratitud eterna a la Facultad de Ciencias Administrativas por poseer un cuerpo docente, administrativo y de servicios con una gran calidad humana.

Gracias a mis amigas y amigos que siempre fueron mi apoyo en las batallas que juntos libramos en post de los objetivos académicos trazados.

Gracias de corazón al Ingeniero Carlos Vinicio Mejía Vayas Magister que supo dirigir mi trabajo de investigación con sabiduría, profesionalismo y gran paciencia.

Liliana

## DEDICATORIA

Al supremo por haberme regalado la salud, la vida y sus bendiciones cada día.

A mis padres y que siempre estuvieron a mi lado brindándome el apoyo incondicional extendiéndome su mano amiga y generosa cuidándome con su gran amor.

A mis hermanos y por motivarme a ser mejor cada día.

A mi pequeña familia mi esposo por acompañarme en mis nuevas metas y, el motor que finaliza mi vida y se ha convertido en la fuerza que alimenta mis sueños e ideales futuros.

Liliana

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD**  
**SEGUNDA COHORTE**

**TEMA: “EL NIVEL MOTIVACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS PROFESIONALES EN LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN FÍSICA  
DE TUNGURAHUA”**

**AUTOR:** Licenciada Liliana Rocío Endara Altamirano

**DIRECTOR:** Ingeniero Carlos Vinicio Mejía Vayas Magister

**FECHA:** 11 de Mayo 2017

**RESUMEN EJECUTIVO**

El objetivo de la presente investigación fue analizar el nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua. El propósito fue conocer el nivel motivacional de los profesionales de rehabilitación y la manera que influye en la satisfacción laboral y en su entorno de trabajo. El tipo de estudio fue descriptivo, con enfoque cuantitativo. Se aplicó el cuestionario adaptado de satisfacción laboral, instrumento realizado por la autora con base en los modelos SERVQUAL validado, utilizado para la medición del nivel motivacional y su relación con la satisfacción laboral para evaluar la calidad de servicio, por medio de este se pudo recolectar información sobre el problema suscitado y así poder plantear soluciones a la problemática expuesta, y obteniendo datos estadísticos que arrojan porcentajes reales; esto se realizó a través de una encuesta aplicada a los profesionales en los Servicios de Rehabilitación. Los fisioterapeutas con un nivel motivacional bajo van a provocar que la satisfacción laboral sea deficiente para desempeñarse en sus áreas de trabajo de manera adecuada, se puede añadir que un gran porcentaje de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, no tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo provocando un mal clima laboral, debido a que no interactúan correctamente, y la carga horaria no les permite comunicarse.

**Descriptor:** NIVEL MOTIVACIONAL, SATISFACCIÓN LABORAL, REHABILITACIÓN, FISIOTERAPISTA, CLIMA LABORAL.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD**  
**SEGUNDA COHORTE**

**THEME: “EL NIVEL MOTIVACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS PROFESIONALES EN LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN FÍSICA  
DE TUNGURAHUA”**

**AUTHOR:** Licenciada Liliana Rocío Endara Altamirano

**DIRECTED BY:** Ingeniero Carlos Vinicio Mejía Vayas Magister

**DATE:** 11 de Mayo 2017

**EXECUTIVE SUMMARY**

*The objective of the present investigation was to analyze the motivational level and the professional satisfaction of the specialists in the physical rehabilitation services of Tungurahua. The purpose of the investigation was to know the motivational level of rehabilitation professionals and the way how this level influences job satisfaction and their work environment. The type of study was descriptive, with a quantitative approach. The questionnaire adapted to job satisfaction was applied by the author based on the validated SERVQUAL models used for the measurement of the motivational level and its relation with job satisfaction to evaluate the quality of service, through which it was possible to collect information about the problem raised and therefore to be able to apply solutions to the problem exposed, and obtaining statistical data that show real percentages. This investigation was done through a survey applied to professionals in the Rehabilitation services. Physiotherapists with a low motivation level will cause a deficient job satisfaction to perform their activities, it can be added that a large percentage of people working in the Physical Rehabilitation Services in Tungurahua do not have a good relationship with their co-workers causing a bad working environment, because they do not interact properly.*

**Keywords:** MOTIVATIONAL LEVEL, LABOR SATISFACTION, REHABILITATION, PHYSIOTHERAPIST, LABOR CLIMATE.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se trata acerca del nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua el cual se encuentra estructurado por seis capítulos.

Capítulo I, El problema; se desarrolló en base al tema “EL NIVEL MOTIVACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN FÍSICA DE TUNGURAHUA.”, el mismo que se planteó a través de una contextualización macro, meso y micro, el árbol de problemas que busca conocer cuáles son las causas y consecuencias en el rendimiento académico, análisis crítico, prognosis, la delimitación de la investigación, justificación, el planteamiento de objetivos general y específicos.

Capítulo II, El marco teórico; constituye de los antecedentes investigativos (estado de arte) el cual se ejecutó con la ayuda de artículos científicos, categorización de variables con la colaboración de algunos libros de diferentes autores que aportan con información sobre el tema expuesto para la investigación, fundamentación filosófica, fundamentación legal, la hipótesis y finalmente señalamiento de variables.

Capítulo III, La metodología; abarca el enfoque de la investigación, modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, recolección de la información, plan para recolección de la información y el plan de procesamiento de la información.

Capítulo IV, La metodología; comprende el análisis e interpretación de resultados se realiza la cuantificación de los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los profesionales a través de porcentajes y pasteles, comprobando así la hipótesis propuesta en la problemática.

Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones; se plantean mediante los resultados obtenidos a través de la recolección de información

Capítulo VI, La Propuesta; encontramos aquí el tema de la propuesta, los objetivos generales como específicos de la propuesta, la justificación, el fundamento teórico de la propuesta y finalizamos con la exposición de la propuesta que se va a plantear y realizar.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“EL NIVEL MOTIVACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN FÍSICA DE TUNGURAHUA”.

### 1.2. Planteamiento del problema

#### 1.2.1 Contextualización

##### Macro

El ser humano se encuentra expuesto a varios factores en su lugar de trabajo, más aún con los avances industriales, tecnológicos, comunicaciones virtuales, globalización, entre los más importantes, que imponen nuevos retos y condiciones laborales que exceden las capacidades humanas.

Según la publicación realizada por Organización Mundial de la Salud (2016), menciona datos importantes en relación a este tema:

AMERICA CENTRAL	10%	BAJO ESTRÉS
ARGENTINA	26,7%	BAJO ESTRÉS
BRSAIL	14%	BAJO ESTRÉS
CHILE	27,9%	BAJO ESTRÉS

Fuente: (Organización Mundial de la Salud , 2016)

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana



Simón Sinek se ha hecho mundialmente famoso desde la llegada a las redes sociales de una intervención suya hablando de la generación Millennial en Inside Quest. Para el experto, estos jóvenes nacidos a partir de 1984 forman una generación estresada, infeliz y con problemas de autoestima. (Moreno M. , 2017)

Las personas de la generación Y, otra forma de llamarla, presentan una fuerte falta de autoestima, además de no disponer de los mecanismos necesarios para lidiar con el estrés. ¿Por qué? Fundamentalmente por la educación que han recibido, ya que la mayoría de ellos crecieron pensando que iban a tener una buena vida e iban a obtener todo aquello que desearan. La edad adulta les ha mostrado que la realidad no es tan idílica como sus padres, profesores y comunidades les enseñaron. (Moreno M. , 2017)

Pero, además, clave es el uso de la tecnología. Simón explica que la interacción con móviles y redes sociales libera un químico en el cerebro llamado dopamina. Este mismo neurotransmisor es el que también nos hace sentir bien cuando fumamos, bebemos o apostamos. Ni que decir tiene que es altamente adictivo. (Moreno M. , 2017)

La sociedad ha creado a una generación, la Millennial, que no sabe lidiar con el estrés, la ansiedad ni las relaciones sociales. Estos jóvenes, cuando tienen un problema o se sienten inseguros, no llaman a un amigo o hablan con sus padres. Se refugian en las redes sociales y los videojuegos, al igual que un alcohólico recurren a la botella para evadirse de la realidad. (Moreno M. , 2017)

La ciencia ha demostrado que las personas que más tiempo pasan en Facebook sufren índices más altos de depresión. La clave, por tanto, no está en darse de baja en todas las redes sociales u olvidar el Smartphone, sino encontrar un balance adecuado entre el mundo digital y el real. (Moreno M. , 2017)

El problema surge cuando deben enfrentarse a las fortalezas en las relaciones y la satisfacción laboral, dos aspectos que aún no tienen App. Ellos quieren un ascenso

rápido, lograr sus metas a corto plazo y ser apreciados por todos sus pares. La paciencia no es su fuerte, por lo que es una generación abocada a la infelicidad y la insatisfacción perpetua. (Moreno M. , 2017)

La edición 2015 del Barómetro Bienestar y Motivación de los Empleados elaborado cada año por Edenes e Pisos, revela cuáles son las percepciones de los profesionales europeos. Entre los datos recabados, la encuesta revela que el 42% de los trabajadores españoles menores de 35 años sufre altos niveles de estrés, porcentaje que desciende al 37% en los empleados de todas las edades. (Moreno M. , 2015 )

### **Motivación, remuneración y estrés**

Otra de las grandes aflicciones de los españoles según el estudio es el sueldo, expresada por el 31% de los encuestados, quienes además aseguran estar insatisfecho con su poder adquisitivo actual (58%). (Moreno M. , 2015 )

Con respecto al grado de motivación, un 61% afirma que se mantiene estable, mientras que el 30% dice que disminuye y solamente un 9% ve que aumente. (Moreno M. , 2015 )

En cuanto al nivel de estrés del 1 al 10, mientras que el 42% de los menores de 35 años afirmaron tener un alto nivel de estrés, casi 10% por encima de los mayores de 54 años. (Moreno M. , 2015 )

En contraste, el 31% de los entrevistados afirman estar satisfechos con su trabajo, la mayoría por el buen clima laboral que hay en su oficina. (Arroyo, 2016)

Dentro de los insatisfechos, uno de cada cuatro dice estar descontento con su empleo por el salario que cobra, mientras que el 19% se queja de que su empresa no retribuye sus logros. (Arroyo, 2016)

Asimismo, el 18% asegura que su insatisfacción se debe a que no existe un buen clima laboral; el 13% alega que su trabajo no le supone un desafío; el 11% apunta

a la falta de liderazgo de su jefe; el 9% a que no existen posibilidades de ascenso y el 5% dice no estar contento porque no puede aportar nuevas ideas al trabajo. (Arroyo, 2016)

Entre los que sí están satisfechos con su empleo, el 41% señala como causa el buen clima laboral reinante, mientras que el 28% agradece poder aportar nuevas ideas; el 16% dice sentirse retribuido por sus logros; el 9% afirma que su trabajo le supone un desafío, y el 3% apunta que su jefe les motiva, el mismo porcentaje que apunta como motivo de satisfacción el tener posibilidades de ascender. (Arroyo, 2016)

Cuando se les pregunta qué les motiva a hacer bien su trabajo, existe un empate de votos (19%) entre los que responden el miedo a quedarse en el paro o la familia. Por su parte, el 16% señala que su sueldo es la principal motivación para hacer su trabajo, el 14% apunta a los beneficios de su empresa y el 12% señala que su jefe es un buen líder. (Arroyo, 2016)

Se observa que estos estudios reportan porcentajes importantes relacionados con el estrés que afecta a la satisfacción laboral.

## **Meso**

En relación a información del país, el (INEC, 2010) presenta el informe Panorama Laboral y Empresarial del Ecuador en el cual presentan datos provenientes de diversas fuentes como: el contexto macroeconómico proviene del Banco Central del Ecuador (BCE) y de organismos internacionales; los datos del mercado laboral provienen tanto de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) y registros administrativos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Tabla 1. Relación entre el sexo y satisfacción laboral

¿Cómo se siente en su trabajo?	2007			2015		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Totalmente descontento	2,5%	3,0%	2,8%	2,4%	2,5%	2,5%
Descontento pero conforme	13,8%	16,6%	15,6%	7,0%	9,1%	8,3%
Poco contento	16,5%	19,3%	18,2%	14,3%	16,7%	15,8%
Contento	67,2%	61,2%	63,4%	76,3%	71,6%	73,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: tomado de (INEC, 2010) Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo ENEMDU (2007 y 2015)

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

En relación al género, se observa que al 2015 las mujeres se encuentran contentas con 76,3%, en relación a los hombres que tienen 71,6%. Se evidencia que los resultados son más altos que los logrados en el año 2007.

Analizando la variable de categoría de trabajador, se constata que, en comparación a los empleados públicos, los empleados privados, independientes y empleados domésticos presentan menor probabilidad de sentirse satisfechos en 6,2%, 9,5% y 5,6%, respectivamente.

Una de las principales variables asociadas a la satisfacción laboral son los ingresos laborales. En conclusión, se analizaron algunas características personales del individuo como también características propias de su trabajo y su asociación con la satisfacción laboral. Entre los resultados más destacables se encontró que los hombres son menos probables a sentirse satisfechos con su trabajo que las mujeres. (INEC, 2010)

Asimismo, la estabilidad también es un factor importante en la satisfacción laboral. Individuos con contratos menos estables son menos probables de estar contentos con su situación laboral que aquellos con contratos más estables. Además, entre el 2007 y 2015 aumentó la probabilidad de estar satisfecho laboralmente ante la afiliación al seguro social. Finalmente, considerando las características del hogar, a mayor número de miembros dependientes en el hogar menor es la probabilidad de estar satisfecho con el trabajo. (INEC, 2010)

Existen igualmente diferencias según el nivel de instrucción de los empleados. El sector privado captura en su mayoría empleados sin título de tercer nivel y técnicos, 85,8% y 52,4% respectivamente; mientras el sector público concentra la mayoría de tercer y cuarto nivel de instrucción, 54,2% y 68,0% respectivamente. Sin embargo, el sector privado se caracteriza por oferta mejores salarios a los profesionales en relación al público. Esto se explica dado que la mayoría de

profesionales del privado (61,2%) se especializaron en áreas de conocimiento mejor pagadas como Ciencias sociales, comerciales y derecho e Ingeniería, industria y construcción. Mientras que el sector público, agrupa en mayor medida profesionales especializados en Educación y Ciencias sociales, comerciales y derecho (71,5%). (INEC, 2010)

## **Micro**

En el estudio se analiza que los empleados públicos se encuentran insatisfechos, el En el presente tema de investigación se menciona que las personas que tienen el desconocimiento de técnicas de motivación por inadecuada distribución de funciones al personal y la sobrecarga laboral produce un ambiente motivacional desfavorable por la escasa comunicación inefectiva; sin embargo, los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua presentan: agotamiento físico, mental y escaso desempeño laboral, restricciones económicas y dificultad para adaptarse, como también desmotivación laboral y mala calidad de servicio por inconformidad y por ultimo ambiente hostil y conflicto laborales.

### 1.2.2. Diagrama causa – efecto

Gráfico N° 1: Árbol de problemas



Fuente: Investigadora

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### **1.2.3. Análisis crítico**

El personal que laboran en Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, presentan insatisfacción en las actividades que realizan, agotamiento físico, mental y escaso desempeño laboral debido a varios factores, como: desconocimiento de técnicas de motivación, déficit motivacional por sobrecarga laboral, ambiente motivacional desfavorable, falta de motivación hacia los profesionales por tareas monótonas e inadecuadas, causado específicamente por horarios extendidos de trabajo por inadecuada distribución al personal.

Las restricciones económicas y dificultad para adaptarse como el desconocimiento de técnicas de motivación provoca insatisfacción laboral en los profesionales de los Servicio de Rehabilitación Física de Tungurahua causando una inadecuada distribución de las funciones, por ende el escaso desempeño laboral dentro de las distintas áreas acompañadas del mal humor que esto provoca, pensando que la remuneración no es acorde a las actividades.

La desmotivación laboral y mala calidad de servicio se da por inconformidad debido al déficit motivacional por sobrecarga laboral en los profesionales del Servicio de Rehabilitación Física de Tungurahua, lo que produce falta de interés para realizar capacitaciones, comunicación inefectiva, mal clima laboral, pérdida de autoconfianza para realizar las actividades, dificultad para adaptarse en su entorno laboral y desarrollarse.

El ambiente hostil y conflictos laborales son desfavorable produciendo una mala relación con compañeros por tareas monótonas e inadecuadas por una inadecuada relación laboral causando una falta de motivación de los profesionales siendo esta problemática, lo que motiva al estudio investigativo en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua.

#### **1.2.4. Prognosis**

Si no se llegara a abordar el presente tema de investigación de manera correcta se va a obtener profesionales de la salud con desmotivación, por laborar en horarios extendidos e inadecuada distribución al personal, remuneración no acorde a las actividades, falta de capacitación, tareas monótonas e inadecuadas, mala relación con compañeros por comunicación inefectiva.

La desmotivación genera un mal clima laboral hostil, provocando mal humor y escaso desempeño que se lo traslada a los pacientes así como a los compañeros de labores, generando un ambiente negativo que puede afectar a las áreas: física, emocional y profesional.

Si no se desarrolla el presente trabajo investigativo, el ambiente laboral del Servicio de Rehabilitación Física, seguirá siendo hostil y negativo para todo el personal que lo conforma con la pérdida de autoconfianza para poder adaptarse y desenvolverse correctamente en el área asignada.

#### **1.2.5. Formulación del problema**

¿De qué forma influye el nivel motivacional en la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua?

##### **1.2.5.1 Preguntas directrices**

¿Cuáles son los factores que están afectando la motivación del personal de los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua?

¿Cuál son los referentes teóricos de los niveles de motivación y satisfacción laboral?

¿Cómo proponer una alternativa de solución por medio del diseño de estrategias, para mejorar el nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato?



### 1.2.6. Delimitación

La presente investigación está delimitada por:

#### **Delimitación Espacial:**

Provincia: Tungurahua.

**Tabla 2: Delimitación Espacial de la Provincia de Tungurahua**

Cantones	Centros de Rehabilitación Física	Personas
Ambato	17	66
Baños	4	10
Cevallos	2	4
Mocha	1	2
Patate	2	5
Pelileo	2	5
Píllaro	1	3
Quero	2	3
Tisaleo	1	2
TOTAL	32	100

Fuente: Coordinación de Practicas Pre Profesionales de la Universidad Técnica de Ambato

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

#### **Delimitación Temporal:**

La investigación se realizó en el período del 2016 - 2017

#### **Delimitación de Contenido:**

Campo: Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua

Área: Salud

Aspecto: Nivel motivacional y la satisfacción laboral

## **1.2. Justificación**

El presente es de gran interés debido a que a los profesionales de Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua mantienen un nivel motivacional bajo para lograr una la satisfacción laboral idónea, para lo que se involucra directamente al uso del internet encontrando una serie programas que pueden coadyuvar para el bienestar como es las redes sociales para mejorar el clima laboral de las Instituciones.

Las redes sociales se han convertido en una herramienta de comunicación e información imprescindible en las empresas. Es por ello que la gestión de las organizaciones requiere estar cada vez más focalizada en el uso de las tecnologías 2.0, aunque no deberá perder las relaciones interpersonales y la adecuación de las redes a la cultura corporativa. (García, 2011, pág. 1)

El avance tecnológico es fundamental en las relaciones personales porque un colaborador que se sienta a gusto, motivado y en un ambiente de equipo, definitivamente va a trabajar mejor y será más productivo, aprovechando de las bondades que presenta el Facebook que es muy interactivo y colaborativo, rompiendo de esta manera la espacialidad y temporalidad, es fundamental para los directivos que en esta Institución exista una comunicación eficaz.

Twitter, blogs, redes sociales y otras herramientas 2.0 están modificando los modos de comunicación corporativa, no sólo externa, sino también internamente. Los cambios en los paradigmas comunicacionales que vivimos día a día tienen un impacto directo en las empresas, ya que afuera de las mismas, los empleados se comunican por SMS, escriben en blogs, postean videos y participan asiduamente en redes sociales. (García, 2011, pág. 1)

Es muy útil porque la motivación sólo cobra cuerpo mediante la satisfacción laboral, disminuyendo un mal clima laboral, simplemente porque la motivación es

la directrices para realizar un trabajo con eficacia, por esto es importante destacar que este tema puede ser un elemento de cohesión e integración entre los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua.

El clima organizacional depende del estilo de liderazgo utilizado y de las políticas organizacionales. Es por esto que, para que la organización produzca los resultados esperados, el administrador debe desempeñar funciones activadoras y emplear los incentivos adecuados, de real interés de los subordinados, para lograr motivar a los empleados. (Emprendices, 2012, pág. 1)

El uso de medios tecnológicos es fundamental para el intercambio de información motivacional entre todos los miembros, el reto no es sólo transmitir información sino también conductas e incluso influir en las relaciones personales y cambiar la manera en que se desenvuelven las personas y comunican sus ideas.

Las personas necesitan estar seguras de que son apreciadas y valoradas, que sus esfuerzos y que sus aportes son reconocidos, que gracias a estas acciones obtendrán gratificaciones en sus puestos de trabajo, siendo éstos espacios seguros y confiables, de donde obtienen el sustento, para sobrevivir y para alcanzar un constante desarrollo personal. (García, 2010 , pág. 1)

Esta investigación tendrá un impacto provechoso debido a que si se envía un mensaje mal estructurado puede impactar negativamente en los comportamientos, como la apatía, la falta de credibilidad, desconfianza, ira, desinterés y desmotivación, por tal motivo se dice que si existe deficiente comunicación se verá afectado directamente el desempeño laboral.

Para que esta estrategia sea efectiva, es importante tomar en cuenta que la mayoría de las personas no realizan un trabajo sólo a cambio de una remuneración. Son muchos los aspectos que influyen, como la satisfacción del sentido de pertenencia, la interacción social, el estatus, la necesidad de reconocimiento y respeto, y el

sentimiento de valía y utilidad. De ser solo por dinero, sería suficiente aumentar los sueldos, para motivar a la gente a trabajar. (García, 2010 , pág. 1)

Al realizar este trabajo de investigación se podrá mejorar las relaciones personales entre los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua, con el objetivo de implantar un trabajo en equipo, motivar positivamente y así mejorar el clima laboral, mantener relaciones cordiales, y colaborar en el desarrollo de las actividades internas y externas.

Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada. Sin embargo cuando cometen el primer error, el jefe aparece inmediatamente para criticarles. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. (Zornoza , 2004, pág. 1)

El tema es factible ya que estudia el nivel motivacional y por ende la satisfacción laboral del usuario interno. Con este estudio, se pretende despertar a la reflexión en la administración de la organización, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve todo el personal.

Se persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo. (Zornoza , 2004, pág. 1)

En la actualidad, existen varios factores que afectan las labores que se realizan, entre los cuales están: horas extendidas de trabajo sin descanso, falta de promoción, ambiente, mala relación entre compañeros, remuneración no acorde a las funciones, por lo cual se piensa que si el personal se encuentra satisfecho en su lugar de trabajo, el desempeño será óptimo lo que se verá reflejado en el ambiente interno y externo, más aún cuando atienden personas que buscan aliviar sus dolencias.

Si los profesionales de la salud, se encuentran insatisfechos eso también se verá reflejado no solo con los compañeros, autoridades, sino también con los pacientes, al considerar que el personal pasa en su lugar de trabajo más de ocho horas, incluso pasa más tiempo que con su familia, si la relación es negativa, ésta situación afectará su entorno personal, familiar, físico, emocional, profesional.

Este bienestar del trabajador se traduce en alto rendimiento y mayor productividad económica y de imagen para una organización. De allí la importancia de implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral. (Garcia, 2010 , pág. 1)

Los profesionales de los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua actúan como agente intermediario entre las necesidades de los pacientes, apoyo a otros departamentos y profesionales que deben atenderlos, de ahí su importancia social y económica, ya que el alta del paciente no depende sólo del diagnóstico y el tratamiento médico.

Los usuarios externos son seres humanos, con necesidades que demandan de atención integral de trabajadores competentes y además lograr que hagan sus mejores aportaciones a los objetivos del grupo y a la institución, al facilitarles las condiciones necesarias tanto para su progreso profesional en el campo de trabajo, como personal y social, mediante el fomento de la promoción y prevención de la salud.

Al medir la satisfacción en el trabajo, se está comprobando la calidad de los servicios internos y de la organización. Los resultados obtenidos y conclusiones de esta investigación, permitirán brindar algunas recomendaciones que ayuden a dar sostenibilidad al nivel de motivacional y la satisfacción laboral, mejorando la gestión del talento humano, cumplir con los objetivos del Servicio, al mismo tiempo sirvan para crear y aplicar herramientas en otros departamentos críticos del hospital y lograr las metas de productividad y calidad.

Al evaluar el desempeño propio o el de alguien más, las personas tienden a sobreestimar la influencia de los rasgos más personales cuando evalúan sus propios éxitos y a atribuir los logros de otros a factores circunstanciales. El proceso es inverso en el caso de los fracasos. (Zornoza , 2004, pág. 1)

Con esta investigación se determinarán los componentes que están afectando la motivación y que por ende afectan la satisfacción, a fin de diseñar las alternativas que permitan optimizar la calidad de los servicios de salud que se ofrecen.

#### **1.4. Objetivos**

##### **Objetivo general:**

Determinar el nivel de influencia que tiene la motivación en la insatisfacción laboral de los profesionales del Servicio de Rehabilitación Física de Tungurahua

##### **Objetivos específicos:**

- Identificar los factores que están afectando la motivación del personal de los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua.
- Establecer los referentes teóricos de los niveles de motivación y satisfacción laboral
- Proponer una alternativa de solución por medio del diseño de estrategias, para mejorar el nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

Con el objetivo de conocer estudios relacionados con la motivación y satisfacción laboral del área de Rehabilitación Física, se investigan en varias fuentes obteniendo los siguientes datos:

Los autores Nava-Galán, Hernández-Zavala, & Hernández-Cantora (2013), presenta el estudio: satisfacción laboral del profesional de rehabilitación física en cuatro instituciones de salud, mencionando:

Se puede concluir que las variables que tuvieron mayor relación con la satisfacción laboral en este estudio son aquellas que se engloban en las relaciones interpersonales de jefes como de compañeros, lo que confirma que el grado de satisfacción laboral también está ligado al clima laboral, motivación y compañerismo. (Nava-Galán, Hernández-Zavala, & Hernández-Cantora, 2013)

De acuerdo al estudio, las relaciones interpersonales tienen una fuerte influencia en la satisfacción laboral.

Los autores Arias, Durán, & Galarza (2015), presentan el estudio Grado de satisfacción laboral del personal de rehabilitación física y factores asociados en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del Hospital José Carrasco Arteada donde concluyen que:

La Satisfacción Global en el trabajo se encontró que el 53,4% del personal de rehabilitación física tiene satisfacción laboral moderada. El 70.7% de personal de salud admite tener tensión moderada dentro de su trabajo. El 17,2% tiene un nivel de tensión alta. (Arias, Durán, & Galarza, 2015)

Dentro de los factores que analiza se encuentra la tensión como variable.

Los autores Coronado Martínez, Mario Renato & Paredes Garcés, María José (2015), presenta el estudio: Satisfacción laboral de los fisioterapeutas de tres centros de rehabilitación en la ciudad de Quito, período octubre-noviembre 2015, mencionando:

Que los aspectos referidos a los premios incentivos y capacitaciones se encuentran dentro los porcentajes más bajos de aceptación, debido a que en muchos casos las necesidades de autorrealización y crecimiento profesional del Terapeuta Físico pasan a segundo plano. (Coronado & Paredes, 2015)

Dentro de los efectos tenemos la remuneración laboral.

La autora Lorca Moreno, María Concepción (2014), presenta el estudio: grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en centros públicos y privados de la comunidad de Madrid, mencionando:

La insatisfacción se relaciona con la escasa cantidad de tiempo dedicado al paciente en el sector público y la falta de información tanto en el sector público como en el privado. (Lorca, 2014)

La insatisfacción laboral como pilar fundamental de estudio.

Los autores MSc. Varna Hernández Junco; Dr. Lázaro Quintana Tápanes; Cor. Reynaldo Mederos Torres; Tte. Cor. Ramiro Guedes Díaz; MSc. Benita Nancy García Gutiérrez, presentan el estudio: Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio, mencionando:

Las dimensiones que más satisfacen al personal son relación jefe-grupo-subordinado, bienestar subjetivo y competencia; los indicadores dentro de ellas son: relación del director general con los trabajadores (relación jefe-subordinado-grupo), dominio del trabajo a ejecutar por parte de los trabajadores (competencia), carga de trabajo, autorrealización en los resultados del trabajo, seguridad que siente de mantener su trabajo, compromiso con el trabajo (bienestar subjetivo).

Las dimensiones que menos satisfacen al personal (insatisfecho y muy insatisfecho) son estimulación, beneficio y condiciones de trabajo, los indicadores: estimulación moral a los trabajadores, salario que recibe acorde con el trabajo que desempeña, beneficios sociales que recibe, correspondencia del sistema de estimulación moral y material



(estimulación); atención a los trabajadores en situaciones especiales (beneficio); disponibilidad de medios de trabajo y recursos necesarios para realizar su labor, disponibilidad de información, intranet, correo electrónico (condiciones de trabajo). El 83,9 % de los clínicos se encuentran entre muy satisfecho y satisfecho, y en los procesos quirúrgicos el 93,5 % refieren su satisfacción con el trabajo. (Hernández, Quintana, Mederos, Guedes, & García, 2009)

De acuerdo al estudio, las dimensiones que menos satisfacen al personal (insatisfecho y muy insatisfecho) son estimulación, beneficio y condiciones de trabajo.

Los autores Vanessa Pamela Zelada Rosales, presenta el estudio: Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio, mencionando:

Acerca del nivel de satisfacción laboral del personal asistencial según la dimensión de relación con la autoridad, el mayor porcentaje manifiesta que es bajo referido a que expresan que los directivos y jefes no reconocen cuando realizan un buen trabajo, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones, seguido de un porcentaje considerable alto que están dados por que expresan que los directivos y jefes demuestran dominio y conocimiento de sus funciones. (Zelada, 2015)

De acuerdo al estudio, los directivos y jefes no reconocen cuando realizan un buen trabajo, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

## **2.2. Fundamentación filosófica**

La presente investigación requiere análisis de datos del personal que conforma el Servicio de Rehabilitación Física del Hospital General Ambato, razón por la cual se fundamentará en el paradigma crítico propositivo. Crítico debido al análisis de la satisfacción laboral del personal y el impacto que genera en los ciudadanos que acuden a recibir el Servicio de Rehabilitación. Se lo define como propositivo por la aportación de soluciones al problema planteado, en base al diagnóstico inicial.

Se ha considerado la fundamentación epistemológica por basarse en el conocimiento de experiencias anteriores en el área del personal de Rehabilitación Física donde se aplica la investigación.

### **2.3. Fundamentación legal**

La Asamblea Nacional del Ecuador, determina en la Constitución de la República del Ecuador en la Sección tercera Formas de trabajo y su retribución, lo siguiente:

Art. 66: El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

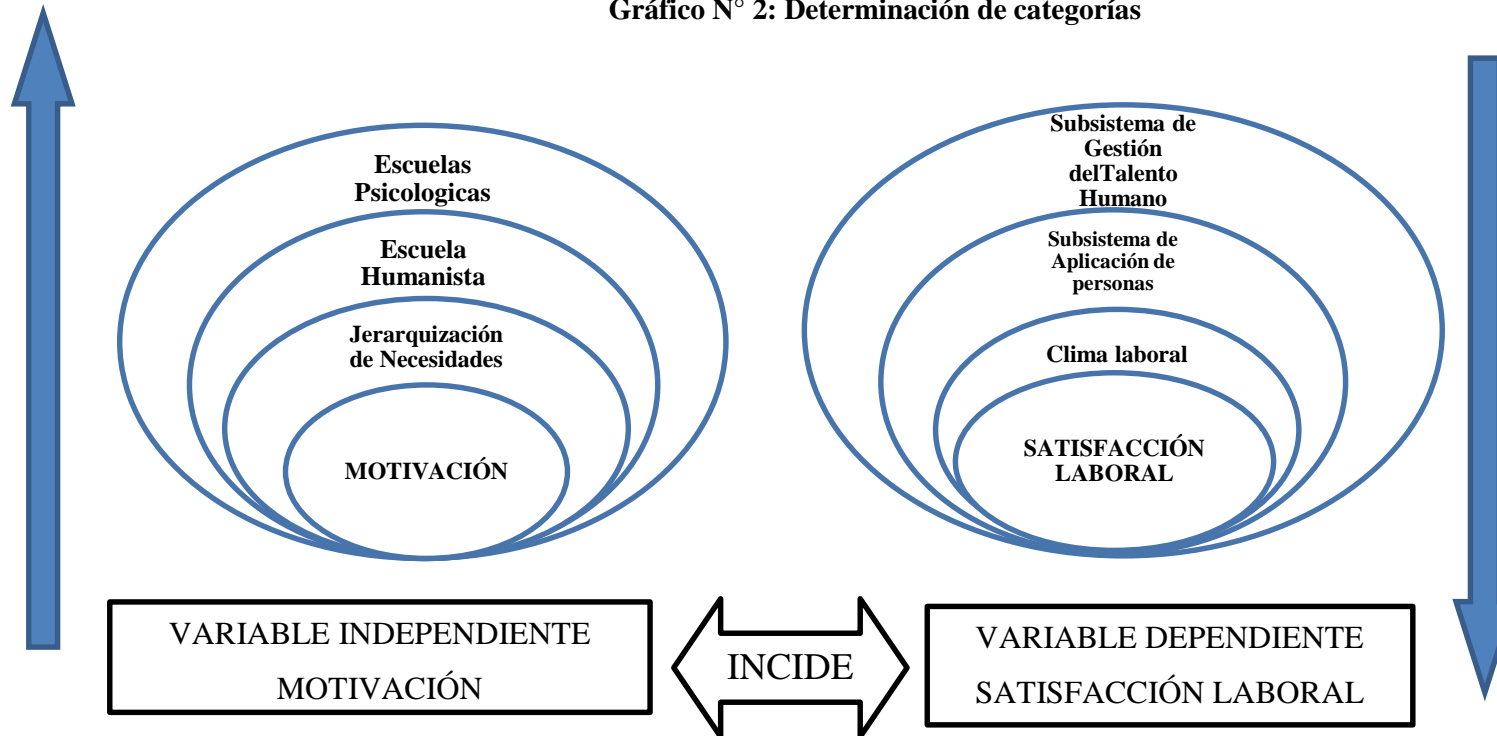
Art. 325: El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y los trabajadores.

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013), define el Plan Nacional del Buen Vivir para el período 2013-2017, en cuyo documento describen el Objetivo 3 Mejorar la calidad de vida de la población, mencionando que:

El Programa de Gobierno 2013-2017 plantea la des mercantilización del bienestar, la universalización de derechos, la recuperación del vínculo entre lo social y lo económico y la corresponsabilidad social, familiar y personal sobre la calidad de vida de las personas. La salud se plantea como un instrumento para alcanzar el Buen Vivir, mediante la profundización de esfuerzos en políticas de prevención y en la generación de un ambiente saludable.

## 2.4. Categorías fundamentales de categorías

Gráfico N° 2: Determinación de categorías

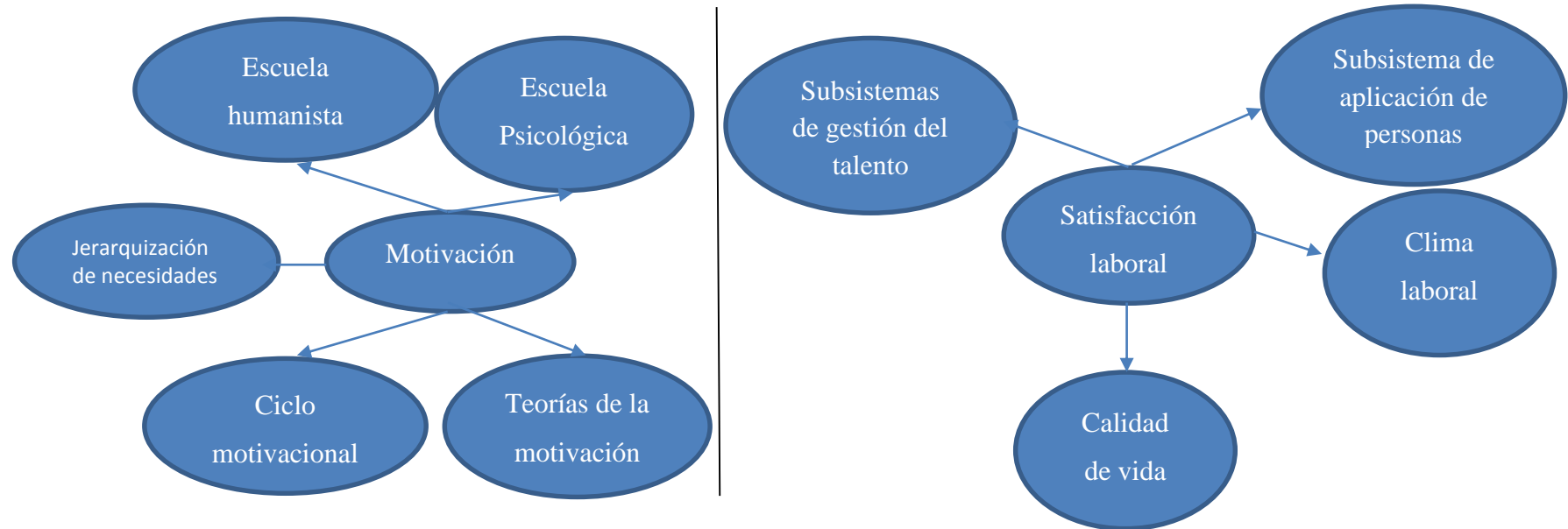


Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

### 2.4.1. Red de categorías fundamentales

Gráfico N° 3: Red de categorías fundamentales



Fuente: Investigador.

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

## 2.5 Fundamentación teórica de la variable independiente

### 2.5.1 Variable Independiente. LA MOTIVACIÓN

#### Definición

Según (Gómez García, 2013) manifiesta que: “La motivación es el impulso que mueve a las personas a realizar explícitas acciones, además es lo que le genera energía y modifica positivamente su conducta y el comportamiento.

Fases de la motivación:

PRIMERA	Pronostica que le va ir bien	Llega a la meta planteada
SEGUNDA	Se potencian positivamente	Se direccionan en función acciones positivas para conseguir las metas planteadas
TERCERA	Determinan si esta correcta las acciones, evaluando cada una de ellas	Retroalimentación del rendimiento.
CUARTA	Se alegrarán con cada meta obtenida	

Fuente: (Gómez García, 2013)

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

Los profesionales en Rehabilitación Física son quienes proporcionan los cuidados a los pacientes que buscan mejorar su salud. Laboran en Instituciones públicas como privadas.

Brindan cuidado y salud a las personas en diversas áreas de la medicina. Sus actividades lo realizan en condiciones de trabajo muy intensas, por la fuerza física que requiere y mental, por el estrés emocional que pueden tener al atender a personas en estado crítico.

## Motivación

Se han definido varios conceptos sobre motivación, pero depende del área en la que se enfoque; sin embargo, para el caso de estudio está relacionado directamente con las razones que lo mueven a hacer algo u obtener algo.

La motivación también la relacionan con el liderazgo y los diferentes estilos que existen, así manifiesta el autor Martínez. (Martínez, 2013)

**Tabla 3. Tipos de motivación**

Tipo	Característica
Motivación extrínseca	Estímulos motivacionales vienen de fuera del individuo
Motivación intrínseca	La motivación que viene del interior del individuo
Motivación positiva	Un individuo se mantiene adherido una conducta gracias a la obtención de una recompensa positiva
Motivación negativa	Una persona se mantiene adherida a una conducta para evitar una consecuencia desagradable.
Motivación básica	La gratificación inmediata que ésta produce
Orientación motivacional centrada en el ego	La motivación depende de retos y resultados en comparación con otros individuos
Orientación motivacional centrada en la tarea	La motivación depende de retos y resultados personales, e impresiones subjetivas de dominio y progreso.

Fuente: (García-Allen, 2016)

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

## Motivación Humana

Según manifiesta (Tejeda, 2015) “La motivación humana se fundamenta en los conceptos como fuerzas activas e impulsoras, interpretada por términos como deseo y rechazo.

De acuerdo al párrafo anterior se puede decir que las necesidades varían de individuo a individuo y provocan patrones de comportamiento. Así cambien patrones de comportamiento, para todos los individuos el proceso que los causa es idéntico.

De acuerdo a (Tejeda, 2015) las premisas del comportamiento humano son: causado, motivado y orientado hacia objetivos específicos.

### **Teorías de Jerarquización de las necesidades según Maslow**

Según (León, 2014) manifiesta: “Esta teoría parte de que los motivos del comportamiento humano residen en la propia persona”.

Maslow manifiesta que las necesidades humanas se detallan en una pirámide, de acuerdo al rango de importancia en el comportamiento humano.

En la parte inferior de la pirámide se encuentran las necesidades designadas primarias por ser más primordiales, por otro lado en la parte superior están las necesidades designadas secundarias siendo las más complejas. Entre Las principales necesidades se mencionan las siguientes: Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de autoestima y necesidades de autorrealización o insaciables.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg.**

Herzberg fundamenta su teoría en el ámbito externo, en cambio Maslow lo realiza en el ámbito interno, concentrándose en el trabajo de cada persona. De acuerdo al autor la motivación humana se subordina en dos pilares fundamentales que son: Factores higiénicos y Factores motivacionales.

## **Modelo situacional de motivación de Groom**

Groom reconoció las diferencias individuales y se refiere solamente en la motivación para originar, la misma se fundamenta en tres factores principales que establecen la motivación, como es los objetivos individuales y su relación que el individuo observa entre la producción y el logro de las metas individuales personales, por último se puede mencionar también que la capacidad del individuo para contribuir en su nivel de rendimiento, pensando en que cree poder hacerlo.

## **Teoría de la expectativa de Aller III**

Aller III manifiesta que el dinero es un ente de motivación tanto por el desempeño y otras características de comportamientos, como es el compañerismo y la dedicación y lo fundamenta en el siguiente criterio.

El dinero es necesario para satisfacer las necesidades personales y es posible obtener más dinero con un desempeño mejor, definida con una adecuada percepción. Otras teorías sobre los factores que influyen en la motivación, se presentan como un factor definitivo en las reacciones y actitudes que se asume como personas ante determinadas situaciones.

## **Ciclo Motivacional**

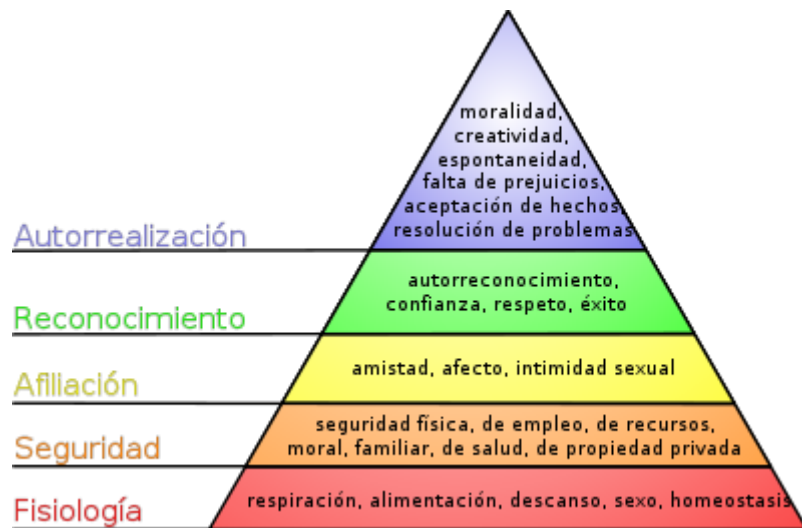
El ciclo motivacional empieza con una necesidad, ésta destroza el estado de equilibrio del organismo y produce insatisfacción, inconformismo y desequilibrio y que lleva a la persona a manifestar un comportamiento afín para restaurar el equilibrio ( Itzel, 2014)

## **JERARQUIZACIÓN DE NECESIDADES**

La teoría más conocida de la motivación es la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow. Él presenta la hipótesis de que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de las siguientes cinco necesidades. (Gallerano, 2009)



1. Fisiológicas: incluye el hambre, la sed, el abrigo, el sexo y otras necesidades corporales.
2. De seguridad: incluye la seguridad y protección de daños físicos y emocionales.
3. Sociales: incluye afectos, la sensación de pertenencia, aceptación y amistad.
4. De estima: incluye factores internos de estima, como el respeto a uno mismo, la autonomía y los logros; y factores externos como el status, el reconocimiento y la atención.
5. De autorrealización: el impulso de ser lo que se es capaz de ser; incluye el crecimiento, alcanzar el potencial de uno y la autosatisfacción.



Fuente: <http://psicologiagranelers.blogspot.com/2012/03/piramide-de-maslow-o-erarquia-de-las.html>

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

A medida que se satisface cada una de estas necesidades en lo sustancial, el siguiente nivel de necesidades se vuelve dominante, el individuo sube por los escalones de la jerarquía. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría indica que, aunque ninguna necesidad se satisface siempre, una necesidad que ha quedado en gran parte satisfecha ya no motiva. De manera que si uno desea motivar a alguien, de acuerdo con Maslow, necesita comprender en qué nivel de la jerarquía está en la actualidad, y enfocarse a la satisfacción de las necesidades en ese nivel o el siguiente superior. (Gallerano, 2009)

La conclusión natural a la que se debe llegar partiendo de la clasificación de Maslow es que, en tiempos de abundancia económica, casi todos los trabajadores con empleos permanentes han satisfecho de manera considerable sus necesidades de orden inferior (Fisiológicas y de Seguridad). (Gallerano, 2009)

La teoría de las necesidades de Maslow ha recibido un amplio reconocimiento, en particular entre los administradores profesionales. Sin embargo, por desgracia, la investigación no respalda en general dicha teoría. Maslow no proporcionó una verificación empírica, y varios estudios que intentaron respaldar su teoría encontraron que no había apoyo para la misma. (Gallerano, 2009)

La teoría de la satisfacción en el trabajo se basa en la jerarquía de Abraham Maslow, en la que concluye que no todos los factores influyen en la satisfacción.

“Factor 1.- Se basa a la “necesidad de autoestima”.

Factor 2 corresponde a la “necesidad de autorrealización.

Factor 3 corresponde a la “necesidad de seguridad”.

Factor 4 corresponde a la “necesidad social”

Factor 5 corresponde a la “necesidad fisiológica” (Araya Castillo & Pedreros Gajardo, 2013)

Maslow define la motivación desde las necesidades humanas, así:

- Fisiológicas: Están relacionadas con la supervivencia del ser humano. Está considerada: alimentación, sueño-descanso, abrigo. Son necesidades básicas.
- Seguridad: Es el instinto del ser humano en protegerse de peligros reales o imaginarios.
- Social: Surgen de la interrelación con otras personas del entorno social, su deseo de ser parte de un grupo, por aceptación y participación.

- **Aprecio:** Está relacionada con la autovaloración y autoestima. Es como la persona se ve y se valora, es la confianza en sí mismo. De este aspecto nace la necesidad de aprobación y reconocimiento social.
- **Autorrealización:** Se relacionan con la autonomía, independencia, el uso de sus talentos individuales. Son las necesidades más elevadas de aplicar sus propios talentos.

En relación a la Teoría de Herzberg, los autores Araya-Castillo & Pedreros-Gajardo (2013), comentan que:

“Factor 1 corresponde a los “factores intrínsecos”

Factor 2 corresponde a los “factores extrínsecos”, por cuanto hacen referencia a aspectos y características del puesto de trabajo” (Araya Castillo & Pedreros Gajardo, 2013)

El autor Herzberg basa su teoría en el ambiente externo, y la motivación la divide en dos factores: higiénicos y motivacionales.

Los factores higiénicos están ligadas a las condiciones del entorno como: condiciones físicas y ambientales. Los factores motivacionales tratan de las tareas y obligaciones encomendadas. Este factor en sí es el que produce una satisfacción duradera de realización, reconocimiento profesional.

La Teoría de Alderfer según Gajardo (2013), comentan que:

“Aun cuando es incorrecto, se puede manifestar que Alderfer realiza algunas críticas a la Teoría de Maslow, lo cual lleva a que su trabajo se diferencie en tres aspectos.” (Araya Castillo & Pedreros Gajardo, 2013)

- Primeramente se reduce las 5 necesidades de Maslow a tan solo tres, estas necesidades son las de existencia es decir la necesidad de bienestar físico, relaciones interpersonales y crecimiento que es el progreso y desarrollo personal. (Araya Castillo & Pedreros Gajardo, 2013)

- Segundo, Alderfer cree que en la manifestación de una nueva necesidad, no es esencial que se hayan complacido de manera suficiente las inferiores. Además, el autor reveló que el movimiento de la jerarquía de necesidades no es solo en forma ascendente, por eso los individuos pueden regresar en la jerarquía con el objetivo de retribuir una necesidad que ya ha sido colmada. (Araya Castillo & Pedreros Gajardo, 2013)
- Por lo tanto pese a estas diferencias, se pueden encontrar ciertas similitudes entre las 2 teorías de motivación, como es la necesidad de existencia de Alderfer que simboliza las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow. (Araya Castillo & Pedreros Gajardo, 2013)

## **ESCUELA HUMANISTA**

La psicología humanista tiene como principal característica considerar al ser humano como un todo. Sabiendo que existen múltiples factores que intervienen en la salud mental. Entre ellas convergen y se interrelacionan: las emociones, el cuerpo, los sentimientos, la conducta, los pensamientos, etc. (Aragón, 2015)

¿Cómo surge la psicología humanista?

La psicología humanista es una corriente de la psicología que surge a mediados del siglo XX. Nace como una alternativa a las dos fuerzas principales: el conductismo y el psicoanálisis. Para dar una respuesta diferente, abordando los problemas del ser humano, ofreciendo una perspectiva desde el ámbito de la salud, más que de la enfermedad. (Aragón, 2015)

El enfoque humanista ensalza la salud mental y todos los atributos positivos de la vida. Se considera a la persona como un ser individual, al que es preciso atender de forma multidimensional y personalizada. (Aragón, 2015)

Estos autores tienen una visión de la condición humana basada en la libertad, el significado de la vida, las emociones y la responsabilidad. Consideran al individuo como un ser responsable de su vida y de sus actos, capaz de encontrar su propio camino hacia la libertad. (Aragón, 2015)

#### Principales precursores de la psicología humanista

Se puede considerar a Abraham Maslow y Carl Rogers como los principales precursores de la psicología humanista:

Abraham Maslow: es ante todo conocido por su famosa “Pirámide de Maslow”. Donde establece una jerarquía con distintos niveles de las necesidades humanas, partiendo de las más básicas (fisiológicas), hasta llegar a la cúspide donde se encontraría la autorrealización: concepto creado por Maslow al considerar que cuando el ser humano ha satisfecho todas sus necesidades, entonces es cuando llega a un estado de desarrollo de su impulso vital. (Aragón, 2015)

Carl Rogers: Tiene una visión novedosa de hacer terapia que facilita una relación más directa con el “cliente” (Término que acuñó dentro de la psicología, por considerarlo más adecuado que “paciente”). (Aragón, 2015)

En su libro “Terapia centrada en el cliente” muestra como en su experiencia clínica rechaza las técnicas directivas, mostrando una relación más cercana con sus clientes, favoreciendo el encuentro de sí mismos. (Aragón, 2015)

Su contribución a la psicología desde esta perspectiva es de gran valor, pues considera al individuo capaz de hallar en su interior todos los recursos necesarios para mantener un equilibrio en su vida. (Aragón, 2015)

Para Rogers las personas que se encuentran mal es porque están “dormidas” y es necesario que despierten a través de su sabiduría interior. El terapeuta les sirve

como guía para que encuentren sus propias respuestas. Puesto que confía en la capacidad auto sanadora de cada individuo. (Aragón, 2015)

#### Características de la psicología humanista

- Contempla una perspectiva amplia y holística: es decir, se caracteriza por ver a la persona en su conjunto, de forma global. Teniendo cada uno de los aspectos la misma relevancia; los pensamientos, el cuerpo, las emociones y el ámbito espiritual. Estos aspectos se interrelacionan y confluyen mutuamente. Son la principal vía para que el individuo se encuentre así mismo. (Aragón, 2015)
- La existencia humana ocurre en un contexto interpersonal, por ende es muy importante y necesaria la relación con los demás, teniendo en cuenta el contexto en el que se produce; para el desarrollo individual del ser humano. (Aragón, 2015)
- Las personas poseen la capacidad de tomar sus propias decisiones, de responsabilizarse de sí mismos, y de emprender un desarrollo y despliegue de sus propias potencialidades. (Aragón, 2015)
- Se promueve y facilita el desarrollo personal. El psicólogo sirve de herramienta para la persona, para que ella misma, mediante sus propias capacidades, pueda llegar a comprenderse y desarrollarse. (Aragón, 2015)
- Las personas tienen una tendencia innata a la autorrealización. El ser humano puede confiar en la sabiduría que parte de su interior, toda sanación se encuentra en sus propias respuestas. Para ello es preciso entender que no es necesario controlar el entorno ni controlar las propias emociones reprimiéndolas. (Aragón, 2015)

La psicología humanista se centra en el individuo desde una visión global. Entendiendo que todos los aspectos que componen al ser humano son importantes. Se le considera un ser único, responsable de su propia experiencia, capaz de tomar conciencia de sus propios recursos; para desarrollarse, llegar a la autorrealización y descubrir sus potencialidades. (Aragón, 2015)

## **ESCUELAS PSICOLÓGICAS**

### **Escuelas psicológicas**

- **ESTRUCTURALISMO**

Se consolida como la primera psicología académica de carácter Experimental. Consolida la Psicología como Ciencia. La mente contiene solo imágenes, emociones y sensaciones, las cuales son básicas para el análisis de pensamientos más complejos. Su objeto lo constituye la experiencia consciente, atendiendo al contenido y la estructura de la mente y no a su funcionamiento. Su método: es el experimento, con la ayuda de la matemática y la Introspección. (Torres Y. , 2012)

Su Tarea incluye: tres aspectos relacionados;

1. El análisis de los fenómenos complejos en elementos
2. El estudio de la forma en que esos elementos se conectan
3. La formulación de las leyes reguladoras.

No Relaciona causalmente procesos nerviosos y psíquicos, simplemente correlacionan, si bien es previa la existencia del sistema nervioso. (Torres Y. , 2012)

Distingue ciencia de (psico) tecnología, no solo son independientes, sino que, existe una primacía de la primera respecto de la segunda, “la Psicología se ocupa de la mente normal, humana, adulta, no es ni la ciencia de la salud mental, ni la de la mejora mental” 1916. (Torres Y. , 2012)

Luchó por convertir la Psicología estructural en una orientación dominante en el horizonte americano. Su ideología científicista y su decidida apuesta por el experimento y el laboratorio para deslindar la Psicología de otras disciplinas, no científicas o científicas, y no su sistema, resultaron decisivas en el proceso. (Torres Y. , 2012)

- **FUNCIONALISMO**

Escuela en contraposición al Estructuralismo, Esta corriente determina el bienestar del individuo en términos de su capacidad de adaptación y funcionalidad del medio en que se desenvuelve. Se puede determinar una influencia del Darwinismo. (Torres Y. , 2012)

James, Creó un laboratorio de ciencia en la Universidad de Harvard, creía que la escuela estructuralista erraba en su percepción de separar las experiencias sensitivas del individuo. Para el las percepciones y asociaciones, las sensaciones y emociones no pueden separarse. (Torres Y. , 2012)

Las Psicologías funcionales presentan ciertas características en común:

1. Son dinámicos; se oponen a la centralización de los estructuralistas.
2. Se aproximan a la biología
3. Es una ciencia del ser vivo en acción
4. Mantiene un modelo genérico E-O-R, claramente expresado en el recurso del estudio de las relaciones contingentes o funcionales.
5. Defienden un pluralismo metodológico
6. Convierten la psicología en una ciencia práctica/aplicada, que tiene como objetivo mejorar la vida humana en todas sus dimensiones. (Torres Y. , 2012)
- 7.

- **EL PSICOANÁLISIS**

“Los hombres viven, en general, el presente con una cierta ingenuidad; esto es, sin poder llegar a valorar exactamente sus contenidos” Freud. (Torres Y. , 2012)



Freud, descubrió el Psicoanálisis, y éste es el descubrimiento del inconsciente y de la sexualidad en el sentido que él mismo les dió. Se apartó del consciencialismo, tendencia que equipara conciencia y psiquismo, sosteniendo que lo mental es en sí mismo inconsciente. Propuso un inconsciente entendido como una cualidad dinámica de contenidos y representaciones estrictamente mentales. (Torres Y. , 2012)

Según Freud esta teoría se puede resumir en tres aspectos:

Método de investigación que consiste esencialmente, en evidenciar la significación inconsciente de las palabras, actos, producciones imaginarias, entre las que se destacan, sueños, fantasías, delirios de un individuo. (Torres Y. , 2012)

Este método se basa principalmente en las asociaciones libres del sujeto que garantizan la validez de la interpretación. La interpretación psicoanalítica puede extenderse también a producciones humanas para las que no se dispone de asociaciones libres. (Torres Y. , 2012)

- **LA REFLEXOLOGÍA**

Los años de desarrollo de la reflexología se encuentran después de pasada la I Guerra mundial, cuando el poder soviético se consolida, y en 1922, se crea, la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas, y se inicia una nueva política económica. (Torres Y. , 2012)

En esa reflexología, los grandes continuadores serán Bechterev y Pavlov, quienes diseñarían nuevas metodologías para el estudio de los reflejos superiores. Con una perspectiva positivista, el método objetivo se convierte en el pilar que sustenta toda ciencia, que aspire el status de ciencia natural. (Torres Y. , 2012)

Sostenía que es posible explicar la conducta sin referencias a “un mundo interno irreal”, refiriéndose solo a la influencia de estímulos externos. Por ello sostenía que la psicología podría ser una ciencia dedicada al estudio de la conducta, construida

desde los métodos y datos objetivos de la fisiología del sistema nervioso superior. Por tanto Pavlov es considerado como un científico de la conducta. (Torres Y. , 2012)

Estudió las conexiones entre Estimulo- Respuesta. Abordó conclusiones ante las respuestas incondicionales, las respuestas condicionales, el estímulo condicionado, y el refuerzo. Concluyó que la mayoría de los animales se rigen por un pensamiento basado en un sistema de sustituciones reflejas. En el ser humano existe una capacidad de conocimiento auto acondicionado y transferible que le permite dominar muchas de sus características y comportamientos indeseables. (Torres Y. , 2012)

- **CONDUCTISMO**

Los Psicólogos del siglo XX se orientaron hacia el objetivismo y la aplicación práctica de sus conocimientos debido a la confluencia de diversos factores intelectuales, tanto filosóficos como científicos; institucionales, sociales y culturales, con lo cual se fue produciendo un tránsito entre la experiencia consciente del ser humano hacia el estudio de su conducta. (Torres Y. , 2012)

“El conductismo, según intentaba explicar Watson, se proponía aplicar al estudio experimental del hombre iguales procedimientos y el mismo lenguaje descriptivo que muchos investigadores habían empleado con éxito durante largos años en el examen con animales inferiores al hombre”. (Torres Y. , 2012)

La experimentación animal fue la principal responsable de su nacimiento, el conductismo representa una aplicación de los métodos y aplicaciones de la psicología animal a la conducta humana. (Torres Y. , 2012)

Otro importante representante del conductismo fue Edward L. Thorndike; “el fundamento del aprendizaje, lo constituye la asociación entre las impresiones sensoriales y los impulsos a la acción, a tal acción le dio el nombre de vínculo o conexión. A dicho sistema se le llama Psicología de vínculos o simplemente

conexionismos”. Como es la primera Psicología del aprendizaje que puede incluirse dentro del esquema Estímulo-Respuesta. (Torres Y. , 2012)

Thorndike manifestó que los animales no asocian imágenes, recuerdos o ideas, sino que establecen o fortalecen conexiones nerviosas puntuales, o modifican las congénitas, entre impresiones sensoriales e “impulsos para actuar”, gracias al placer resultante de las acciones resolutorias de problemas. (Torres Y. , 2012)

Según Thorndike, “aprendemos mediante la selección gradual del acto o del juicio apropiado, por su asociación con las circunstancias, o la situación que lo requiere, justo de la misma forma que lo hacen los animales” 1911. (Torres Y. , 2012)

Thorndike, concluyó con su teoría: La práctica por sí sola, no fortalece la asociación, y que el paso del tiempo por sí solo no la debilita. El estado de satisfacción sí, fortalece una asociación, pero, que un estado de insatisfacción, no necesariamente la debilita. El refuerzo es efectivo para modificar la conducta, pero el castigo no. (Torres Y. , 2012)

- **LA GESTALT**

Esta escuela dio origen en Alemania a principios del siglo XX, combatió con otras escuelas por convertirse en una de las corrientes dominantes en la psicología moderna. Se desarrolló propiamente en los Estados Unidos. Sus principales autores fueron Psicólogos alemanes, algunos de los más importantes representantes fueron; Wertheimer, Wolfgang Kohler, Kurt Lewin, Kurt Koffka. (Torres Y. , 2012)

Manifiesta que la mente es activa, dinámica y asociativa. No acepta pasivamente lo que percibe, sino, que constantemente busca significado entre los estímulos externos. Su objeto de estudio son los procesos mentales, los sucesos conscientes, que en una sola palabra decimos, la experiencia globalmente considerada. La forma o el todo es un fenómeno meramente perspectivo. (Torres Y. , 2012)

Para los gestálticos la realidad psíquica es unitaria y por ello solo comprensible, si se la enfoca en su estructura, la forma correcta de proceder no es demostrar cómo se combinan los elementos en un todo, sino como se subordinan a él. (Torres Y. , 2012)

## **2.5.2 Variable Dependiente. SATISFACCIÓN LABORAL**

### **SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción laboral está relacionada directamente con la calidad de vida pero en el lugar de trabajo por las experiencias que viven en este espacio donde pasan, en muchos casos, más de 8 horas diarias, convirtiéndose en su segundo hogar. Estas expectativas afecta a las actitudes que toman los colaboradores en relación a la productividad individual como motivación laboral. Existen dos posiciones a ser consideradas, por un lado se encuentra el bienestar y satisfacción del colaborador y por otro los resultados que la organización obtiene en cuando al desempeño y productividad.

Camacaro (2016), manifiesta que el factor personal es uno de los elementos más importantes con los que trabajan las empresas para cumplir sus objetivos planteados y gestiones comerciales, o cualquier otro objetivo que se planteen, por lo tanto, resulta necesario que tengan presente las necesidades de las personas que trabajan en ella y los contribuyen a crecer y extender los beneficios.

Un buen clima de trabajo, circunstancias de seguridad, buen trato personal y una remuneración justa y propia acerca de las tareas o desempeño que realiza el trabajador se cuentan importantes y necesarias entre las necesidades más valiosas a satisfacer para que el trabajador se sienta a gusto en su ambiente de trabajo pleno y luego esto se traduzca en buenos rendimientos para la empresa.

Entonces, el concepto de satisfacción laboral lo que nos expresa es la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

“La satisfacción laboral es la consecuencia de numerosas actitudes que tienen los trabajadores en relación con la remuneración, la inspección, el reconocimiento, oportunidades de ascenso, etc. Que están ligados a otros elementos como la edad, la salud, relaciones familiares, situación social, relaciones interpersonales y más actividades en organizaciones profesionales, políticas y sociales” (Camacaro, 2016).

Camacaro (2016), manifiesta que las causas de Satisfacción Laboral son:

Los principios que ocasionan satisfacción o insatisfacción son:

- Reconocimiento: La mayoría de las personas requieren y examinan el reconocimiento; en contexto las personas sacrifican mucha parte de su vida a buscarlo y encontrarlo. No existe peor causa de insatisfacción que desvalorar al trabajador su desempeño y esfuerzo.
- Buen Ambiente: El ambiente tiene un gran efecto inmediato sobre la producción es decir las condiciones del trabajo defectuosas pueden ser causantes de insatisfacción.
- Competencia de la Dirección: Si la dirección es incompetente encontrarán poco incentivo en desempeñar sus actividades laborales y no se sentirán conformes ni satisfechos de pertenecer a la organización.
- Seguridad en el Empleo: El nivel de satisfacción que el trabajador descubra en la organización donde labore será el nivel de impresión del grupo en la empresa, de su colaboración, de sus dogmas en la que puede trabajar conjunto con la dirección en los logros de los objetivos planteados en la empresa.

### **Calidad de vida**

Según Galván Bonilla (2015), que el concepto de calidad de vida y bienestar social puede tener cinco campos a comprender como son:

- Físico: aspectos relacionados de salud y seguridad física.
- Material: obtener una vivienda digna y propia, que cuente con todos los accesos de los servicios básicos, alimentación al alcance, medios de transporte.

- Educativos: Derecho a una educación donde sea permitido ampliar los conocimientos de forma individual y colectiva.
- Emocional: Permite que su estado emocional vaya creciendo e interrelacionarse eficazmente.
- Social: Tener opciones interpersonales con núcleos básicos como es la familia y círculos de amistades que permitan desarrollo del mismo.

Es sustancial considerar que estos aspectos mencionados pueden tener una influencia en factores sociales, médicos y políticos y también en los ámbitos individuales y de comunidad.

### **Cultura organizacional**

Diaz (2013), manifiesta que es un concepto explícito de cultura, es decir la unión de conceptos como hábitos, normas, opiniones, valores y experiencias que aquellos que están encargados de facilitar una determinación terminante a un grupo en preciso, en este caso, centrándose únicamente en un contorno corporativo, como es un negocio, una administración, o una institución.

Diaz (2013) también comenta que las características de cultura organizacional son las siguientes:

Toda cultura organizacional está compuesta de ciertas características que son importantes para ser diferentes una de las otras puesto que ayudan a indicar una imagen positiva y creativa de cada empresa creándola de prestigio. Entre las cuales son:

- La responsabilidad e autonomía que posee cada persona.
- La intervención que existe hacia los trabajadores.
- El grado de identidad que conserva los empleados ante la organización.
- El método de incentivo que posee cada empresa con sus empleados que aprueba que trabajen con una predisposición y tranquilidad para lograr los objetivos planteados hacia la empresa.

- El esfuerzo que tienen los empleados por rectificar y mejorar la prestación de bienes donde trabajan.
- El grado de tolerancia que tienen los trabajadores de la empresa para resolver los problemas que se presenten en un futuro y buscar un clima tranquilo, respetuoso para todos los integrantes.

## **CLIMA LABORAL**

“El clima laboral es uno de los aspectos más importantes de una organización y se puede definir como el conjunto de situaciones sociales que determinan a la empresa, y que implican de manera directa en el desempeño de los practicantes” (Hernández E. , 2014).

El clima organizacional es la percepción del colaborador en relación al entorno del trabajo en general, como un todo. Para la organización es importante conocer qué opina el colaborador en relación al clima laboral, para lo cual existen varias herramientas que permiten tomar esta información para su análisis, para lo cual se definen varias áreas de interés sobre las cuales consultar:

- Relaciones interpersonales: Relación con compañeros, jefes o subordinados. Explora el aspecto social.
- Condiciones de trabajo:
- Tipo de jornada, horario de trabajo, descansos, prestaciones (vacaciones, transporte, servicios médicos, uniformes, capacitación, situaciones de riesgo, oportunidades de desarrollo (ascenso o continuidad de estudios), seguridad y limpieza (equipamiento requerido, limpieza y orden de área de trabajo, instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, lugar de descanso, comedor, incentivos (en efectivo o motivacionales) y carga de trabajo.
- Comunicación. La forma en la cual se expresan las ideas y sentimientos hacia los jefes, compañeros y subordinados.
- Motivación. Se la relaciona directamente con la satisfacción de necesidades.
- Grado de estrés. Es el grado de ansiedad que el trabajador percibe.

- Clima organizacional. Opinión sobre su entorno en general.

Los temas a consultar pueden variar dependiendo de las necesidades de la organización, así como el tiempo en el cual se aplica.

Para el tema de estudio presentado es importante analizar la motivación, por lo cual se considerará la jerarquización de necesidades.

### **Los factores del clima laboral**

Según Lozada (2016), se han identificado plenamente los siguientes elementos que influyen verdaderamente en la calidad del clima laboral:

**Liderazgo:** este elemento básicamente describe al tipo de relación que concurre entre jefe y subordinados, para mejorar el rendimiento de la empresa. Es importante contar con un liderazgo flexible y complaciente. De esta manera, el líder debe poseer una extensa escala de cualidades frente a diferentes circunstancias, a veces deberá ser fuerte, a veces tolerante.

**Relaciones interpersonales:** El tipo de relaciones que debe existir entre el personal deben ser positivas y claras, ya que esto conmueve a su vez el esfuerzo de la empresa en general.

**Implicación:** Es el compromiso que aprecian los empleados hacia la empresa y está determinado por la apreciación de la responsabilidad que la empresa tiene con sus empleados, los empleados exponen mayor compromiso en las empresas que tienen la mejor calidad, los mejores negocios y la mejor producción.

**Organización:** Son los factores que le dan organización a la empresa. En el caso de las **PYMES**, la distribución de la empresa no está muy bien definida, y el propietario desempeña varias actividades, a partir de las operativas hasta las directivas. Al ir progresando deberán tener claro que cuales actividades seguirán realizando y cuáles encomendará al personal.



## **Subsistema de aplicación de personas**

Integrar a los nuevos miembros a los equipos de trabajo de las empresas y cerciorarse que comprendan y compartan principios y valores. El proceso que se sigue es: socialización e inducción, diseño de cargos, análisis y descripción del cargo, y evaluación del desempeño. (Durán , 2008)

## **Diseño de cargos**

Análisis de puestos.

El Análisis del Puesto es el proceso de reunir, analizar y registrar información relativa a los puestos dentro de una organización. Dicha información se registra en lo que comúnmente se denomina Descripciones y Especificaciones del Puesto. (Durán , 2008)

Pero antes de seguir con el desarrollo de este proceso, es necesario tener bien en claro qué significa tener un "puesto" o a los que algunos denominan también "cargo" dentro de una organización. Un puesto es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional. (Durán , 2008)

Ubicar un puesto en el organigrama implica definir cuatro aspectos:

- Nivel jerárquico
- Área o departamento en que está localizado
- Superior jerárquico y,
- Los subordinados. (Durán , 2008)

## **Etapas del análisis de un puesto**

Un programa de análisis de puestos incluye normalmente las siguientes etapas:

1)- Etapa de Planeación: en esta etapa se planea y organiza cuidadosamente todo el trabajo de análisis de cargos para minimizar cualquier tipo de resistencia. Dependiendo de la situación en que se encuentra la empresa, pueden darse los siguientes pasos: (Durán , 2008)

- Determinación de los cargos que van a describirse: deben examinarse cuidadosamente cuáles son los cargos que van a describirse e incluir sus características. (Durán , 2008)
- Elaboración del organigrama: al colocarse el puesto en el organigrama, se obtiene información adicional. (Durán , 2008)
- Elaboración del cronograma de trabajo: especificando los tiempos y por donde se iniciará el programa de análisis. El éxito de un programa puede verse afectado si el programa se inicia durante un período de incertidumbre económica o intranquilidad laboral, ya que los empleados podrían considerar al programa como una amenaza para su seguridad. Es importante que el programa se introduzca en el departamento en que los supervisores y empleados estén más dispuestos a cooperar. (Durán , 2008).
- Elección de los métodos de análisis que se aplicarán: los métodos se escogen según la naturaleza y las características del cargo. (Durán , 2008)

Selección de los factores de especificaciones: se realiza sobre la base de dos criterios:

- Criterio de generalidad: abarca aquellos factores que deben estar presentes en la totalidad de los cargos.
- Criterio de variedad o diversidad: comprende los factores que deben variar según el cargo. (Durán , 2008)

- Dimensionamiento de los factores de especificaciones: Los factores de especificación constituyen un conjunto de medidores que sirven para analizar un cargo, por lo que se hace necesario dimensionarlos para establecer que segmento de su totalidad servirá para analizar un determinado conjunto de cargos. (Durán , 2008)
- Graduación de los factores de especificaciones: un factor de especificación se gradúa para facilitar y simplificar su aplicación. La graduación consiste en asignarles valores que representan segmentos de su amplitud de variación. (Durán , 2008)

2)- Etapa de Preparación: en esta etapa se reúnen a las personas y se preparan los esquemas y materiales de trabajo. Esta fase comprende las siguientes actividades: (Durán , 2008)

- Reclutamiento, selección y entrenamiento de las personas que conformarán el equipo de trabajo: las personas a cargo del proyecto deben comprender los propósitos que se persiguen y cómo se obtendrán con objeto de poder explicar el programa a otros miembros de la organización. (Durán , 2008)
- Preparación del material de trabajo: confección del material impreso para que ayude al personal a familiarizarse con los propósitos y beneficios del análisis de puestos. (Durán , 2008)
- Disposición del ambiente
- Recolección previa de datos

3)- Etapa de Ejecución: en esta etapa se procederá a recolectar los datos relativos a cada uno de los cargos que se analizarán y luego se redactará el análisis. Un detalle de las actividades que se realizarán en esta etapa son: (Durán , 2008)

- Recolección de los datos: el analista obtiene la información del puesto según el método escogido. Para que el análisis de puestos cumpla los objetivos, los datos proporcionados deben ser precisos. Las personas responsables de reunir y revisar los datos deben estar atentas a la omisión de hechos importantes, la inclusión de declaraciones imprecisas, la tendencia a exagerar la dificultad o importancia del cargo. (Durán , 2008)
- Selección de los datos obtenidos
- Redacción provisional del análisis
- Presentación de la redacción provisional: Las descripciones provisionales de cada puesto se entregan al supervisor inmediato para que las compruebe y apruebe.
- Redacción definitiva del análisis
- Presentación de la redacción definitiva del análisis: para la aprobación por el organismo responsable de su oficialización en la empresa. (Durán , 2008)

## **SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Debe existir un subsistema de control de recursos humanos para que las diversas secciones de la empresa puedan desempeñar su responsabilidad de línea con relación al personal. (Zamora, 2012)

El control trata de asegurar que las diversas unidades de la organización marchen de acuerdo con lo previsto. (Zamora, 2012)

La palabra control tiene significas y connotaciones que dependen de su función o del área específica donde se aplica. (Zamora, 2012)

1. Control como función administrativa para acompañar y evaluar lo que fue planeado, organizado y dirigido para detectar desviaciones y efectuar las correcciones necesarias.
2. Control como medio de regulación para mantener el funcionamiento dentro de los estándares deseados.

3. Control como función restrictiva y limitadora de un sistema para mantener a los miembros dentro de los patrones de comportamiento deseados.

### **Administración por excepción**

Deben identificarse y localizarse con rapidez todas las desviaciones positivas o negativas de lo normal para emprender de inmediato las acciones correctivas necesarias. (Zamora, 2012)

En la actualidad el control de frecuencia o control de puntualidad del personal se trata según el principio de excepción. (Zamora, 2012)

El principio de excepción recuerda el principio de Pareto, según el cual 20% de las cosas son responsables del 80% de los problemas, en tanto que el 80% de las cosas provocan 20% de problemas. (Zamora, 2012)

### **Procesos de control**

El proceso de control es cíclico y repetitivo y sirve para ajustar las operaciones a los estándares preestablecidos. El control es un proceso compuesto de cuatro etapas:

1. Establecimiento de los estándares deseados. Los estándares representan el desempeño deseado, pueden expresarse en cantidad, calidad, tiempo o costo.
2. Seguimiento o monitoreo del desempeño. Significa acompañar, observar de cerca y ver cómo marchan las cosas.
3. Comparación del desempeño con el estándar establecido. Toda actividad experimenta alguna variación, error o desviación. Por tanto es importante determinar los límites en que esa variación podrá aceptarse como normal o deseable: la llamada tolerancia.

4. Acción correctiva: busca lograr que lo realizado esté de acuerdo con lo que se pretendía realizar. (Zamora, 2012)

### **Criterios de control**

Para que el proceso de control sea eficaz, debe atender los siguientes criterios:

1. El control debe dirigirse a las actividades que deben, merecen y requieren ser controladas.
2. El proceso debe ser oportuno.
3. El proceso de control debe mantener una relación favorable costo/beneficio. Los procesos de control no son gratuitos, en general, su costo incluye:
  - a. Sistema de monitoreo y procesamiento
  - b. Personal para operar el sistema
  - c. Tiempo de personal de línea para suministrar los datos al personal de control.
4. El control debe ser preciso. Se deduce entonces que el control debe ser objetivo, claro y preciso (Zamora, 2012)
5. El control debe ser aceptado. Es importante que las personas acepten el control, que sientan que el control es necesario y que debe ejercerse. (Zamora, 2012)

### **Medios de control**

Los principales medios de control organizacional son:

1. Jerarquía de autoridad.
2. Reglas y procedimientos.
3. Establecimiento de objetivos.
4. Sistemas de información verticales.

5. Relaciones laterales.
6. Organizaciones matriciales.

### **Evaluación de los procesos de monitoreo de personas**

En un extremo el comportamiento de las personas está sometido a controles externos rígidos como fiscalización, vigilancia y disciplina. En el extremo derecho los procesos de monitoreo de personas se basan en el autocontrol que está caracterizado por la flexibilidad y el libre albedrío. (Zamora, 2012)

Lo importante es que dentro de la organización exista una base de datos de sus recursos humanos que sea capaz de abastecer un sistema de información sobre el personal, además de un sistema de auditoría capaz de regular su funcionamiento. (Zamora, 2012)

### **2.6. Hipótesis**

El nivel Motivacional influye en la Satisfacción laboral de los profesionales de los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua.

### **2.7. Señalamiento de variables de la hipótesis**

Variable independiente: Motivación

Variable dependiente: Satisfacción laboral

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque.**

El enfoque cuantitativo tiene una indiscutible potencia para el tratamiento de datos más concretos; ya que se relaciona directamente con el análisis matemático y estadístico de datos del personal de Rehabilitación Física, es una importante herramienta para entrar en la profundidad de los sentimientos, se analizará la percepción o criterios que tienen los pacientes que acuden a la Institución a atender sus dolencias así como compañeros de labores y jefes.

#### **3.2. Método de la investigación.**

Es necesario aplicar varios métodos, como:

**Método inductivo – deductivo:** Parte de lo general a lo particular, por lo cual en el departamento de Rehabilitación Física considera el nivel motivacional como parte integral y holística que se consolida para mejorar la satisfacción laboral.

**Método analítico – sintético:** Analiza e interpreta información estadística de las atenciones brindadas y cómo se realizan en los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física tomando en cuenta los datos recolectados con un enfoque cuantitativo.

**Método descriptivo:** Describe situaciones basadas en la realidad, mediante la observación cuando el personal de servicio de Rehabilitación Física atiende a los clientes internos y externos.

La investigación descriptiva proporciona un perfil detallado de cada individuo permitiendo una percepción de cada evento, condición o situación utilizando métodos cuantitativos.



### **3.3. Modalidad de la investigación.**

Se ha considerado las siguientes modalidades:

**Investigación documental o Bibliográfica:** El nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua, se define como la que se realiza a través de la consulta de documentos impresos, medios informáticos como libros electrónicos y páginas web, es decir de medios secundarios.

La presente investigación se lo ha realizado en páginas web, al ser tema nuevo, pero también se ha tomado en cuenta libros de distinguidos profesionales que ayudado en la investigación en forma enriquecedora en función de pensamientos cognitivos.

**La investigación campo o directa:** Es la que se efectúa en el lugar propio que se realizan los hechos y en el tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio, en la presente investigación del nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales se lo ha realizado en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua y las redes sociales manejadas, definiendo la espacialidad y temporalidad

**El presente estudio es social:** El nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua tiene un carácter social porque van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales que van a definir el nivel motivacional actual y tratar de modificarlos a un futuro por medios informáticos para lograr un bienestar personal holístico e integral y lograr de esta manera la satisfacción laboral.

### 3.4. Población

**Población Finita:** es el conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos, como el número de especies, el número de estudiantes, el número de obreros.

**Población Infinita:** es la que tiene un número extremadamente grande de componentes, como el conjunto de especies que tiene el reino animal. (García J. , 2002)

En este estudio, la población está constituida por 100 personas que son los que laboran en el Servicio de Rehabilitación Física de Tungurahua, considerada entonces una “población finita”. Se realizó la investigación con toda la población por lo tanto no aplica una muestra, pues se considerará el 100% de la población.

Conformada por:

**Tabla 4: Población**

Cantones	Centros de Rehabilitación Física	Personas
Ambato	17	66
Baños	4	10
Cevallos	2	4
Mocha	1	2
Patate	2	5
Pelileo	2	5
Píllaro	1	3
Quero	2	3
Tisaleo	1	2
Total	32	100

**Fuente:** Coordinación de Practicas Pre Profesionales de la Universidad Técnica de Ambato

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

#### **Criterios de Inclusión.**

Profesional de ambos sexos, mayores de 18 años, que laboren en los Servicio de Rehabilitación Física de Tungurahua.

Aprobación voluntaria para firmar el consentimiento informado y realizar la encuesta.

### **Criterios de Exclusión**

Menores de 18 años

Profesional que no desee participar en el estudio.

Profesional de otras áreas.

### **3.5. Operacionalización de variables**

La operacionalización de las variables consiste en traducir las variables del campo abstracto al concreto, es decir a factores medibles en función de los objetivos planteados en la investigación.

### 3.5.1 Variable dependiente y Variable independiente

Tabla 5. Variable dependiente-independiente

INVESTIGACIÓN SOBRE EL NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIO DE MEDICIÓN	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p><b>VI. NIVEL DE MOTIVACIÓN</b>            Son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación como en el desempeño laboral. Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés dentro de la cultura social". (Murillo J, 2013, parr.2)</p>	<p>Desempeño laboral</p> <p>Cultura social</p>	<p>Necesidades fisiológicas</p> <p>Necesidades de seguridad</p> <p>Necesidades de aceptación</p> <p>Necesidades de estimación</p>	<p>1. ¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del coordinador a su trabajo y desempeño laboral?</p> <p>2. ¿El clima laboral de su trabajo es agradable?</p> <p>3. ¿Recibe capacitaciones continuas en su lugar de trabajo?</p> <p>4. ¿Las tareas que realizas te motivan?</p>	<p>Escala nominal</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>

<p><b>VD. SATISFACCIÓN LABORAL</b> Es la manera como se siente un empleado en su propio puesto de trabajo donde intervienen factores físicos, motivacionales, remunerativos y administrativos, es decir las actitudes que toma una persona hacia su propio empleo las cuales reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto laboral que se desempeña. (Vásquez S, 2012, p.18)</p>	<p>Factores físicos Factores motivacionales Factores Remunerativos Factores Administrativos</p>	<p>Determinantes individuales Determinantes institucionales Discrepancia</p>	<p>5. ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe de acuerdo al cargo que desempeña?  6. ¿Le dan la oportunidad de participar en la toma de decisiones dentro del Servicio de Rehabilitación?  7. ¿Se siente satisfecho en el lugar donde trabaja?  8. ¿Cómo ves a tus compañeros de trabajo, como rivales?  9. ¿Sacrificarías el descanso y el ocio para poder dedicarte a tu profesión y triunfar?  10. ¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?</p>	<p>Escala nominal</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>
--	---	--	--	-----------------------	-----------------	---------------------

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

### **3.6. Recolección de información**

#### **Instrumento de evaluación**

La información fue recolectada mediante un cuestionario, instrumento realizado por la autora en base a los modelos SERVQUAL validado utilizado en la medición del nivel motivacional y su relación con la satisfacción laboral, con preguntas acorde a los Profesionales del Servicio de Rehabilitación Física de Tungurahua.

Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para la recolección de información se han establecido estrategias que aporten para cumplir con los objetivos e hipótesis de investigación planteados.

#### **Elaboración del instrumento**

El cuestionario fue elaborado de la siguiente manera:

- En base al modelo SERVQUAL validado, se diseñó un cuestionario inicial de 10 preguntas, que posteriormente fue sometido juicio de expertos.
- Juicio de expertos: estuvo conformado por Doctora Betty Elizabeth Freire Chávez, Médico Tratante de Psicología Hospital General - Ambato, Doctor Giovanni Sebastian Lascano Arias, Responsable de Psicología Clínica Hospital General – Ambato, Doctora Gissela Fernanda Llerena Freire, Psicología Clínica Hospital General – Ambato, Doctora Tamara Gabriela Cubero Morejón Psicología Clínica Hospital General – Ambato a los cuales se les solicito su colaboración voluntaria, como se indica en el ANEXO 2.
- Revisión posterior de los cambios sugeridos por los 4 expertos, por parte de la autora con la colaboración de la Dra. Adriana Rincón y la Dra. Gloria Arbeláez, en calidad de directora de trabajo de titulación, y se desarrolló un cuestionario de 10 preguntas

- Se aplicó el cuestionario de 10 preguntas a los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de como prueba piloto en una muestra estadísticamente significativa de 30 encuestados

Estructura del cuestionario:

1. Presentación: La investigadora se identifica e informa los propósitos de la investigación.
2. Consentimiento informado, validado por el juicio experto: el usuario externo accede de manera voluntaria y autoriza la utilización de los datos del cuestionario.
3. Datos demográficos: género, edad, nivel de educación
4. Preguntas de expectativas
5. Preguntas de percepciones

Las preguntas fueron 10 ítems para expectativas (E) y 10 ítems para percepción (P), cada grupo dividido en 4 dimensiones de la calidad de la siguiente Manera:

- Elementos tangibles 2 preguntas (P1, P2)
- Fiabilidad 2 preguntas ( P3 y P4)
- Capacidad de respuesta 2 preguntas (P5, P6)
- Seguridad 2 preguntas (P7, P8)
- Empatía 2 preguntas (P9,P10)

Para la calificación de expectativas y percepciones se utilizó una escala numérica tipo Likert con valores del 1 al 5, considerando a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación, el modelo de la herramienta se indica en el ANEXO 3.

## **Encuestadores**

Selección de los encuestadores: La selección de los encuestadores se lo realizó en base a la guía técnica para la evaluación del Hospital General – Ambato.

La capacitadora seleccionada fue la Doctora Tamara Gabriela Cubero Morejón Psicología Clínica Hospital General – Ambato.

Capacitación de los encuestadores: La capacitación de los encuestadores fue realizada por la autora de la investigación en dos sesiones:

- En la primera sesión se explicó aspectos conceptuales y metodológicos, con el objetivo de instruir a los encuestadores en la estructura de la encuesta, el entendimiento del contenido de las preguntas, criterios de inclusión y exclusión y la actitud con los usuarios externos
- La segunda sesión se desarrolló en el Hospital General – Ambato con la aplicación de la encuesta a los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua que estaban incluidos dentro del estudio.

## **Periodo de aplicación de las encuestas**

La aplicación de las encuestas se realizó durante el mes de abril y mayo del 2017 que fue el periodo necesario para el cumplimiento del número de encuestas validas; en horarios de atención en el Hospital General – Ambato de 7:00 – 17:00, con las siguientes consideraciones:

1. Al momento de iniciar el contacto con el encuestado hubo esmero en generar una relación amable, considerando que de ello depende el éxito de la encuesta. Las consideraciones en la aplicación de las encuestas fueron:



- Saludo y presentación
  - Se explicó del objetivo de la encuesta
  - Se obtuvo la firma del consentimiento informado
  - Se enfatizó el anonimato de la encuesta
  - Se explicó de la estructura de la encuesta mencionando que en primer lugar debió calificar las expectativas que se refiere a la importancia que el usuario le otorgó a la atención que espera recibir en el Hospital General – Ambato, y en segundo lugar calificar las percepciones que refiere a como ha recibido la atención.
  - Para la calificación de expectativas y percepciones se utilizó una escala numérica tipo Likert con valores del 1 al 5, se consideró a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.
2. Se le consintió al usuario decidir libremente su respuesta, sin influenciar de ninguna manera sobre las mismas.
  3. Los encuestados fueron seleccionados aleatoriamente.
  4. Al finalizar la encuesta se agradeció al encuestado enfatizando el valor de la información para mejorar el nivel motivacional.
  5. La supervisión de los encuestadores y control de calidad del proceso de aplicación de las encuestas estuvo a cargo de la autora de la investigación. El control de calidad de las encuestas se realizó previo a la digitación para la eliminación de encuestas con errores.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación sobre el nivel motivacional y su relación con la satisfacción laboral.
2.- ¿A qué personas o sujetos?	Profesionales del Servicio de Rehabilitación Física del Hospital General Ambato
3.- ¿Sobre qué aspectos?	El nivel motivacional y la satisfacción laboral.
4.- ¿Quién?	La investigadora: Liliana Endara
5.- ¿Cuándo?	Durante el tiempo de Investigación.
6.- ¿Lugar de recolección de la información?	Tungurahua – Ambato – Servicio de Rehabilitación Física del Hospital General Ambato
¿Cuántas veces?	Las veces que sean necesarias.
¿Qué técnica de recolección?	Encuesta.
¿Con qué?	Cuestionario.
¿En qué situación?	Visita

Fuente: Investigador.

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### 3.7. Proceso y análisis

Para el procesamiento de datos, se han definido las siguientes actividades.

- Agrupar información en una base de datos.
- Depurar información recolectada, en base al instrumento determinado.
- Eliminar información incompleta, defectuosa, contradictoria
- Separar casos considerados especiales para la corrección.
- Tabular datos revisados según las preguntas aplicadas, verificando que se cumpla con la población encuestada.
- Representar gráficamente los datos obtenidos.
- Analizar e interpretar datos.

- Analizar datos estadísticos obtenidos en porcentajes. Se relacionan los datos con los objetivos planteados en la investigación.
- Se interpreta los datos en relación al caso de estudio, institución y marco teórico.
- Definir conclusiones y recomendaciones de los datos obtenidos.

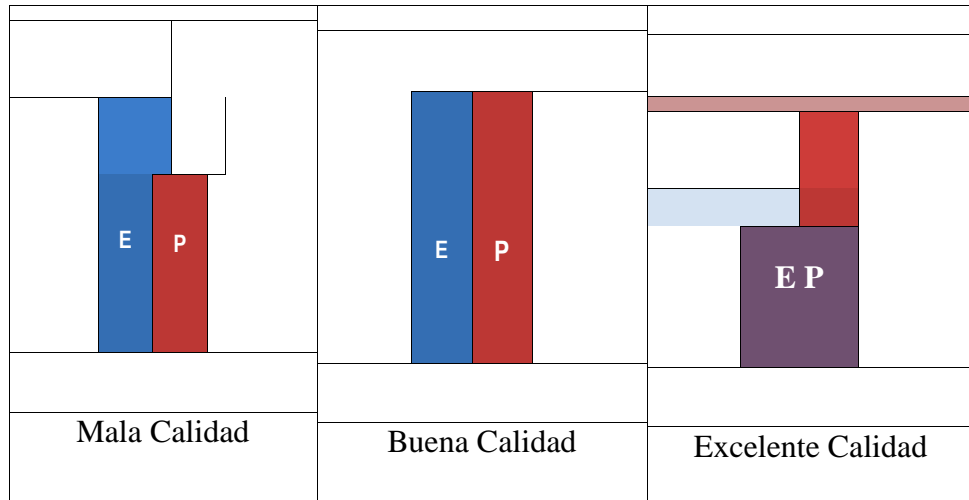
### **3.8 Plan de procesamiento de información**

Para el procesamiento y análisis de la información se realizó el siguiente procedimiento:

- a) La tabulación de los datos de las encuestas se realizó mediante la herramienta Informática de Excel 2010, de acuerdo a sus variables en estudio que fueron caracterización del usuario externo y nivel de satisfacción.
- b) El nivel de satisfacción de los usuarios externos se determinó entre la diferencia de las calificaciones de las percepciones y las expectativas (Satisfacción = Percepciones -Expectativas) y los resultados se interpretaron de la siguiente manera:

<b>&gt; 0</b>	= Satisfacción amplia
<b>0</b>	= Satisfacción
<b>-0.1 a -1</b>	= Insatisfacción baja
<b>-1.1 a -2</b>	= Insatisfacción media
<b>&lt; -2</b>	= Insatisfacción alta

La calidad percibida se evaluó mediante la brecha existente entre el promedio de las expectativas y percepciones, para cada una de las preguntas, agrupadas en las dimensiones respectivas, e interpretadas como se indica en la Figura 5:



**Figura 5. Valorcación de la calidad**

Fuente: Investigadora

Elaborado por: Liliana Endara

- c) Los datos fueron expresados en niveles de satisfacción global para cada dimensión de evaluación de calidad considerando el siguiente orden: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- d) El análisis descriptivo e inferencial de los datos obtenidos en la investigación se realizaron utilizando la hoja electrónica de Excel.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1.- Tabulación de datos

Análisis de la encuesta dirigida a 100 personas que son los que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física.

1. ¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del coordinador a su trabajo y desempeño laboral?

**Tabla 6: Pregunta 1**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	49	49%	49%	49%
No	51	51%	51%	100%
<b>TOTAL</b>	100	100%	100%	100%

**Gráfico N° 4: Pregunta 1**



Fuente: Investigadora  
Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

#### **Interpretación**

De las 100 personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, las 49 que corresponde al 49% manifiestan que si están satisfechas con el reconocimiento que reciben por parte del coordinador a su trabajo y desempeño laboral, mientras que las 51 que corresponden al 51% dicen que no están satisfechas con el reconocimiento que reciben por parte del coordinador a su trabajo y desempeño laboral.

#### **Análisis**

La mayoría de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, no tienen la satisfacción con el reconocimiento que recibe por parte del coordinador a su trabajo y desempeño laboral, ya que no reconocen su trabajo.

2. ¿El clima laboral de su trabajo es agradable?

**Tabla 7: Pregunta 2**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	20	20%	20%	20%
No	80	60%	80%	100%
<b>TOTAL</b>	100	100%	100%	100%

**Gráfico N° 5: Pregunta 2**



Fuente: Investigadora

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### **Interpretación**

De las 100 personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, las 20 que corresponde al 20% manifiestan que el clima laboral de su trabajo si es agradable, mientras que las 80 que corresponden al 80% dicen que el clima laboral de su trabajo no es agradable.

### **Análisis**

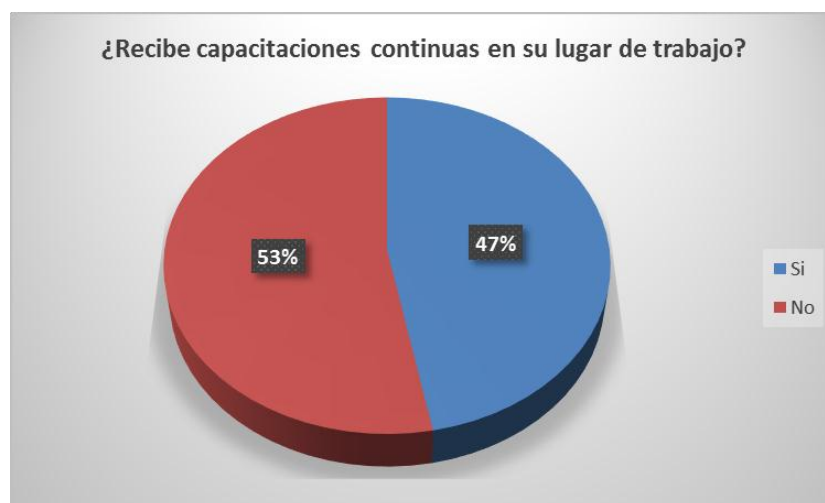
La mayoría de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, deducen que el clima laboral de su trabajo no es agradable, ya que entre algunos compañeros no se hablan, no se conocen y la organización no es la adecuada.

3. ¿Recibe capacitaciones continuas en su lugar de trabajo?

**Tabla 8: Pregunta 3**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	47	47%	47%	47%
No	53	53%	53%	100%
<b>TOTAL</b>	100	100%	100%	100%

**Gráfico N° 6: Pregunta 3**



Fuente: Investigadora  
Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

**Interpretación**

De las 100 personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, las 47% que corresponde al 47% manifiestan si reciben capacitaciones continuas en su lugar de trabajo, mientras que las 53 que corresponden al 53% dicen que no recibe capacitaciones continuas en su lugar de trabajo.

**Análisis**

La mayoría de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, manifiestan que no recibe capacitaciones continuas en su lugar de trabajo, siendo muy importante las capacitaciones ya que los trabajadores siempre tienen que tener actualización de conocimientos para mejorar el rendimiento en el trabajo.

4. ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe de acuerdo al cargo que desempeña?

**Tabla 9: Pregunta 4**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	28	28%	28%	28%
No	72	72%	72%	100%
<b>TOTAL</b>	100	100%	100%	100%

**Gráfico N° 7: Pregunta 4**



Fuente: Investigadora

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### **Interpretación**

De las 100 personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, las 28 que corresponde al 28% manifiestan si están de acuerdo con la remuneración que perciben de acuerdo al cargo que desempeñan, mientras que las 72 que corresponden al 72% dicen que no están de acuerdo con la remuneración que perciben de acuerdo al cargo que desempeñan.

### **Análisis**

La mayoría de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, no están de acuerdo con la remuneración que percibe de acuerdo al cargo que desempeña, ya que la carga horaria la mayoría de veces se extiende y no son reconocidos.



5. ¿Le dan la oportunidad de participar en la toma de decisiones dentro del Servicio de Rehabilitación Física?

**Tabla 10: Pregunta 5**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	33	33%	33%	33%
No	67	67%	67%	100%
<b>TOTAL</b>	100	100%	100%	100%

Gráfico N° 8: Pregunta 5



Fuente: Investigadora

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### **Interpretación**

De las 100 personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, las 33 que corresponde al 33% manifiestan si les dan la oportunidad de participar en la toma de decisiones dentro del Servicio de Rehabilitación Física, mientras que las 67 que corresponden al 67% dicen que no les han dado la oportunidad de participar en la toma de decisiones dentro del Servicio de Rehabilitación Física.

### **Análisis**

La mayoría de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, no les dan la oportunidad de participar en la toma de decisiones dentro del Servicio de Rehabilitación Física, es una de las razones por la cual los trabajadores no se sienten a gusto en el lugar de trabajo.

6. ¿Se siente satisfecho en el lugar donde trabaja?

**Tabla 11: Pregunta 6**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Si	50	50%	50%	50%
No	50	50%	50%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 9: Pregunta 6**



Fuente: Investigadora  
Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### **Interpretación**

De las 100 personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, las 50 que corresponde al 50% manifiestan si se siente satisfechos en el lugar donde trabajan, mientras que las 50 que corresponden al 50% dicen que no se sienten satisfechos en el lugar donde trabajan.

### **Análisis**

La no mayoría de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, no se sienten satisfechos en el lugar donde trabajan debido a todas las irregulares existentes como es, carga horaria.

7. ¿Se ha considerado su opinión a sugerencias expuestas?

**Tabla 12: Pregunta 7**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	26	26%	26%	26%
No	74	74%	74%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 10: Pregunta 7**



Fuente: Investigadora

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### **Interpretación**

De las 100 personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, las 26 que corresponde al 26% manifiestan si se ha considerado su opinión a sugerencias expuestas, mientras que las 74 que corresponden al 74% dicen que no se ha considerado su opinión a sugerencias expuestas.

### **Análisis**

La no mayoría de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, no se sienten satisfechos en el lugar donde trabajan debido a que no escuchan sugerencias expuestas.

8. ¿Su esfuerzo laboral es reconocido de alguna manera por las autoridades?

**Tabla 13: Pregunta 8**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	20	20%	20%	20%
No	80	80%	80%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 11: Pregunta 8**



Fuente: Investigadora  
Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### **Interpretación**

De las 100 personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, las 20 que corresponde al 20% manifiestan que su esfuerzo laboral si es reconocido de alguna manera por las autoridades, mientras que las 80 que corresponden al 80% dicen el esfuerzo laboral no es reconocido de ninguna manera por las autoridades.

### **Análisis**

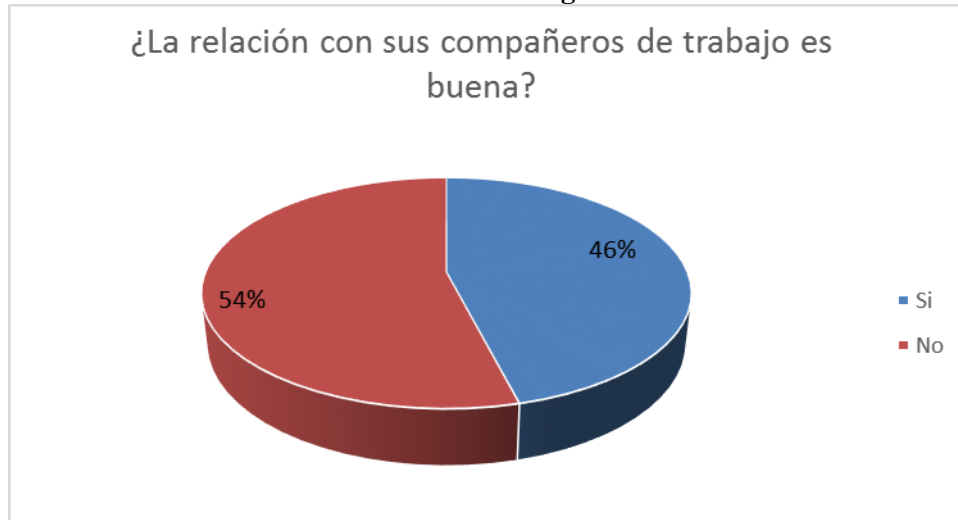
La mayoría de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, no están satisfechas debido a que no les han motivado de ninguna manera por su esfuerzo laboral.

9. ¿La relación con sus compañeros de trabajo es buena?

**Tabla 14: Pregunta 9**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	46	46%	46%	46%
No	54	54%	54%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 12: Pregunta 9**



Fuente: Investigadora

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### **Interpretación**

De las 100 personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, las 46 que corresponde al 46% manifiestan que la relación que tienen con sus compañeros de trabajo si es buena, mientras que las 54 que corresponden al 54% dicen que la relación que tienen con sus compañeros de trabajo no es buena.

### **Análisis**

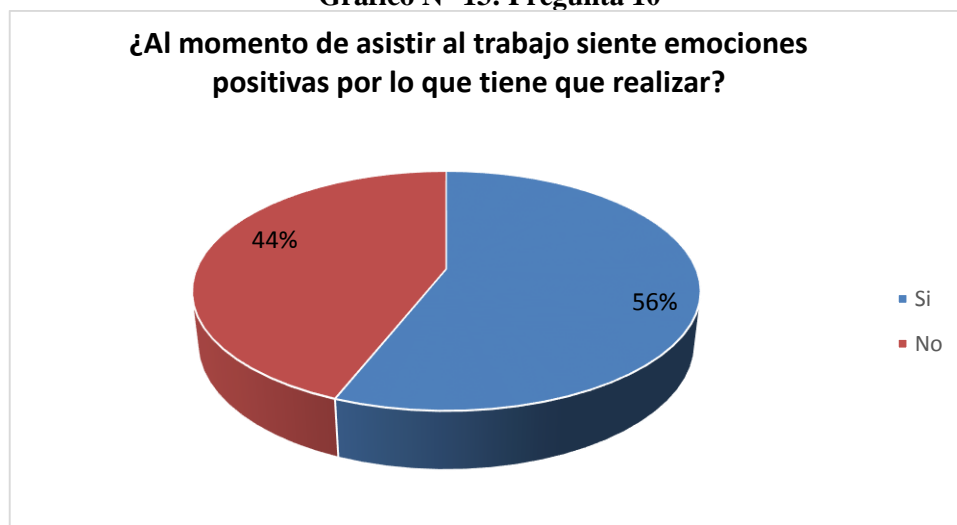
Un gran porcentaje de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, no tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo, debido a que no interactúan mucho, y la carga horaria no les permite.

10. ¿Al momento de asistir al trabajo siente emociones positivas por lo que tiene que realizar?

**Tabla 15: Pregunta 10**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	56	56%	56%	56%
No	44	44%	44%	100%
<b>TOTAL</b>	100	100%	100%	100%

**Gráfico N° 13: Pregunta 10**



Fuente: Investigadora  
Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### **Interpretación**

De las 100 personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, las 46 que corresponde al 46% manifiestan que la relación que tienen con sus compañeros de trabajo si es buena, mientras que las 54 que corresponden al 54% dicen que la relación que tienen con sus compañeros de trabajo no es buena.

### **Análisis**

Un gran porcentaje de personas que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, no tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo, debido a que no interactúan mucho, y la carga horaria no les permite.

## 4.2 Validación de la encuesta por Alfa Cronbach

		I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	
P1.	Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del coordinador a su trabajo y desempeño laboral	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	43
P2.	¿El clima laboral de su trabajo es agradable?	5	4	4	3	5	3	3	4	4	3	38
P3.	¿Recibe capacitaciones continuas en su lugar de trabajo?	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	33
P4.	¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe de acuerdo al cargo que desempeña?	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	34
P5.	¿Le dan la oportunidad de participar en la toma de decisiones dentro del Servicio de Rehabilitación Física?	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
P6.	¿Se siente satisfecho en el lugar donde trabaja?	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	34
P7.	¿Se ha considerado su opinión a sugerencias expuestas?	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
P8.	¿Su esfuerzo laboral es reconocido de alguna manera por las autoridades?	3	2	5	3	3	3	3	3	4	4	33
P9.	¿La relación con sus compañeros de trabajo es buena?	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	34
P10.	¿Al momento de asistir al trabajo siente emociones positivas por lo que tiene que realizar?	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	40
	VARIANZA	0,711	0,711	0,322	0,489	0,622	0,722	0,456	0,4	0,489	0,489	

Fuente: Investigadora  
Elaborado por: Liliana Endara

1: Totalmente en desacuerdo
2. Parcialmente en desacuerdo
3. Indiferente (No puede indicar ni acuerdo ni desacuerdo de forma precisa)
4. Parcialmente de acuerdo
5: Totalmente de acuerdo

Fuente: Investigadora  
Elaborado por: Liliana Endara

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha$  = Alfa Cronbach

K= Numero de encuestados

S= Varianza

K	10
$\sum Si$	5,411
$\sum Si^2$	29,280
St	11,344

St 2	128,6964
Sección 1	1,111
Sección 2	0,772
Absoluto	0,772
$\alpha$	0,858319

Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
←	→			→
0				1
0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)				100% de confiabilidad en la medición (no hay error)

Como el resultado es mayor a 0.8 la confiabilidad es aceptable

### 4.3 Análisis e interpretación general de resultados

- Se identificó la influencia que tiene el nivel de motivación en la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua.
- Se ha llegado a la conclusión que con el referente teórico de niveles de motivación y satisfacción laboral, los niveles de motivación y satisfacción han sido afectados, debido a la carga horaria de los trabajadores, la falta de capacitaciones hacia los profesionales, causando estrés y apatía al trabajo.



- Al identificar los factores motivaciones y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física, se correlaciona la falta de técnicas motivacionales ocasionan personal abrumado, afectando a la comunicación organizacional en los Servicios de Rehabilitación Física, dando como resultado un notorio desnivel en el funcionamiento de su labor.
- Se analizó la situación y buscar alternativas de solución para realizar una propuesta de técnicas o estrategias para mejorar el nivel motivacional y satisfacción el trabajador.

#### **4.4 Verificación de Hipótesis**

En la verificación de hipótesis, se ha utilizado el método del Chi-cuadrado, que es una distribución libre que permite fundamentar la correspondencia entre valores observados y esperados, alcanzando hasta la comparación de distribuciones enteras. Es una prueba permite verificar la hipótesis para la aceptación de la hipótesis alternativa o positiva y desechar la hipótesis negativa y de esta manera se comprueba que el tema de investigación es factible, porque de acuerdo a la observación de campo y a la regla de decisión de la aplicación del chi cuadrado dice que el chi cuadrado  $X^2= 26,48$  siendo mayor que la  $X^2t = 7.81$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna:

**H1=** La implementación del diseño de estrategias motivacionales **SI** influye en la Satisfacción laboral de los profesionales de los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua.

##### **4.4.1 Planteamiento de la Hipótesis**

###### **Modelo Lógico**

**H0=** La implementación de estrategias motivacionales virtuales **NO** influye en la Satisfacción laboral de los profesionales de los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua.

**H1**= La implementación de estrategias motivacionales virtuales **SI** influye en la Satisfacción laboral de los profesionales de los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua.

#### **4.4.2 Selección del Nivel de Significación**

En donde:

$X^2$  = Chi-cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = frecuencia esperada o teórica

#### **Nivel de Significación y Regla de Decisión**

##### **Grado de Libertad**

Para establecer los grados de libertad se utiliza la siguiente formula:

$$GL = (c - 1)(f - 1)$$

$$GL = (4 - 1)(2 - 1)$$

$$GL = 3 * 1$$

##### **Grado de significación**

$$\infty = 0.05$$

$$X_{\alpha}^2 = 7.815$$

El valor crítico con 3 grados de libertad y con un nivel de significancia o límite de tolerancia de 0,05 es  $X_{\alpha}^2 = 7.815$  (Valor de la tabla de puntos porcentuales de la distribución  $X^2$ ).

## 4.5 Datos Estadísticos

### Frecuencias Observadas

**Tabla 16: Frecuencias Observadas**

Frecuencias Observada			
Preguntas	Si	No	Total
1. ¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del coordinador a su trabajo y desempeño laboral?	49	51	100
2. ¿El clima laboral de su trabajo es agradable?	20	80	100
3. ¿Recibe capacitaciones continuas en su lugar de trabajo?	47	53	100
4. ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe de acuerdo al cargo que desempeña?	28	72	100
TOTAL	144	256	400

Fuente: Investigador.

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

### Frecuencias Esperadas

**Tabla 17: Frecuencias Esperadas**

Frecuencias Observada			
Preguntas	Si	No	Total
1. ¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del coordinador a su trabajo y desempeño laboral?	36	64	100
2. ¿El clima laboral de su trabajo es agradable?	36	64	100
3. ¿Recibe capacitaciones continuas en su lugar de trabajo?	36	64	100
4. ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe de acuerdo al cargo que desempeña?	36	64	100
TOTAL	144	256	400

Fuente: Investigador.

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

## Calculo de Chi Cuadrado

$$X^2 = \sum \left\{ \frac{(O - E)^2}{E} \right\}$$

En donde:

$X^2$  = Chi-cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = frecuencia esperada o teórica

## Cálculo de Chi Cuadrado

**Tabla 18: Chi Cuadrado**

Chi Cuadrado				
O	E	(O-E)	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
49	36	13	169	4.69
51	64	-13	169	2.64
20	36	-16	256	7.11
80	64	16	256	4.00
47	36	11	121	3.36
53	64	-11	121	1.89
28	36	-8	64	1.78
72	64	8	64	1.00
			TOTAL	<b>26.48</b>

Fuente: Investigador.

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

## Tabla de Verificación del Chi Cuadrado

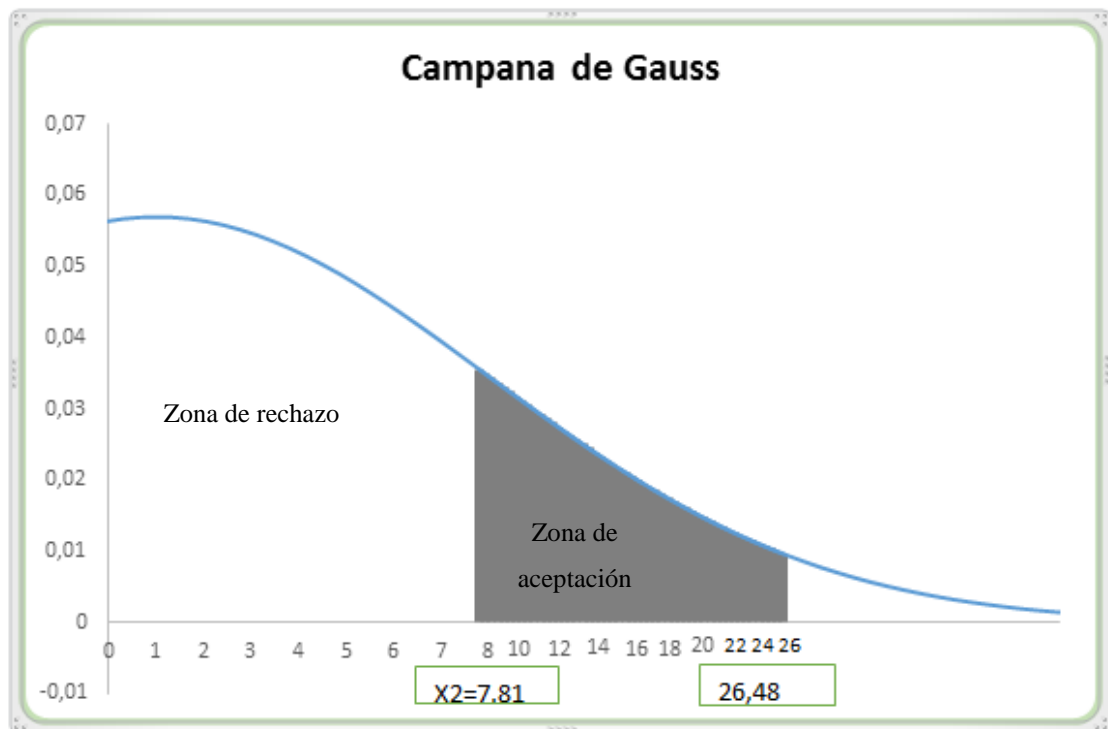
**Tabla 19: Verificación del Chi Cuadrado**

Área en el extremo derecho					
g. l.	0.01	0.25	0.05	0.10	0.20
<b>1</b>	6.635	5.024	3.841	2.706	1.642
<b>2</b>	9.210	7.378	5.991	4.605	3.219
<b>3</b>	11.345	9.348	<b>7.815</b>	6.251	4.642
<b>4</b>	13.277	11.143	9.488	7.779	5.989
<b>5</b>	15.086	12.833	11.070	9.236	7.289
<b>6</b>	16.812	14.449	12.592	10.645	8.558

<b>7</b>	18.475	16.013	14.067	12.017	9.803
<b>8</b>	20.209	17.535	15.507	13.362	11.030
<b>9</b>	21.666	19.023	16.919	14.684	12.242
<b>10</b>	23.209	20.483	18.307	15.987	13.442

Fuente: <https://es.slideshare.net/FernandoHernandez37/tabla-de-chic cuadrado>

#### 4.5.1 Campana Gauss



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

#### Interpretación

El valor específico es de  $X^2_c$  es igual a 26,48, siendo mayor que  $X^2_t$  que es de 7,81, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

**H1**= La implementación de estrategias motivacionales virtuales **SI** influye en la Satisfacción laboral de los profesionales de los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN**

#### **5.1. Conclusiones**

La mayoría de profesionales que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua, deducen que el clima laboral de su trabajo no es agradable, siendo consecuencia de una incorrecta organización estructural tanto del recurso humano como del material, causando al profesional desmotivación al realizar diferentes actividades asignadas.

La satisfacción laboral se encuentra afectada porque no existen programas de capacitación continua por parte de las Autoridades Institucionales frente al trabajo y desempeño realizado por parte de profesionales que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física en Tungurahua. Cabe mencionar que la carga horaria y funciones no son acordes al puesto.

No existe una buena relación entre compañeros de trabajo, debido a la falta de interacción, siendo una de las falencias relacionadas con la falta de motivación.

Existe un clima laboral tenso, afectando también al funcionamiento y cumplimiento de actividades ejecutadas al usuario externo, dando como resultados inconvenientes y malestar al brindar un inadecuado Servicio Hospitalario.

## 5.2. Recomendaciones

Proponer estrategias motivacionales de forma virtual, para mejorar el nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato de Tungurahua.

Socializar y realizar capacitaciones, talleres, charlas para todo el personal para que mejoren sus conocimientos y estén capacitados para cumplir con el trabajo solicitado, de esta manera estarán preparados a solucionar problemas.

Socializar a los profesionales en Rehabilitación Física las ventajas de las estrategias motivacionales por medio de una socialización de alternativas que permitan desarrollar y fortalecer las actividades laborales como sociales, de manera que el desempeño de los profesionales se vea beneficiado, creando conciencia que les facilite la realización de sus funciones.

Motivar a los profesionales que laboran en los Servicios de Rehabilitación a usar medios tecnológicos con la finalidad de mejorar la comunicación entre ellos, originando lazos de amistad identificando los factores que están afectando a la motivación y a la satisfacción laboral, por lo que se plantean estrategias motivacionales:

- Manejo de la tensión laboral del personal que labora en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Ambato a través de la utilización de la Web 2.0 para mejorar la comunicación usando medios redes sociales.
- Capacitaciones de especialización al personal que labora en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Ambato a través de la utilización de la Web 2.0 para mejorar la comunicación, mediante cursos, talleres virtuales y grupos de discusión.
- Creación de foros virtuales para concientizar al personal que labora en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Ambato sobre los valores

morales y éticos con la finalidad de brindar un servicio de calidad al usuario externo no solo pensando en reconocimiento material.

- Mediante actividades virtuales de “trabajo en equipo” promover las relaciones interpersonales en el personal que labora en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Ambato.



## CAPÍTULO VI

### Propuesta

#### 6.1. Datos Informativos

**Título:** Diseño de estrategias motivacionales virtuales para mejorar el nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales de los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato.

**Ubicación:** Provincia Tungurahua

**Tipo de Empresas:** Servicios de Salud

**Beneficiarios:** Usuarios Internos y usuarios Externos

**Tiempo estimado:** febrero 2016 a marzo 2017

**Equipo Técnico:** Investigadora Liliana Endara Altamirano.

**Costo:** 1100 dólares

#### 6.2. Antecedentes de la Propuesta

El interés para mejorar el nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato, se presenta como algo esencial en el bienestar del profesional como ser humano y de esta manera buscar la eficacia en el desempeño laboral.

La percepción del nivel de motivacional a través de la nivel de satisfacción laboral fueron considerados factores importantes en la evaluación del desempeño laboral, sin embargo, no podrían considerarse condicionantes determinantes debido a que algunos de los elementos de la evaluación estuvieron relacionados con atributos que formaron parte de los sentimientos, emociones, pensamientos y expectativas sobre la satisfacción laboral de los profesionales los cuales de determino que se

encontraban insatisfechos con un alto nivel de stress de acuerdo a la observación de campo y al análisis de la información recopilada durante la investigación.

En el presente tema de estudio de la investigación se pudo conocer que el nivel de satisfacción laboral de los profesionales es variado en un rango de satisfacción bajo y de insatisfacción alta y de manera global el nivel motivacional es de una percepción negativa. No existieron diferencias significativas en la percepción de la satisfacción laboral entre sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sin embargo, exhibió correlaciones inversamente significativas entre las dimensiones de la satisfacción laboral dentro de un grupo etario y homogéneo.

Además se determinó que el nivel denominado como muy insatisfecho fue significativamente mayor en relación al nivel de satisfacción alta, con estos antecedentes se puede interpretar que los profesionales tiene una marcada insatisfacción laboral, por lo cual se requiere de acciones estrategias de motivación para mejorar los factores del clima laboral que concurre entre jefe y subordinados, para mejorar las relaciones interpersonales.

### **6.3. Justificación**

La propuesta de un diseño de estrategias motivacionales virtuales, para mejorar el nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato, se establece como una herramienta metodológica para identificar y organizar las posibles estrategias de cambio que por medio del compromiso y la apreciación de la responsabilidad se establezca como referente para la aplicación de otras instituciones que tengan similares condiciones laborales, es decir el presente tema de investigación se podría utilizar como herramienta de investigación de segunda mano para dar una posible solución a la insatisfacción laboral.

La relevancia de la propuesta está enmarcada en incrementar la satisfacción de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato, no solo como un indicador de satisfacción laboral, sino también una contribución para mejorar la calidad de vida los profesionales que laboran, mediante estrategias que generen fiabilidad como factores que están bien definidos, a partir de un análisis bien minucioso.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. General**

Diseñar estrategias motivacionales virtuales, para mejorar el nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato.

### **6.4.2. Específicos**

- Identificar que estrategias motivacionales virtuales influyen en la insatisfacción laboral de los profesionales de los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato.
- Proponer estrategias motivacionales virtuales accesibles para incrementar el nivel de motivacional de los profesionales de los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato.

## **6.5. Análisis de Factibilidad**

### **6.5.1 Factibilidad legal**

La constitución de la República del Ecuador en su Título II, sección novena Artículo 53 enfatiza que las instituciones que presten servicios deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en

práctica sistemas de atención y reparación, siendo la propuesta del plan mejoras un aporte a este mandato.

Además, los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato prestan un servicio de salud que conserva la filosofía institucional de calidad de atención, encaminado a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, mediante la búsqueda de condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad.

### **6.5.2 Factibilidad operativa**

Los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato es un servicio de salud de una organización gubernamental y sin fines de lucro, debe estar acorde a las exigencias de la ley que está constituido por profesionales de la salud nacionales y extranjeros, quienes demandan una mejora continua en la Institución, por ser una propuesta que colabora con el progreso del bienestar tanto de los profesionales y de los usuarios sea considera viable debido a que cuenta con el apoyo de las autoridades y todos los que los conforman el Hospital General Ambato.

### **6.5.3 Factibilidad económica**

Los recursos económicos que requiere el diseño de estrategias, para mejorar el nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física en el Hospital General Ambato, serán aportados por la investigadora, por ende, es una propuesta accesible; que aportará para mejorar el nivel de satisfacción de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física aumentando la satisfacción laboral.

## **6.6. Fundamentación Científico Teórica**

### **NIVEL MOTIVACIONAL**

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. (Ramírez A. , 2012)

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado. (Ramírez A. , 2012)

La motivación es resultado de la interacción del individuo con la situación. De manera que al analizar el concepto de motivación, se tiene que tener en cuenta que su nivel varía, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes. (Ramírez A. , 2012)

### **Importancia de la motivación laboral**

La empresa es un ente que por sí solo nunca puede alcanzar sus objetivos ya que siempre necesita personas que la ayuden a lograr sus metas. (Ramírez D. , 2013)

La empresa necesita personas para que funcione de forma normal, pero si lo que desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es en la motivación del empleado donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos. (Ramírez D. , 2013)

Cuando el empleado entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a

verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por lo tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar. (Ramírez D. , 2013)

La palabra Motivación deriva del latín Motivus, que significa “causa del movimiento”, el concepto motivación lo conforma la palabra MOTIVO y ACCION, eso significa que para que un empleado se encuentre motivado y este comprometido con la empresa y rinda al 110% debe tener un motivo que lo lleve a la acción. (Ramírez D. , 2013)

Existen varios motivos posibles, como no sentirse bien remunerado, la mala relación con el superior, con otros compañeros o cliente, la falta de reconocimiento, la falta de desarrollo profesional, la rutina, los problemas personales, etc. (Ramírez D. , 2013)

Para enfrentar a esta situación debemos volver a crear la ilusión del primer día en el empleado, volver a enamorarlo, entusiasmarlo y ayudarlo a encontrar el MOTIVO que lo lleve a la ACCION. (Ramírez D. , 2013)

Sugerencias que pueden mejorar esta situación son:

- Mejorar la comunicación entre empleados y empresa
- Respeto mutuo
- Buscar la conciliación entre trabajo y familia
- Reconocer el trabajo de los empleados
- Mostrar interés por las necesidades del empleado
- Establecer retos constantes para evitar la rutina
- Crear equipo
- Instaurar entrevistas personales y evaluación de satisfacción. (Ramírez D. , 2013)

Con pequeñas acciones se puede lograr aumentar de forma significativa el nivel de motivación de los empleados. Como punto principal se encuentra la comunicación, ya que la comunicación es la base principal sobre la que se sustenta el que las personas se sientan realmente motivadas, saber comunicar correctamente evita malos entendidos, crea confianza, establece vínculos, genera entusiasmo y establece lazos de unión más que cualquier otro medio. (Ramírez D. , 2013)

Cuando no se realiza una comunicación efectiva en la empresa el empleado puede tener un sentimiento de falta de pertenencia a la empresa y reconocimiento, sumándose la falta de interés por su trabajo. (Ramírez D. , 2013)

Una buena comunicación reforzará los pilares de la motivación del empleado, proporcionándole el MOTIVO que necesita para pasar a la ACCION y permitiendo que estos recobren su entusiasmo y compromiso, elevando así las posibilidades del éxito de la empresa. (Ramírez D. , 2013)

Los principales factores de motivación, al interior de las organizaciones, son:

- Los resultados: resultados exitosos = trabajador más motivado.
- La participación: cuando el trabajador participa en la planeación de las tareas se estimula su desarrollo personal y profesional.
- El conocimiento de objetivos: el trabajador que conoce a fondo los objetivos de la organización, de su área y de su cargo resulta estar más motivado que aquel que los desconoce o apenas lo hace superficialmente.
- La tarea: una tarea bien hecha (un servicio prestado con excelencia, un producto de máxima calidad, etc.) es lo que más motiva al trabajador porque es su mayor satisfacción y recompensa.
- La retribución: el salario, aunque no basta para asegurar un buen rendimiento, es un factor de motivación que suma para que el empleado se sienta más valorado.
- Las recompensas: el incentivo ante el trabajo bien hecho resulta ser motivante en la mayoría de las ocasiones.

- El reconocimiento: el ascenso por méritos, las felicitaciones públicas y otros tipos de reconocimiento favorecen la motivación positiva del trabajador.
- La responsabilidad: la posibilidad de planificar, establecer metas, tomar decisiones e innovar son elementos que imprimen un mayor grado de motivación dentro de las organizaciones.
- El crecimiento: la capacitación, el desarrollo y la promoción inciden positivamente para que el trabajo sea productivo.
- Los castigos y sanciones: son un arma de doble filo que puede acarrear motivación y comportamientos negativos, su uso debe hacerse primordialmente para corregir comportamientos indeseados que vayan en contra de los valores y la cultura organizacional. (Valdés, 2016)

## **7 claves para mantener la motivación en el trabajo**

Según muestran los datos, más del 80% de los trabajadores no son felices en el trabajo y casi la mitad de las empresas, el 46%, no hacen nada para mejorar la situación de sus empleados a pesar de la cantidad de estudios que sostienen la evidente relación entre el bienestar laboral y el rendimiento profesional. Además, las posibilidades de padecer enfermedades psicosomáticas como consecuencia de las emociones negativas y el estrés, aumenta exponencialmente cuando el ambiente en el trabajo no es el adecuado. (España, 2015, pág. 1)

A continuación, te proporcionamos algunas claves para conseguir estar motivado en la oficina:

### **1) Recuerda cuáles son tus metas**

El mundo se mueve por objetivos que nos marcamos a medio y largo plazo, y que nos ayudan a trabajar duro hasta alcanzarlas. Es bueno mantener presente cuáles son las metas que queremos conseguir porque, si las perdemos de vista, la motivación puede menguar.



El bienestar laboral está íntimamente relacionado con la productividad en el trabajo.  
(España, 2015, pág. 1)

## **2) Deja de quejarte**

Puede parecer una obviedad pero los expertos coinciden en que este es una de las claves para ser feliz. La mejor manera de ganarle la batalla a la frustración es dejar de pensar constantemente en lo que te gustaría tener y no tienes. Cierta grado de ambición es bueno pero con control, para no caer en la insatisfacción. (España, 2015, pág. 1)

## **3) Valórate y premia la consecución de objetivos**

Ya está bien de echarte cosas en cara. La responsabilidad obliga a asumir posibles errores cuando los hay pero debemos ser justos. Si haces las cosas correctamente también debes reconocértelo y recompensar tu trabajo. Darse un capricho que refuerce los éxitos conseguidos resulta fundamental. (España, 2015, pág. 1)

## **4) Crea tu espacio en el trabajo.**

Pasamos muchas horas en la oficina y por eso es importante sentirnos cómodos. Convierte tu rincón de trabajo en un lugar agradable, que invite a la concentración. Puedes incluir algún detalle más personal como fotografías o frases motivacionales que recuerden dónde quieres llegar en tu carrera. De esta forma, te costará menos abordar las tareas diarias.

Estar motivado es una cuestión de actitud (España, 2015, pág. 1)

## **5) Cuida la relación con los compañeros.**

Gozar de un buen ambiente en el trabajo es uno de los factores que más inciden sobre el bienestar de los empleados. Procura dedicar algo de tiempo a conocer a la gente con la que trabajas, aprender sus nombres y saber algo más de ellos. No solo

puedes encontrar personas con valores y formas de ver la vida similar a los tuyos sino también, mejorarás en entorno laboral y la dinámica de equipo. (España, 2015, pág. 1)

## **6) ¿Cambios? Bienvenidos**

Recuerda siempre esto: los cambios nos ayudan a aprender y a seguir avanzando. Es posible que durante tu trayectoria profesional tengas que lidiar con situaciones que no esperabas; lo mejor ante eso es mostrarse abierto y receptivo ante todo lo bueno que puede traer lo nuevo. Es un error asustarse ante los cambio y dejarnos vencer por la incertidumbre que provocan. (España, 2015, pág. 1)

## **7) Convierte el optimismo en tu bandera.**

La buena disposición se contagia así que, rodéate de personas positivas, vitales y entusiastas. Te garantizamos que mejorará tu estado de ánimo y la manera de enfrentarte a la jornada laboral. (España, 2015, pág. 1)

# **SATISFACCIÓN LABORAL**

## **Introducción**

La mayor parte de la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes (S. Robbins, 1998): compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional. (Marquéz, 2002, pág. 1)

Qué es la satisfacción laboral

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. (Marquéz, 2002, pág. 1)

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales. (Marquéz, 2002, pág. 1)

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia. (Marquéz, 2002, pág. 1)

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso. (Marquéz, 2002, pág. 1)

Además se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- Satisfacción General. Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. (Marquéz, 2002, pág. 1)

- Satisfacción por facetas. Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (Marquéz, 2002, pág. 1)

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Satisfacción, insatisfacción y producción

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación, según se muestra en el cuadro adjunto. (Marquéz, 2002, pág. 1)

La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial

Todo directivo conoce, o debería conocer, la importancia que tienen los recursos humanos para el éxito de su empresa. Los miembros del equipo de trabajo son el recurso máspreciado de cualquier negocio, ya que de ellos depende, en un alto porcentaje, el buen funcionamiento de tu organización. (Duran , 2015, pág. 1)

Lo deseable es que todos los miembros de tu equipo sean realmente productivos, que se comprometan e impliquen al máximo y sean eficientes en su trabajo. Sin embargo, esta actitud de los trabajadores depende de muchos factores, como su carácter y personalidad, pero también, y en especial, de factores de tipo motivacional. (Duran , 2015, pág. 1)

Para que tus trabajadores sean eficientes, productivos y rentables, es necesario que encuentren cierto grado de satisfacción en sus funciones y tareas diarias, que les motive para continuar esforzándose día a día. (Duran , 2015, pág. 1)

La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores. Según avalan diversos estudios, un trabajador satisfecho puede llegar a ser hasta un 12% más productivo al mes. Y es que cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor. (Duran , 2015, pág. 1)

Lo primero que tienes que tener presente es que la satisfacción laboral es personal, es decir, lo que a uno le motiva y gusta no tiene que complacer a su compañero. La satisfacción depende de diferentes factores tanto intrínsecos como extrínsecos, como las necesidades personales de cada uno o las expectativas que tienen. Por otro lado, las causas que provocan esta satisfacción también pueden cambiar a lo largo de la vida laboral. (Duran , 2015, pág. 1)

La pasión por el trabajo suele ser uno de los aspectos que más satisfacción provocan en el trabajador, sin embargo, a veces no es suficiente. No obstante, y a pesar de que a cada trabajador les satisface diferentes aspectos, la mayoría de las personas coinciden en señalar una serie de condiciones que les provocan satisfacción: (Duran , 2015, pág. 1)

- El salario laboral y los incentivos económicos. Algunos trabajadores lo que más valoran es cobrar un buen salario, o al menos un sueldo coherente, acorde con el esfuerzo realizado, o ser recompensado con incentivos de tipo económico.
- La estabilidad laboral. Otro porcentaje de los trabajadores se conforman y motivan con la seguridad que les ofrece el poder disfrutar de cierta estabilidad laboral.

- Las posibilidades de ascenso. Es otro de los aspectos más valorados, la posibilidad de desarrollar la carrera profesional dentro de la empresa, de continuar creciendo y ascendiendo puestos.
- El ambiente de trabajo. Para muchos empleados, trabajar en un clima laboral positivo, donde se fomenta la participación de todos los miembros, existe una buena comunicación y cohesión grupal, es uno de las condiciones que más les motiva a la hora de tener que acudir a su trabajo.
- La conciliación de la vida personal y laboral. Es decir, la posibilidad de poder coordinar ambos ámbitos de la vida es muy importante para muchas personas, especialmente para aquellas que tienen cargas familiares.
- La flexibilidad, no solo de horarios, también el hecho de poder trabajar desde el hogar o cualquier otro lugar que no sea la oficina. (Duran , 2015, pág. 1)

## **6.7 Desarrollo del modelo Operativo**

### **ESTRATEGIA UNO**

**Tema: Manejo de la tensión laboral del personal que labora en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Ambato a través de la utilización de la Web 2.0 para mejorar la comunicación usando medios redes sociales.**

#### **Introducción:**

“El término Web 2.0 se manifiesta que es un software que facilita servicios interactivos en red dando al usuario el control de sus datos” (Torres A. , 2013)

Del párrafo anterior se puede manifestar que los usuarios de la Web 2.0 creen que su uso está orientado a la interacción, es decir actúan más como puntos de encuentro dentro del internet con fines de comunicación.

#### **Objetivos:**

##### **Objetivo general:**

Incentivar a la participación mediante redes sociales una interrelación entre todos los profesionales que laboran en los Servicios de Rehabilitación Física, con el fin de llegar con mensajes motivadores.

##### **Objetivos específicos:**

- Motivar a los profesionales en Rehabilitación Física haciéndoles partícipes acerca de charlas, videoconferencias y mensajes de audio y texto.
- Instaurar un grupo en WhatsApp con los profesionales en Rehabilitación Física para compartir en los tiempos libres.

- Comunicar a los profesionales en Rehabilitación Física que en el grupo se pueden enviar mensajes motivacionales, organizar integraciones mediante Facebook

**Desarrollo:**

- Envió de un mensajes vía internet por medio de redes sociales como WhatsApp y Facebook.
- Explicar a los profesionales en Rehabilitación Física el motivo del mensaje
- También explicar que ese mensaje tendrá que ser respondido por cada uno de ellos, ya que su respuesta será tomada en consideración para la toma de decisiones de cualquier situación relacionada con el hospital y su área de trabajo.

Esta propuesta está basada básicamente en la comunicación y la participación de los profesionales en Rehabilitación Física, ya que serviría como medio de notificaciones acerca de integraciones periódicas y charlas.



**Tabla 20: Estrategia Uno**

<b>ESTRATEGIA UNO</b>	<b>Participación mediante la Web 2.0 para eliminar la tensión laboral</b>
Situación anterior	Los profesionales en Rehabilitación Física, tenían un estado emocional negativo, ya que existía una tensión laboral causando estrés.
Situación actual	Los profesionales en Rehabilitación Física, laboran con una mejor predisposición ya que mediante la utilización de la Web 2.0 han aprendido a manejar diferentes aplicaciones de redes sociales y en la cual se ha originado una mejor comunicación entre compañeros de trabajo

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

**Evaluación:**

- Colaboración con el resto de los profesionales en Rehabilitación Física
- Socialización de la web 2.0
- Valoración de participación en la consecución de los resultados de la investigación

**Tabla 21: Nómina 1**

	Identifica los programas de la Web 2.0		Participa activamente		Tiene confort en esta actividad		Fue positivo los resultados obtenidos	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Nómina								

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

**Tabla 22: Alternativas 1**

ALTERNATIVAS	SI	NO	A VECES
¿Emite juicios?			
¿Argumenta criterios?			
¿Reflexiona sobre los conceptos?			
¿Establece relaciones lógicas?			
¿Relaciona aspectos comunes?			
¿Señala los aspectos relevantes?			
¿Pregunta o cuestiona la comunicación?			
¿Analiza con criterio?			

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

## **ESTRATEGIA DOS**

**Tema: Capacitaciones de especialización al personal que labora en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Ambato a través de la utilización del Internet para mejorar la comunicación mediante cursos, talleres virtuales y grupos de discusión.**

### **Introducción:**

En la web están los contenidos de los talleres, los cuales están disponibles en los links enviados a cada uno de los integrantes los cuales pueden ser observados en cualquier y lugar, rompiendo la espacialidad y la temporalidad, como también puede observar las veces que se crea conveniente.

“Los formatos de los Talleres Virtuales se reflejan el modo en que cada institución cree que es la forma más adecuada para llegar a la audiencia prevista. Además los Talleres Virtuales presentan una colección de diferentes métodos de presentar el material de estudio online” (Dario, 2014)

En los Talleres Virtuales se pueden observar videos cortos de los talleres presenciales, acompañados de audio, video clips y documentación escrita.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo general:**

Fomentar a que los profesionales en Rehabilitación Física participen en forma activa en temas específicos a su profesión para complementar el desarrollo profesional y personal en cursos y talleres online.

**Objetivos específicos:**

- Mejorar relaciones interpersonales
- Fomentar la autoeducación en los profesionales en Rehabilitación Física por medio de cursos y talleres online.
- Incentivar a que los profesionales en Rehabilitación Física participen en los cursos ya que tendrán un mejor conocimiento sobre su trabajo a desempeñar de mejor manera sus actividades laborales.

**Desarrollo:**

- Informar a los profesionales en Rehabilitación Física lo que se va a realizar
- Explicar la importancia que tienen los cursos y talleres con la profesión
- Motivar a que todos los profesionales en Rehabilitación Física sigan el curso ya que tendrán mejores conocimientos sobre la profesión.

De esta manera los profesionales en Rehabilitación Física tendrán más conocimiento sobre su cargo y se felicitará al profesional en Rehabilitación Física cuando realice una buena gestión o explica qué medidas correctivas debe asumir cuando no se alcanzan los objetivos.

**Tabla 23: Estrategia Dos**

<b>ESTRATEGIA DOS</b>	<b>Participación en actividades que complementen el desarrollo profesional y personal en cursos y talleres virtuales</b>
Situación anterior	La mayoría de profesionales en Rehabilitación Física, no tenían claros los conocimientos principales a los que corresponde su labor.
Situación actual	Los profesionales en Rehabilitación Física, han mejorado sus conocimientos ya que han recibido talleres acordes a su formación académica.

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

**Evaluación:**

- Colaboración con el resto de los profesionales en Rehabilitación Física
- Socialización de Talleres Virtuales.
- Valoración de participación en la consecución de los resultados de la investigación.

**Tabla 24: Nómina 2**

	Identifica los Talleres Virtuales		Participa activamente en los talleres Virtuales		Tiene confort en esta actividad		Fue positivo los resultados obtenidos	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Nómina								

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

**Tabla 25: Alternativas 2**

ALTERNATIVAS	SI	NO	A VECES
¿Emite juicios de los Talleres Virtuales?			
¿Argumenta criterios de los Talleres Virtuales?			
¿Reflexiona sobre los conceptos Talleres Virtuales?			
¿Establece relaciones lógicas sobre los talleres virtuales?			
¿Relaciona aspectos comunes de los Talleres Virtuales?			
¿Analiza los aspectos relevantes de los Talleres Virtuales?			
¿Pregunta o cuestiona Talleres Virtuales?			
¿Analiza con criterio los Talleres Virtuales?			

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

## **ESTRATEGIA TRES**

**Tema: Creación de foros virtuales para concientizar al personal que labora en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Ambato sobre los valores morales y éticos con la finalidad de brindar un servicio de calidad al usuario externo no solo pensando en reconocimiento material.**

### **Introducción:**

“La capacitación o socialización del personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus requerimientos, que busca optimizar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal” (Frigo, 2015)

La socialización, pese que está creada para mejorar la productividad de la organización, tiene significativos efectos sociales. Los saberes, habilidades y aptitudes adquiridos por el personal no solo los optimizan para trabajar, sino también para su vida cotidiana.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo general:**

- Superar expectativas al puesto a cargo, identificando los objetivos planteados, cumpliendo a cabalidad la asignación de responsabilidades

#### **Objetivos específicos:**

- Fomentar el trabajo en equipo
- Mantener charlas psicológicas motivacionales
- Realizar reuniones de integración

**Desarrollo:**

- Investigar cuales son las funciones que tienen que realizar los profesionales en Rehabilitación Física.
- Designar las actividades a cada profesional en Rehabilitación Física
- Motivar a ser responsable de cada actividad que les han designado

La organización es vital para la tranquilidad y motivación del profesional en Rehabilitación Física. Todos tienen que saber cuál es su función, objetivos y hasta donde llega su responsabilidad.

No todas las personas somos efectivas para todos los puestos de trabajos pero lo que sí es cierto es que todos tenemos un perfil determinado que se ajusta mucho mejor en unas tareas o puestos que en otros, si la dirección o el departamento de recursos humanos es capaz de ubicar a cada profesional en Rehabilitación Física en el lugar más acorde por sus capacidades y aptitudes, todos salen ganando, el empleado estará más satisfecho y dará lo mejor de sí mismo, lo que desencadenará en un mejor funcionamiento del hospital.

**Tabla 26: Estrategia Tres**

<b>ESTRATEGIA TRES</b>	<b>Capacitaciones a los profesionales en Rehabilitación Física para mejorar el ambiente de trabajo.</b>
Situación anterior	La mayoría de profesionales en Rehabilitación Física, no tenían las mejores relaciones con sus compañeros de trabajo.
Situación actual	Mediante esta estrategia se lograron mejorar las relaciones interpersonales, fomentado el trabajo en equipo y hoy en día, realizan reuniones de integración y existe mejor compañerismo entre los profesionales de Rehabilitación Física.

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

**Evaluación:**

- Colaboración con el resto de los profesionales en Rehabilitación Física en las reuniones de integración
- Socialización de las reuniones de integración
- Valoración de participación en la consecución de los resultados de la investigación

**Tabla 27: Nómina 3**

Nómina	Asiste a las reuniones de integración		Participa activamente en las reuniones de integración		Tiene confort en las reuniones de integración		Fue positivo los resultados obtenidos	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

**Tabla 28: Alternativas 3**

ALTERNATIVAS	SI	NO	A VECES
¿Emite juicios en las reuniones de integración?			
¿Argumenta criterios en las reuniones de integración?			
¿Reflexiona sobre los conceptos en las reuniones de integración?			
¿Establece relaciones lógicas en las reuniones de integración?			
¿Relaciona aspectos comunes en las reuniones de integración?			
¿Señala los aspectos relevantes en las reuniones de integración?			
¿Pregunta o cuestiona en las reuniones de integración?			
¿Analiza con criterio lo aprendido en las reuniones de integración?			

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana



## **ESTRATEGIA CUATRO**

**Tema: Mediante actividades virtuales de “trabajo en equipo” promover las relaciones interpersonales en el personal que labora en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Ambato.**

### **Introducción:**

La comunicación es un proceso útil para el desarrollo de cada individuo. En la actualidad existen muchas formas de comunicación que acortan distancias, siendo el celular uno de los medios más comunes y con mayor difusión en el mundo. (Barreto , 2016)

Al existir teléfonos inteligentes, que vienen hacer prácticamente minicomputadores permite utilizarlo como un medio eficiente de comunicación que ayuda de manera rápida la recepción de mensajes a mayor cantidad de personas por medio de aplicaciones; todo esto inspirado en un aparato tan pequeño, pero a la vez versátil

### **Objetivos:**

#### **Objetivo general:**

- Crear un ambiente libre, donde la comunicación fluya mediante el uso del celular en tiempos libres.

#### **Objetivos específicos:**

- Llegar con eficacia al mayor número de personas con un mensaje motivador.
- Fomentar la interrelación participativa dentro de un ámbito motivacional.
- Disminuir la insatisfacción laboral.

### Desarrollo:

- Organizar el grupo con todos los profesionales en Rehabilitación Física sin excepción.
- Socializar con los profesionales en Rehabilitación Física cual es el fin de la creación del grupo.
- Convencer a los profesionales en Rehabilitación Física para que se abran y creen lazos de amistad.
- Fomentar la comunicación entre jefes y profesionales en Rehabilitación Física.

La mayoría de los profesionales en Rehabilitación Física se encuentran desmotivados, pues no encuentran una forma de demostrar su estimación y de superación, por lo tanto buscan una manera de salir del estrés, para esto es necesario establecer un cronograma de reuniones periódicas en las que todos los profesionales en Rehabilitación Física compartan sus problemas, experiencias y conocimientos.

**Tabla 29: Estrategia Cuatro**

<b>ESTRATEGIA CUATRO</b>	Crear un ambiente libre, donde la comunicación fluya mediante el uso del celular o computadora.
Situación anterior	Los profesionales de Rehabilitación Física, no utilizaban la computadora como medio de comunicación.
Situación actual	Mediante esta estrategia se logro que los profesionales de Rehabilitación Física, utilicen la computadora o el celular como un medio de comunicación, beneficiando la comunicación entre ellos.

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

**Evaluación:**

- Colaboración con el resto de los profesionales en Rehabilitación Física por medio del celular
- Socialización del uso del celular en tiempos libres.
- Valoración de participación en la consecución de los resultados de la investigación.

**Tabla 30: Nómina 4**

Nómina	Utiliza el celular en los tiempos libres.		Participa activamente por medio del celular		Tiene confort en esta actividad por medio del celular		Fue positivo los resultados obtenidos	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

**Tabla 31: Alternativas 4**

ALTERNATIVAS	SI	NO	A VECES
¿Emite juicios valederos por medio del celular para comunicación entre compañeros?			
¿Argumenta criterios por medio del celular para comunicación entre compañeros?			
¿Reflexiona sobre los conceptos enviados por medio del celular para comunicación entre compañeros?			
¿Establece relaciones lógicas de los mensajes enviados por medio del celular?			
¿Relaciona aspectos comunes de los mensajes enviados por medio del celular?			
¿Señala los aspectos relevantes de los mensajes enviados por medio del celular?			
¿Pregunta o cuestiona los mensajes enviados por medio del celular?			
¿Analiza con criterio los mensajes enviados por medio del celular?			

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

### 6.3. Administración de la propuesta

Los responsables administrativos serán los encargados de la administración y la organización de la propuesta planteada; tomando en cuenta que siempre esta propuesta será flexible esencialmente porque los elementos que envuelven el entorno del país son variables y los elementos externos de la Institución sobresaltan directamente.

### 6.4. Presupuesto de la propuesta

El presupuesto estimulado para la propuesta es de 1,100.00 dólares.

### 6.5. Cronograma

**Tabla 32: Cronograma**

ACTIVIDADES	MESES				
	NOV 2016	DIC 2016	ENE 2017	FEB 2017	MAR 2017
Antecedentes y Justificación					
Análisis de Objetivos					
Antecedentes y Justificación					
Metodología - Modelo Operativo					
Administración y Evaluación de la propuesta					

Fuente: Investigador.

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

## ANEXOS

### ANEXO 1:

#### Cuestionario Servqual

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>ASPECTO VALORADO</b>
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1	Apariencia pulcra de los colaboradores
	2	Elementos tangibles atractivos
<b>FIABILIDAD</b>	3	Cumplimiento de las promesas
	4	Interés en la resolución de problemas
<b>CAPACIDAD DE</b>	5	Colaboradores dispuestos a ayudar
	6	Colaboradores que responden
<b>SEGURIDAD</b>	7	Colaboradores que transmiten confianza
	7	Colaboradores amables
<b>EMPATÍA</b>	9	Atención personalizada de los colaboradores
	10	Comprensión por las necesidades

## **ANEXO 2:**

### **Revisión Juicio de Expertos Estimados**

- Doctora Betty Elizabeth Freire Chávez, Médico Tratante de Psicología Hospital General Ambato
- Doctor Giovanni Sebastian Lascano Arias, Responsable de Psicología Clínica Hospital General Ambato
- Doctora Gissela Fernanda Llerena Freire, Psicología Clínica Hospital General Ambato
- Doctora Tamara Gabriela Cubero Morejón Psicología Clínica Hospital General Ambato

En función de su gran aporte profesional para el desarrollo del trabajo del nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua, se solicita de la manera más comedida su colaboración, para el Juicio de Expertos de la encuesta propuesta para la misma que está realizada en base al cuestionario SERVQUAL

**Tema del trabajo: Nivel motivacional y la satisfacción laboral de los profesionales en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua**

NOMBRE	CARGO	ACEPTACIÓN	FIRMA
Doctora Betty Elizabeth Freire Chávez	Médico Tratante de Psicología Hospital General Ambato	Si	
Doctor Giovanni Sebastian Lascano Arias,	Responsable de Psicología Clínica Hospital General Ambato	Si	
Doctora Gissela Fernanda Llerena Freire,	Psicología Clínica Hospital General Ambato	Si	
Doctora Tamara Gabriela Cubero Morejón	Psicología Clínica Hospital General Ambato	Si	
Dr. Félix Pérez	Médico Fisiatra del servicio de Rehabilitación	No	

**Nota:** adjunto Indicaciones, Escala SERVQUAL, cuestionario propuesto.

**Indicaciones**

El cuestionario está desarrollado en base a la escala Servqual, está constituida por dos cuestionarios, correspondiente a expectativas y percepciones, cada una de las 10 preguntas, de la siguiente manera:

1. Cuestionario de expectativas: en la que se califican las expectativas que se refiere a la importancia que el profesional espera recibir en la propuesta.
2. Cuestionario de percepciones: en la que se califica la percepción que refiere a como le ayuda la propuesta
3. Para la calificación de expectativas y percepciones se utiliza una escala numérica tipo Likert con valores del 1 al 5, se considera a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación

El nivel de satisfacción de los usuarios se determina de la diferencia entre las percepciones y las expectativas (SATISFACCIÓN = PERCEPCIONES - EXPECTATIVAS) y se interpreta de la siguiente manera:

-4	Insatisfacción severa
-3	Insatisfacción severa
-2	Insatisfacción moderada
-1	Insatisfacción leve
0	Satisfacción
1	Satisfacción leve
2	Satisfacción moderada
3	Satisfacción severa
4	Satisfacción severa

### Cuestionario de Satisfacción Propuesto.

ENCUESTA DE NIVEL MOTIVACIONAL DE LOS PROFESIONALES EN LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN FÍSICA DE TUNGURAHUA									
<b>Estimado/a usuario/a</b>		Realizado por el programa de maestría en gerencia de instituciones de salud, se requiere conocer su opinión sobre el nivel motivacional de los profesionales. Por favor, con sinceridad conteste la encuesta, que es anónima y sus datos solo serán con fines investigativos los archivos de la universidad y permitirá mejorar nivel motivacional agradecemos su tiempo y colaboración							
Como parte de un trabajo de investigación del nivel motivacional de los profesionales por lo cual se pide su colaboración contestando, esto será utilizado para fines académicos Su opinión es de gran importancia									
<b>POR FAVOR, marque con una X en el casillero correspondiente o complete los datos de la línea punteada</b>									
Edad..... años									
Género :		Masculino		Femenino					
<b>Nivel de estudios alcanzados:</b>									
Sin estudios		Nivel Primario		Nivel Secundario		Tercer nivel		Cuarto Nivel	



EXPECTATIVAS									
En primer lugar; ponga una X en el número que corresponda a la importancia que usted le otorga a la información que espera con la motivación. Utilice la escala numérica del 1 al 5.									
<b>1</b>		<b>2</b>		<b>3</b>		<b>4</b>		<b>5</b>	
Sin ninguna importancia		Poco importante		Importante		Muy importante		Imprescindible	
Ítem	Aspecto Valorado	1	2	3	4	5			
E1	Que la apariencia de los profesionales sea buena								
E2	Que exista un ambiente bueno								
E3	Cumplimiento de las promesas								
E4	Interés en la resolución de problemas								
E5	Colaboradores dispuestos a ayudar								
E6	Colaboradores dispuestos a cooperar								
E7	Colaboradores que responden								
E8	Colaboradores que transmiten confianza								
E9	Colaboradores amables								
E10	Atención personalizada de los colaboradores								

PERCEPCIONES									
En segundo lugar; ponga una X en el número que corresponda a la calificación que le otorga, en función de cómo usted recibió la información. Utilice la escala numérica del 1 al 5.									
<b>1</b>		<b>2</b>		<b>3</b>		<b>4</b>		<b>5</b>	
Sin ninguna		Poco importante		Importante		Muy importante		Imprescindible	
Ítem	Aspecto Valorado	1	2	3	4	5			
P1	¿Fue buena la apariencia de los profesionales?								
P2	¿Existió un ambiente bueno?								
P3	¿Se cumplió con las promesas?								
P4	¿Existió interés en la resolución de problemas?								
P5	¿Existió ayuda de los colaboradores?								
P6	¿Existió colaboración ayuda de los colaboradores?								
P7	¿Existió respuesta de los colaboradores?								
P8	¿Existió transmisión de confianza?								
P9	¿Existió colaboradores amables?								
P10	¿Existió atención personalizada de los colaboradores?								

**ANEXO 3:** Instrumento de la medición de la satisfacción laboral

ENCUESTA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN FÍSICA DE TUNGURAHUA							
<b>Estimado/a usuario/a</b>							
<p>Como parte de un trabajo de investigación de la satisfacción laboral de los profesionales por lo cual se pide su colaboración contestando, esto será utilizado para fines académicos Su opinión es de gran importancia</p>				<p>Realizado por el programa de maestría en gerencia de instituciones de salud, se requiere conocer su opinión sobre de la satisfacción laboral de los profesionales. Por favor, con sinceridad conteste la encuesta, que es anónima y sus datos solo serán con fines investigativos los archivos de la universidad y permitirá mejorar nivel motivacional agradecemos su tiempo y colaboración</p>			
<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>							
<p>Estimado (a) Usuario(a)                      La encuesta está dividida en dos partes: EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES                      En las EXPECTATIVAS Ud. debe calificar de acuerdo a la importancia de cada uno de los aspectos para su atención en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua                      En las PERCEPCIONES Ud. debe calificar de acuerdo a la información recibida.</p> <p>El encuestador me ha informado claramente acerca de los propósitos de la investigación. Doy autorización para que se pueda utilizar los datos.</p>							
<b>POR FAVOR, marque con una X en el casillero correspondiente o complete los datos de la línea punteada</b>							
Acepto realizar la encuesta		SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	FIRMA	
Edad ..... años							
Género:				Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
<b>Nivel de estudios alcanzados:</b>							
Sin estudio	<input type="checkbox"/>	Nivel Primari	<input type="checkbox"/>	Nivel Secundario	<input type="checkbox"/>	Tercer nivel	<input type="checkbox"/>
						Cuarto Nivel	<input type="checkbox"/>

<b>EXPECTATIVAS</b>						
En primer lugar; ponga una <b>X</b> en el número que corresponda a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua. Utilice la escala numérica del 1 al 5.						
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
Sin ninguna Importancia	Poco importante	Importante	Muy	Imprescindible		
Ítem	Aspecto Valorado	1	2	3	4	5
E1	Que la apariencia de los profesionales sea buena					
E2	Que exista un ambiente bueno					
E3	Cumplimiento de las promesas					
E4	Interés en la resolución de problemas					
E5	Colaboradores dispuestos a ayudar					
E6	Colaboradores dispuestos a cooperar					
E7	Colaboradores que responden					
E8	Colaboradores que transmiten confianza					
E9	Colaboradores amables					
E10	Atención personalizada de los colaboradores					

Por favor, recuerde contestar a todas las preguntas

PERCEPCIONES						
En segundo lugar; ponga una X en el número que corresponda a la CALIFICACIÓN que le otorga, en función de cómo usted recibió a la atención en los Servicios de Rehabilitación Física de Tungurahua. Utilice la escala numérica del 1 al 5.						
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
Sin ninguna	Poco importante	Importante	Muy	Imprescindible		
Ítem	Aspecto Valorado	1	2	3	4	5
P1	¿Fue buena la apariencia de los profesionales?					
P2	¿Existió un ambiente bueno?					
P3	¿Se cumplió con las promesas?					
P4	¿Existió interés en la resolución de problemas?					
P5	¿Existió ayuda de los colaboradores?					
P6	¿Existió colaboración ayuda de los colaboradores?					
P7	¿Existió respuesta de los colaboradores?					
P8	¿Existió transmisión de confianza?					
P9	¿Existió colaboradores amables?					
P10	¿Existió atención personalizada de los colaboradores?					

Por favor, recuerde contestar a todas las preguntas

Gracias por su colaboración

## ANEXO 4

### Análisis de involucrados



Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

## ANEXO 5

### Evidencia fotográfica.



Elaborado por: Endara Altamirano Liliana



Elaborado por: Endara Altamirano Liliana



**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana



**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana



Elaborado por: Endara Altamirano Liliana





**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana



**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana



**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana



**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana



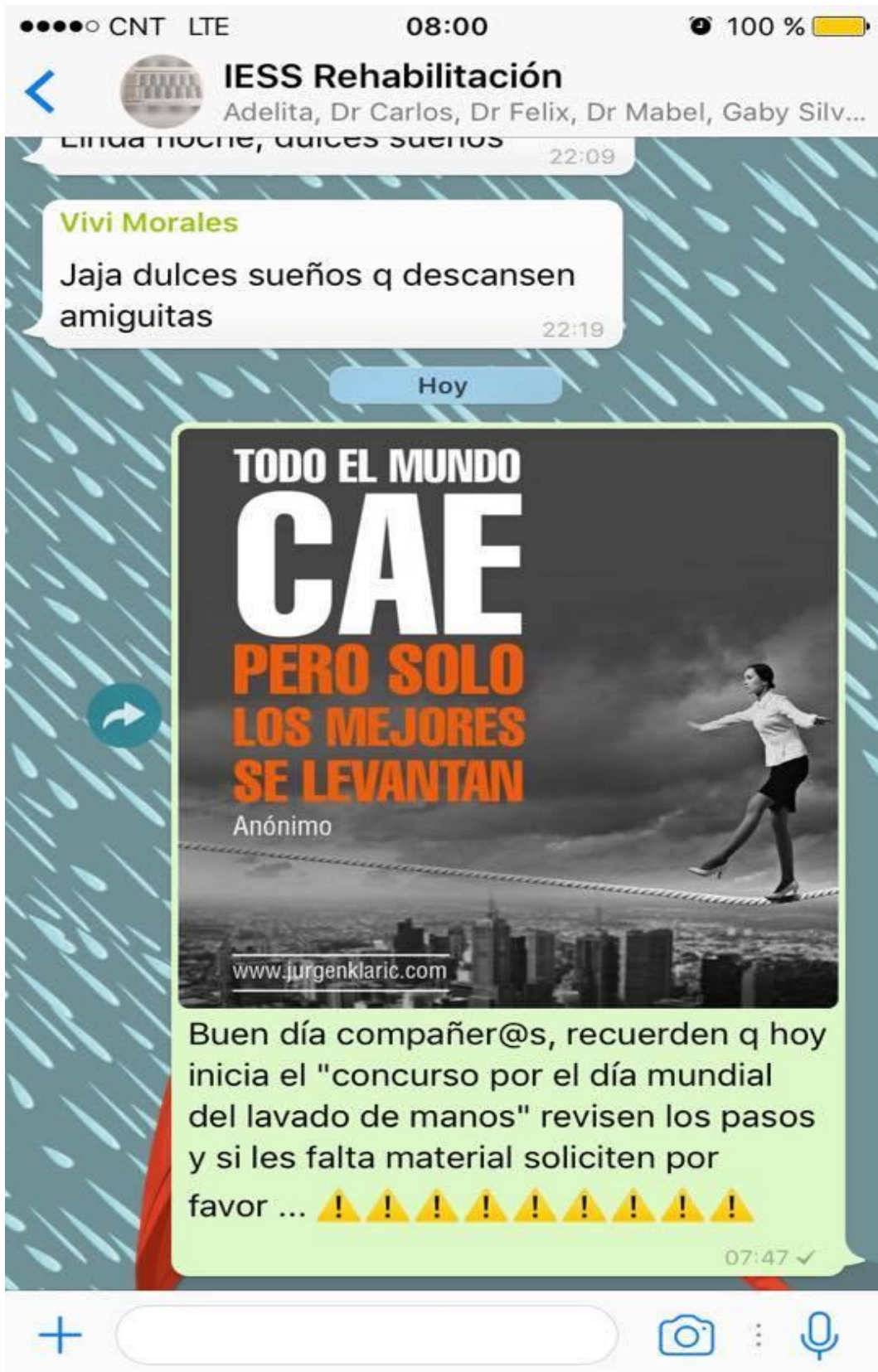
**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana



**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana



Elaborado por: Endara Altamirano Liliana



Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

## ANEXO 6

### Nómina

N°	Nivel	Nómina	Institución	Tutores	Director
1804430617	9no	Cepeda Vargas Jessica Valeria	IESS Ambato	Lcda. Liliana Endara	Dr. Patricio Mayorga
1718473034	9no	Chilig Vásquez Grece Dayana	IESS Ambato		
1722889654	9no	Luna Aguirre Carlos Eduardo	IESS Ambato		
1003436159	8vo	Tacuri Segovia Martha Maritza	IESS Ambato		
1804623930	9no	Chávez Llanos Daniel Alejandro	IESS Ambato		
1804031076	7mo	Millingalli Ortega Mayra Lastenia	IESS Ambato		
1803635828	7mo	Padilla Acuña Andrea Valeria	IESS Ambato		
803388842	7mo	Segura Medranda Mariana Valeria	IESS Ambato		
1805479092	7mo	Valverde Espinoza Anahí Paulina	IESS Ambato		
401433511	7mo	Almeida Benavides Cristina Liliana	IESS Ambato		
1804747325	9no	Torres Lascano Fernanda Estefanía	IESS Ambato		

**Elaborado por:** Endara Altamirano Liliana

## ANEXO 7

### Encuestados

N°	Nombres
1	Rivadeneira Fernando
2	Proaño Mishel
3	Revelo Grace
4	Navarrete Nilda
5	Moya Tamara
6	Coloma Narcisa
7	Álvarez Patricia
8	Villacis Inés
9	Quezada Maritza
10	Cevallos Fabricio
11	Quezada Javier
12	Galarza Israel
13	Ramos Nicole
14	Zambrano Israel
15	Jiménez Viviana
16	Salazar Estefanía
17	Montes Carlos
18	Pérez Cristian
19	Gómez Alexandre
20	Vargas Daniel
21	López María
22	Patiño Emanuel
23	Mayorga Marco
24	Pacha Emanuel
25	Villarroel Tamara
26	Zamora Iván
27	Medina Patricia
28	Miranda Juan
29	Zurita Paul
30	Sánchez Giovanna
31	Velasco Mauro
32	Díaz Patricio
33	Gordon Andrés
34	Tayo Ana
35	Toasa Cristina
36	Bayas Paola
37	López Andrés
38	Núñez Rocío



39	García Estefanía
40	Lizano Ana
41	Vaca Pedro
42	Moya Patricio
43	Altamirano Andrea
44	Poaquiza Mónica
45	Corral Roció
46	Caza Xavier
47	Castillo Jérica
48	Peñafiel Mariuxi
49	Torres Oliver
50	Alarcón Diego
51	Naranjo Luis
52	Condón Pamela
53	Gavilánez Santiago
54	Morejón Diana
55	Segura Natalia
56	Almeida Joseph
57	Lascano Pablo
58	Brito Karen
59	González Paulo
60	Cobos Paúl
61	Osorio Lisbeth
62	Chiluisa Dayana
63	Naranjo Alex
64	Jarrín María
65	Gonzales Oswaldo
66	Garces Lucia
67	Duque Oscar
68	Ibarra Darwin
69	Encarnación Johnny
70	Zurita Alejandra
71	García Emerson
72	Arce Tannia
73	Panchi Dolores
74	Altamirano Diego
75	Torresano Andrea
76	Vasco Miguel
77	Morales Marcelo
78	Gavilánez Julio
79	Pineda Juan

80	Martínez Jesús
81	Barreno Carmen
82	Gaibor Fernando
83	Carvajal Fernanda
84	Espinoza Michel
85	Díaz Verónica
86	Urbina Andrea
87	Zambrano Luis
88	Armas German
89	Tamayo Geovanny
90	Ramos Guadalupe
91	Gómez Armando
92	Jaramillo Gustavo
93	Sánchez Daniela
94	Vargas Iván
95	Cepeda Luis
96	Almeida Corina
97	Rivera Jennifer
98	Tutasig Valeria
99	Segovia Gabriel
100	Vilca Carmen

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

## **ANEXO 8**

# LOS EMPLEADOS SE PONEN LA CAMISETA CUANDO SE SIENTEN



<https://www.facebook.com/Coachingemprenderlider/photos/a.1606392866269021.1073741828.1606227179618923/1756916617883311/?type=3>

Elaborado por: Endara Altamirano Liliana

## Bibliografía

- Itzel, K. (2014). *Ciclo Motivacional*. Obtenido de <https://prezi.com/mwktuvrnz5ba/ciclo-motivacional/>
- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO: UNA EXPLORACIÓN CUALITATIVA. *ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA*, 118.
- Acosta, D. (2016). *GSH*. Obtenido de Administración del Talento Humano: <http://www.gsh.com.co/administracion-del-talento-humano/>
- Alonso, P. (2006). DIFERENCIAS EN LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA MUESTRA DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN. *Boletín de Psicología*, No. 88, 63.
- Amorós, E. (2013). *Eumed*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/NIVELES%20MOTIVACIONALES%20Y%20ACTITUDINALES.htm>
- Aragón, R. (29 de Abril de 2015). *Psicología humanista, ¿en qué consiste?* Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/en-que-consiste-la-psicologia-humanista/>
- Araya Castillo, & Pedreros Gajardo. (2013). *Rev. Ciencias Sociales* 142. Obtenido de *Rev. Ciencias Sociales* 142: <http://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Arias, M., Durán, J., & Galarza, E. (2015). *Grado de satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del Hospital José Carrasco Arteada*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Arroyo, G. (23 de junio de 2016). *Siete de cada diez trabajadores están insatisfechos con su empleo*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/economia/2016/06/23/576bb64946163fc46f8b45f6.html>
- Asamblea Nacional del Ecuador . (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Quito: Registro Oficial.

- Ávila Funes, J. (2013). *Innsz*. Obtenido de <http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/calidadVida.html>
- Barreto , A. (2016). *Uso de la Telefonía Celular como medio de comunicación* . Obtenido de [http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/especiales/especiales2016\\_03\\_01.pdf](http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/especiales/especiales2016_03_01.pdf)
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Camacaro, R. (2016). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, R. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios Editoriales S.L.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Coronado , M., & Paredes, M. (2015). *SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS FISIOTERAPISTAS DE TRES CENTROS DE REHABILITACIÓN EN LA CIUDAD DE QUITO, PERÍODO OCTUBRE-NOVIEMBRE 2015*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10955?show=full>
- Cuadra, A., & Velozo, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum No. 22*, 56.
- Custode, J. (2015). *Cultura Organizacional*. Obtenido de <http://www.cultura-organizacional.com/>
- Dario, R. (2014). *Videoaktiv*. Obtenido de <http://www.videoaktiv.org/index9eda.html?id=79&L=4>
- Diaz, J. (2013). *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>

- Durán , A. (1 de noviembre de 2008). *SUBSISTEMAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* . Obtenido de <http://rrhhadm.blogspot.com/2008/11/subsistemas-de-la-administracin-de.html>
- Duran , A. (20 de Octubre de 2015). *La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial*. Obtenido de <http://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Emprendices. (11 de Marzo de 2012). *Motivación Laboral*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/motivacion-laboral/>
- España, U. (29 de abril de 2015). *7 claves para mantener la motivación en el trabajo*. Obtenido de <http://noticias.universia.es/consejos-profesionales/noticia/2015/04/29/1124108/7-claves-mantener-motivacion-trabajo.html>
- Esparragoza , A. (2012). *Administración de recursos humanos y talento humano*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-y-talento-humano/>
- Frigo, E. (2015). *Capacitación*. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Gallerano, M. V. (13 de abril de 2009). *Teoría de la jerarquía de necesidades*. Obtenido de <http://temasdeadministraciondeempresas.blogspot.com/2009/04/teoria-de-la-jerarquia-de-necesidades.html>
- Galván Bonilla, M. (2015). *Uaeh*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/editorial.html>
- García, C. (06 de julio de 2011). *Redes sociales en el ámbito empresarial: ¿Cómo gestionarlas y articularlas con la comunicación interna*. Obtenido de <http://www.puromarketing.com/42/10405/sociales-ambito-empresarial-como-gestionarlas-articularlas.html>
- García, V. (13 de Septiembre de 2010 ). *Todo acerca de la motivación laboral*. Obtenido de <http://coyunturaeconomica.com/herramientas/motivacion-laboral>

- García-Allen, J. (2016). *Tipos de motivación*. Obtenido de <https://psicologiaymente.net/psicologia/tipos-de-motivacion#!>
- Gómez García, E. (2013). *El Confidencial*. Obtenido de [http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias\\_42710/](http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)
- Granollers, J. (2012). *Psicología Granollers*. Obtenido de <http://psicologiagranollers.blogspot.com/2012/03/piramide-de-maslow-o-jerarquia-de-las.html>
- Harald, S. (2015). *Motivación*. Obtenido de [http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/rrhh\\_6323.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/rrhh_6323.htm)
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, E. (2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., & García, B. (marzo de 2009). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572009000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007)
- INEC. (2010). *Panorama laboral y empresarial del Ecuador*. Quito: Laboratorio de Dinámica Laboral y Empresarial.
- Lanza, M. (4 de 2004). *Infopedagogía e Informática Educativa*. Recuperado el 26 de 11 de 2014, de [http://www.portaleducativo.hn/pdf/Infopedagogia\\_IE.pdf](http://www.portaleducativo.hn/pdf/Infopedagogia_IE.pdf)
- León, J. (2014). Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/03/26/la-motivacion-humana-y-su-incidencia-en-la-organizacion/>
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 36.
- López, R. (2014). *Celpax*. Obtenido de <http://www.celpax.com/es/que-es-un-cuestionario-de-satisfaccion-laboral/>

- Lorca, M. (2014). *GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE FISIOTERAPIA EN CENTROS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID*. Obtenido de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwji9-CF6qrUAhXKwiYKHbhVCX4QFgheMAG&url=http%3A%2F%2Fprints.ucm.es%2F24525%2F1%2FT35112.pdf&usg=AFQjCNFuGz10nndYySRS0gOWmU6HucEYsg&sig2=MmU0bVPY0H38Vzw3cTYuYg>
- Lozada, C. (2016). Obtenido de <http://www.emprendepyme.net/los-factores-del-clima-laboral-i.html>
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A., & Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Rev Per Obst Enf*.
- Manene, L. (16 de Septiembre de 2012). *Actualidad empresa*. Obtenido de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Márquez Pérez , M. (2013). *Satisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Marquéz, M. (30 de enero de 2002). *satisfaccion Laboral*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/#autores>
- Martínez Guillén, M. (2012). *La gestión empresarial*. Madrid: Diaz de Santos.
- Martínez, E. (23 de Julio de 2013). *El liderazgo en la empresa: los 6 estilos directivos de gestión*. Obtenido de <http://comunidad.iebschool.com/iebs/general/estilos-directivos-de-gestion/>
- Moreno , M. (19 de junio de 2015 ). *El 42% de los trabajadores menores de 35 años sufre altos niveles de estrés*. Obtenido de <http://noticias.universia.es/portada/noticia/2015/06/19/1126971/42-trabajadores-menores-35-anos-sufre-altos-niveles-estres.html>
- Moreno, M. (06 de junio de 2017). *Los Millennials, la generación estresada, infeliz y con problemas de autoestima*. Obtenido de <http://noticias.universia.es/ciencia->



tecnologia/noticia/2017/06/06/1152956/millennials-generacion-estresada-infeliz-problemas-autoestima.html

Nava-Galán, M., Hernández-Zavala, M., & Hernández-Cantora, M. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién (Mex)*, 21.

Organización Mundial de la Salud . (16 de Abril de 2016). *Organización Mundial de la Salud* . Obtenido de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)

Palomo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: Esic Editorial.

Pazos, M. (2011). *Calidad Emocional*. Obtenido de <http://complicesenlaempresa.blogspot.com/2011/05/ciclo-motivacional.html>

Ramírez, A. (29 de marzo de 2012). *Concepto de Motivación* . Obtenido de <http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/concepto-de-motivacion.html>

Ramírez, D. (11 de Marzo de 2013). *IMPORTANCIA DE LA MOTIVACION LABORAL* . Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/importancia-de-la-motivacion-laboral/>

Rubio Navarro, E. (2014). *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

Ruíz, A. (2017). *La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial*. Obtenido de <http://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>

Santiago, O. (2017). *Acciones motivadas por las emociones también en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.ofeliasantiago.es/2012/03/acciones-motivadas-por-las-emociones-tambien-en-las-organizaciones/>

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Senplades.
- Tejeda, D. (2015). *Los Recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/la-motivacion-humana/>
- Torres, A. (2013). *Lablogtacora*. Obtenido de <https://lablogtacora.wordpress.com/%C2%BFque-es-la-web-20/>
- Torres, Y. (02 de Febrero de 2012). *CORRIENTES PSICOLÓGICAS*. Obtenido de <https://yulianatm.wordpress.com/corrientes-psicologicas/>
- Valdés, C. (07 de octubre de 2016). *Motivación, concepto y teorías principales*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Ventura, S. (2012). *Gestion*. Obtenido de <http://www.gestion.org/author/sergio-ventura/>
- Wayne, R., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Prentice Hall.
- Yeini, J. (2009). *Metodología*. Obtenido de <http://lainvestigacion.blogspot.com/2009/07/tipos-de-investigacion.html>
- Zamora, P. (2013). *Gestión de Talento Humano*. Obtenido de <http://gtalentohumanoyoli.blogspot.com/2012/08/que-es-la-administracion-del-talento.html>
- Zamora, P. (28 de 9 de 2012). Obtenido de <http://gtalentohumanoyoli.blogspot.com/2012/09/subsistema-de-control-de-recursos.html>
- Zamora, P. (2014). *Administración del Talento Humano*. Obtenido de <http://gtalentohumanoyoli.blogspot.com/2012/08/que-es-la-administracion-del-talento.html>
- Zapata, B. (2014). *EOI*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/03/26/la-motivacion-humana-y-su-incidencia-en-la-organizacion/>
- Zelada, V. (23 de 07 de 2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Obtenido de

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf)

Zornoza , L. (16 de marzo de 2004). *motivacion laboral*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-laboral/>