

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD ALONSO DE OJEDA
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GERENCIA Y MERCADEO



**MOTIVACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN SERVICIOS
MÉDICOS COLÓN**

Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Licenciado en Administración,
mención Gerencia y Mercadeo

AUTORAS

Br. López, Fabiola
Br. Medina, Noheli

TUTOR METODOLÓGICO

Lcda. Estrada, SandraMSc.

TUTOR DE CONTENIDO

Lcda. León, YulitzeMSc.

Ciudad Ojeda, Agosto 2019

UNIVERSIDAD ALONSO DE OJEDA
MOTIVACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN SERVICIOS
MÉDICOS COLÓN

AUTORAS

Br. López, Fabiola

Br. Medina, Noheli

TUTOR METODOLOGICO

Lcda. Estrada, SandraMSc.

TUTOR DE CONTENIDO

Lcda. León, YulitzeMSc.

Año: 2019

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad, analizar la incidencia de la motivación laboral en la satisfacción laboral en la empresa Servicios Médicos Colón. Esta fue fundamentada bajo la conceptualización de los autores Chiavenato (2004), McClelland (2000), Robbins (2005), Stephen (2004), Quintero (2010), entre otros. Metodológicamente la investigación se caracterizó por ser de tipo descriptiva-correlacional, con un diseño de campo, no experimental y transversal. La población estudio fueron los empleados de Servicios Médicos Colón, tomando como muestra a veinticinco (25) enfermeras. Para la recolección de datos, se usó la técnica de la encuesta, tomando como instrumento un cuestionario dicotómico con opciones de respuesta de Sí y No diseñado por las autoras. El mismo fue sometido al juicio de tres (3) expertos y su confiabilidad se calculó con la fórmula de Kuder Richardson, arrojando un índice de 0,76, demostrando confiabilidad alta. Los datos recabados fueron analizados con la técnica de la estadística descriptiva, y fueron tabulados en el programa Excel en su versión 2016. Para la correlación, se utilizó el método de Pearson, el cual arrojó un índice de 0,94, con lo que el estudio concluyó que, en Servicios Médicos Colón, existe una baja satisfacción laboral a causa de la escasa motivación del personal. Por ello, se dieron una serie de recomendaciones para solventar la problemática presente.

Palabras Clave: Motivación laboral, satisfacción laboral, competencia, desmotivación, insatisfacción

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Título: Motivación en la satisfacción laboral de la empresa Servicios Médicos Colón.					
Objetivo general: Determinar la incidencia de la motivación en la satisfacción laboral en Servicios Médicos Colón.					
Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems
Identificar los incentivos motivacionales que utilizan en Servicios Médicos Colón	Motivación laboral	Incentivos motivacionales	Intrínsecos o financieros	* Salario * Vacaciones * Bonificaciones	1,2 3,4 5,6
			Extrínsecos o no financieros	* Alimentación * Seguro de vida * Beneficios recreacionales	7,8 9,10 11,12
Factores motivacionales		* Enriquecimiento del trabajo * Ascenso * Posición laboral * Premios	13,14 15,16 17,18 19,20		
Distinguir los factores motivacionales presentes en Servicios Médicos Colón		Satisfacción laboral	Factores que fomentan la satisfacción laboral		* Trabajo mentalmente estimulante * Remuneraciones equitativas * Condiciones de apoyo * Compañeros de trabajo
Caracterizar los efectos de la satisfacción laboral	Efectos de la satisfacción laboral		Positivos	* Productividad * Rotación	29,30 31,32
			Negativos	* Ausentismo * Deslealtad * Negligencia	33,34 35,36 37,37
Calcular la correlación entre la motivación y la satisfacción laboral	Este objetivo se logró mediante el cumplimiento de los objetivos anteriores.				
Fuente: Recopilación López y Medina (2019)					

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armstrong, A. (2001). Motivación en el trabajo y su importancia. Filadelfia, Estados Unidos.
- Campos, E. (2012). Psicología del trabajo. Guadalajara: México.
- Chiavenato, I. (2005). Comportamiento organizacional y administración de recursos humanos. Río de Janeiro, Brasil: Editorial Grupo Planeta.
- Cruz, N. (2014). Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género. Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango: Guatemala.
- Farias y Villanueva (2014). Motivación y autorrealización en el ambiente de trabajo de empresas Polar. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta.
- Hernández, P. (2014). Desmotivación en el personal administrativo de la empresa Conkor, C.A. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta.
- Herrera, F. (2011). Metodología de la investigación. España: Universidad de Granada.
- Maslow, A. (1974). Jerarquía de las necesidades humanas. Nueva York, Estados Unidos. Reeditado, originalmente publicado en 1943 como Una teoría sobre la motivación humana.
- McClelland, D. (2000). Motivación humana. Chicago, Estados Unidos: Pearson Educación, S.A.
- Mendoza, E. (2015). Principios básicos de la motivación y la psicología humana del comportamiento. Editorial: Anaya Multimedia.
- Palencia, C. (2012). Incidencia de la satisfacción laboral en los empleados de la empresa Ferretería Indaca, C.A. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta.
- Perozo, P. (2015). Impacto de la crisis en Venezuela en la motivación de los trabajadores de Rudica. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Quintero, J. (2010). Motivación en el trabajo: principios de psicología, necesidades humanas y qué hacer al respecto. Lima: Perú. Editorial Planeta.
- Reemus, A. (2006). Principios administrativos que todo administrador debe conocer. Madrid: España.
- Rojas, H. (2016). Cuando la motivación es un problema. Madrid: España. Editorial Empresa Activa.
- Ruiz, E. (2010). Conceptos básicos para el Análisis de Datos. Madrid: España.

- Stephen, P. (2004). Comportamiento organizacional. Editorial: Prentice-Hall. México D.F., México.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). El Proceso de la Investigación Científica. Quinta edición. México: Editorial Limusa S.A.
- Zambrano, R. (2009). Consideraciones a la hora de premiar al personal. Editorial Planeta. Buenos Aires. Argentina.

