

RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE RIOHACHA (COLOMBIA) Y EL MUNICIPIO DE MARACAIBO (VENEZUELA)

Carmenza Mendoza Cataño

Universidad Rafael Belloso Chacín

Áda Maritza Pérez

Universidad Rafael Belloso Chacín

RESUMEN

La presente investigación estuvo dirigida a determinar la relación entre la Motivación laboral y la satisfacción laboral de los empleados en empresas de salud, Coomeva E.P.S, en el municipio de Riohacha (Colombia) y Ame C.A., en el Municipio de Maracaibo (Venezuela). Los fundamentos teóricos para estrés fueron Robbin (2004) Motivación laboral y para Satisfacción laboral Guillen y Guil (2000). La metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de tipo transeccional. La población estuvo constituida por 64 empleados, 47 pertenecientes Ame C.A. y 17 a Coomeva E.P.S. La técnica de recolección de datos fue la observación mediante encuesta, elaborando un cuestionario para Motivación laboral y uno para Satisfacción laboral, con alternativa fija de respuesta. La validación del instrumento se realizó a través del juicio de diez (10) expertos. La confiabilidad se realizó a través del coeficiente de Alpha Cronbach indicando una confiabilidad de 0,91 para el instrumento de Motivación laboral y 0,90 para el instrumento de Satisfacción laboral. Los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de información fueron tabulados, analizados e interpretados, a través de la estadística descriptiva, lo cual permitió proponer las conclusiones arrojando una alta presencia de Motivación laboral en las empresas prestadoras de salud y una alta presencia de satisfacción laboral en los empleados de dichas empresas. En cuanto a la relación entre ambas variable fue positiva muy fuerte, con un valor de $r=0,705$; lo indica que dicha correlación es de dirección positiva y alta. En cuanto a las diferencias de medias entre Colombia y Venezuela, aplicada la prueba t student se acepta la hipótesis nula y para la variable satisfacción se rechaza la hipótesis nula.

PALABRAS CLAVE: Motivación laboral, Satisfacción laboral, empresas prestadoras de salud

RELATION BETWEEN THE MOTIVATION AND THE LABOUR SATISFACTION OF THE PERSONNEL OF COMPANIES OF HEALTH SERVICES OF RIOHACHA'S MUNICIPALITY (COLOMBIA) AND THE MUNICIPALITY OF MARACAIBO (VENEZUELA)

ABSTRACT

The present investigation was directed to determine the relation between the motivation and the satisfaction in the worker of health organization in Coomeva E.P.S, Riohacha (Colombia) and Ame C.A., Maracaibo (Venezuela).. The theoretical foundations Motivation was Robbins (2004) and Satisfaction Guillen y Guil (2000). The used methodology was of the correlation of descriptive type, make with not

experimental design, of the transactional type. The population was constituted by 64 workers, 47 of that belonging to the Ame and 17 to the Coomeva. . The technique of the gathering of the data was the observation by means of survey, elaborating a questionnaire for satisfaction and quality of the labor life; make traps the fixed of the alternative of the answer. The validation of the instrument was carried out through of inclination of the teen (10) experts. The dependability was carried out coefficients of inclination of the Alpha Cronbach indicating a dependability of 0.91 to instruments of motivation and the labor satisfaction with 0, 0.90. The results of the application instruments of the gathering of the information were tabulated, analyzed and interpreted of a whole, an inclination of the descriptive statistic, which allowed proposing the conclusions throwing in motivation with witnesses, labor satisfaction with drop in the workers of these universities. It means that relation between both values was high, make traps the value of $r=0,67$; that it indicates this correlation in high positive address.

Keywords: motivation and the satisfaction in the worker of health organization, Coomeva E.P.S, Riohacha (Colombia) and Ame C.A .

INTRODUCCIÓN

Una de las más grandes necesidades del mundo moderno es la motivación. Vivimos en medio de un universo exigente y convulsionado, con cambios acelerados, que nos roba diariamente mucha energía. Aunque las personas pueden tomarse como recurso, es decir como portadores de las habilidades, capacidades, conocimientos y motivación para el trabajo, no debe olvidarse de que, además son portadoras de características de personalidad, expectativas, objetivos individuales e historias particulares.

Por tanto tienen impulsos irresistibles por triunfar, luchan por las realizaciones personales más que por las recompensas del éxito en sí, así como también tienen el deseo de hacer algo mejor o de manera más eficiente de lo que se ha hecho antes, todo esto motivado por algún impulso.

Los individuos con gran necesidad de poder gozan de estar a cargo, luchan por influir en los demás, prefieren encontrarse en situaciones de competencia, posición, además están más interesados en el prestigio como en ganar influencia sobre los demás que en el desempeño eficaz. Por último la necesidad de afiliación la cual es el deseo de tener relaciones amistosas al igual que cercanas. Los individuos con grandes afanes de afiliación se esfuerzan por hacer amigos, prefieren las situaciones de cooperación que las de competencia y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca.

La motivación laboral, ha sido objeto de estudios sistemáticos desde unos años antes que la satisfacción laboral, pero ha logrado una importancia en las organizaciones. Esta última variable depende del grado de coincidencia entre lo que una persona quiere y busca en su trabajo, además lo reportado. A mayor distancia en sentido descendente entre lo deseado como lo encontrado, menor satisfacción.

Además de todo lo anterior es muy común que se escuche como psicólogo, profesional en el área, hablar en las organizaciones sobre la motivación y satisfacción laboral, los cuales son eslabones importantes en el comportamiento del

ser humano. Todos los administradores enfrentan un reto enorme: Motivar a los trabajadores para que produzcan resultados deseados, con eficiencia, eficacia, con calidad e innovación, así como satisfacción, compromiso, pero ¿Qué hacer para lograrlo?

Para mantener el compromiso y esfuerzo, las organizaciones deben apreciar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo, suficientemente motivada para un desempeño eficiente, eficaz, que conduzca al logro de los objetivos, las metas de la organización, al mismo tiempo se procure satisfacer las expectativas, aspiraciones de sus empleados. Tales premisas conducen automáticamente a enfocar el tema de la motivación como elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar actitudes al igual comportamientos en la dirección deseada.

En América Latina específicamente en los países como Colombia mediante la aprobación de la ley 100 de 1993, se inicia un proceso con cambios profundos en la administración, prestación de los servicios de salud; conducidos hasta entonces mediante un esquema dicotómico de carácter monopólico, desarticulado e ineficiente, en el que por un lado existía un sistema de seguridad social para aquellas personas vinculadas al sector productivo formal, que cubren cerca del 22%, de la población; por otro lado, el sistema público, teóricamente dirigido a prestar servicios de salud al resto de la población, que apenas alcanzaba a cubrir, de manera limitada, al 40%, de ella.

La ley 100 de 1993, pretende crear un mercado regulado, abierto a la participación de todos los sectores público y privado, que estimulen competencias para el establecimiento gradual de un seguro social universal, con el que se financie la prestación de servicios a toda la población. Esto se pretende alcanzar mediante la creación de las denominadas Entidades Promotoras de Salud, E.P.S, y las Instituciones Prestadoras de Servicios, I.P.S.s, siendo las primeras, encargadas de efectuar el aseguramiento, organizar, administrar la prestación del plan.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

En los últimos tiempos en Colombia así como en Venezuela han surgido numerosas empresas prestadoras de salud. Algunas son iniciativas en los profesionales de la salud, en particular, médicos jóvenes, quienes ante el elevado desempleo existente en la profesión, bajos sueldos, difíciles condiciones de trabajo en las instituciones públicas, con las carencias de equipos y materiales, buscan mejorar estas condiciones mediante la creación de empresas colectivas.

En otros casos, más numerosos, estas iniciativas provienen de grupos de usuarios, que aspiran a tener acceso a servicios médicos con una mejor calidad, a precios más asequibles, mediante el establecimiento de sistemas mutuales y la construcción de consultorios o centros médicos propios.

Entre las empresas prestadoras de salud fueron creadas las organizaciones cooperativas en segundo grado; otras como base, que suman los servicios de salud a otras actividades (ahorro y crédito, consumo); un tercer grupo, es la creación más reciente, está formado por sociedades que se crean como cooperativas en salud. En algunas de estas existe una membresía mixta de usuarios y profesionales

orientados a la salud.

No obstante surge la pregunta ¿cómo mantener y posicionar una empresa prestadora de salud en el mercado?, la respuesta es evidente: necesitan un talento humano motivado y satisfecho. Como se ha expresado anteriormente, la motivación es de importancia para cualquier organización, si se aplica se puede lograr que los empleados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, si eso no es posible, al menos lo intentará.

Por tanto, para que una organización pueda acrecentar su nivel de productividad o mejorar la calidad de sus servicios, tendrá que buscar métodos que ayuden a elevar la voluntad, el interés o la intención de ejecutar sus trabajos los empleados de la organización. Está debe desarrollar estrategias que sirvan para motivar a sus trabajadores para que realicen las tareas y actividades confiadas con la mayor eficacia posible y se alcancen así las metas y objetivos perseguidos por la empresa.

Pero además, este criterio de efectividad organizacional debe ser compaginado con la satisfacción de las necesidades de los propios trabajadores y el logro de sus objetivos personales, tarea ésta que no siempre es fácil. Es por ello que se plantea la necesidad de determinar los niveles de motivación y satisfacción de los empleados de las empresas prestadoras de salud, para este caso Ame en Venezuela y Comeva en Colombia con el fin de determinar la relación entre las variables y así poder brindar sugerencias o recomendaciones para mantener y elevar la motivación y la satisfacción del personal que laboren en estas organizaciones

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Motivación

La Teoría de las Expectativas detalla el proceso mediante el cual las personas pueden optar por distintas acciones alternativas, en base a sus expectativas de lo que obtendrán de cada conducta. La Teoría de las Metas se concentra en el proceso de establecerlas y la forma en que las metas mismas afectan la motivación. Existen muchas teorías de la motivación; cada una de ellas explica, en cierta medida, lo que las personas piensan, les resulta importante y que está ocurriendo en su alrededor. Las teorías de la motivación difieren en cuanto al factor que consideran tiene mayor importancia para lograrla, y con esta base realizan los pronósticos adecuados. La Teoría de las Necesidades y la Teoría de la Equidad se refieren a las satisfacciones e insatisfacciones de las personas. La teoría de los Refuerzos se refiere a que las consecuencias de una conducta específica pueden afectar su repetición.

No obstante, estas cinco posiciones tienen en común el papel crucial de la conciencia de la persona en cuanto a lo que le resulta importante y las circunstancias en las que trabaja.

Motivación Laboral

La motivación laboral es una de las variables claves en la dirección de recursos humano, para estudiarla, es necesario abordar en primer lugar la concepción

científica que algunos teóricos del tema tienen sobre motivación, permitiendo una idea clara sobre las distintas formas de comportamiento de las personas en la organización, cuando se busca satisfacer necesidades.

Para Robbins (1999) la motivación puede ser definida como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia el logro de las metas, sea estas personales u organizacionales” (p. 168). A su vez el mismo autor define la motivación laboral como: “la voluntad para hacer un gran esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad... para satisfacer alguna necesidad personal”. (p.207)

Se destaca del concepto anterior, los siguientes elementos:

- 1) La **Necesidad** o la condición interna del individuo, factor objeto de apreciación ;
- 2) El **Esfuerzo**, o desempeño en tanto que, medida de intensidad en cantidad y calidad ;
- 3) Las **Metas** de la organización como obligada manera de responder a los objetivos de la organización así como a la de los individuos mismos en compensación de sus esfuerzos personales.

Por otra parte, Nelly K (citada por Hodgetts y Steven, 1994) define la motivación como: “la forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene, y el tipo de reacción subjetiva que este presente en la organización” (p.95). Existen algunos factores que hacen mover mas a las personas dentro de la organización y esto se explica por una variable muy compleja llamada motivación humana. Como variable de análisis, es muy intrincada puesto que, rara vez reaccionamos a un solo estímulo particular impulsado por un solo motivo.

A su vez, Stoner (1996), expresa que lo que estimula la acción de las personas son las necesidades humanas por lo que ellas se pueden clasificar en muchas categorías y varían de acuerdo a las etapas de desarrollo del individuo y tienen una relativa importancia para cada persona, creando una especie de jerarquía variando según la persona, la situación o la ocasión. En todo caso, es necesario decidir a que nivel se quiere lograr la comprensión de la motivación humana, porque las necesidades y las motivaciones interactúan entre si y se combinan en patrones complejos de motivación, valores y propósitos.

Así mismo, resulta conveniente analizar varios supuestos básicos, según Stoner y otros (1996) se mencionan:

- a) Se supone que la motivación representa una fuente positiva de valorización.
- b) Es un factor, entre otros que intervienen en el desempeño laboral.
- c) Tanto gerentes como investigadores presuponen que “no hay mucha motivación” y que debe ser repuesta periódicamente, representando procesos que no acaben en un tiempo determinado.
- d) Le permiten al gerente ordenar las relaciones laborales de la organización.

Teoría de las Necesidades

De acuerdo con la teoría de las necesidades, una persona está motivada cuando todavía no ha alcanzado ciertos grados de satisfacción en su vida. Una necesidad satisfecha no es motivadora. Esta teoría se refiere a aquello que necesitan o requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo. Existen diversas teorías de las necesidades, las mismas que difieren en cuanto a los grados y el punto en que, de hecho, se alcanza la satisfacción de dichas necesidades. Entre las más importantes tenemos la Jerarquía de las Necesidades de Maslow; las Tres necesidades de David C. McClelland, y la Teoría de los Dos Factores de la Motivación de F. Herzberg.

Por otro lado Robbins (2004), describe una serie de teorías que según el autor abarcan toda una gama de aspectos relacionados con la motivación, estas teorías son: teoría de la jerarquización de necesidades de Abraham Maslow, la teoría X y la teoría Y de Douglas McGregor, la teoría de la motivación – higiene de Frederick Herzberg. Entre las teorías contemporáneas describe la teoría ERG de Clayton Aldefer, teoría de las necesidades de McClelland, teoría de la evaluación cognoscitiva, teoría del reforzamiento.

Robbins (2004), también describe las teorías del establecimiento de las metas, teoría de la equidad y teoría de las expectativas. Para efectos de esta investigación y en lo extenso que resultaría analizar todas las teorías antes mencionadas, se tomara como base la teoría de las necesidades de McClelland por cuanto según la autora resultan ser la base de la explicación de los niveles de la motivación laboral en este caso, en las empresas prestadoras de salud.

Teoría de las necesidades de McClelland

En esta investigación se tomara como bases teóricas en lo que respecta a la Motivación, a lo postulado por David Mc.Clelland (1986), citado por Robbins (2004), acerca de la teorías de las necesidades las cuales se enfocan en tres necesidades básicas a saber: Necesidades de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación; según Atkinson, (Citado por Stoner y otros (1994), el equilibrio de estas necesidades varían de una persona a otra.

McClelland (op. Cit) afirma que estas tres necesidades se adquieren con el tiempo, como resultado de las experiencias de la vida. Anima a los gerentes a aprender cómo identificar la presencia de las necesidades de logro, afiliación y poder en ellos mismos y en los demás, a ser capaces de crear entornos de trabajo que respondan a los perfiles de la necesidad respectiva. La teoría es particularmente útil debido a que cada necesidad pueda vincularse con un conjunto de preferencias de trabajo. Una persona con una alta necesidad de logro preferirá responsabilidades individuales, metas desafiantes y retroalimentación de su desempeño

Según el autor anterior, las necesidades se aprenden en la niñez, es decir, dependen de lo que se viven en la niñez, en la edad adulta se proyectaran unas necesidades u otras. Es lógico, ya que a una edad muy temprana el ambiente social, cultural, influye mucho. Esta teoría, que data del año 1989, siguiendo este orden de ideas, se definen cada una de estas necesidades:

Necesidad de logro: La motivación de logro ha sido considerada en los últimos años como una variable clave para el éxito empresarial. De hecho se ha relacionado con sujetos emprendedores, con características de mando y que son capaces de afrontar problemas de modo realista y efectivo.

David McClelland, uno de los psicólogos que más ha contribuido al estudio de la motivación de logro, ha discutido las respuestas dadas por funcionarios de empresas en respuesta al grabado ya visto. He aquí una de las historias y el análisis de McClelland citado por Reyes (1999).

El hombre es un ingeniero frente a su mesa de trabajo. La fotografía es de familia. Tiene un problema en que se está concentrando. Es simplemente un suceso cotidiano, un problema que requiere meditación. ¿Cómo puede hacer que el puente soporte la fuerza de los vientos? Quiere llegar por sí mismo a una buena solución. Discutirá el problema con otros ingenieros y tomará la decisión que considere correcta. Es una persona capaz.

Los grandes realizadores no son apostadores: no les gusta triunfar por suerte, se desenvuelven mejor cuando consideran que su probabilidad de éxito es de 0.5, es decir, cuando creen que tienen 50-50 oportunidades de salir adelante. Les disgusta jugar cuando tienen las apuestas muy en su contra (con probabilidades de fracasar) por que el triunfo en tales situaciones es más cuestión de suerte que de capacidad y no se sienten satisfecho por los logros casuales. Del mismo modo, tampoco les gusta las apuestas favorables (con mucha probabilidad de ganar) ya que no enfrentan retos a sus habilidades. Les gusta imponerse metas realistas pero difíciles, que exijan de algún esfuerzo.

Cuando las probabilidades de éxito o fracaso son más o menos las mismas, tienen la mejor oportunidad de experimentar sentimientos de logros y satisfacción por sus esfuerzos. Prefieren el reto de encargarse de un problema y aceptar la responsabilidad del éxito o el fracaso, en lugar de dejar el resultado a la suerte o a la intervención de los demás. Algo importante es que evitan las tareas que les parecen muy sencillas o muy arduas, prefieren las de dificultad mediana.

Metas al logro: En relación a las metas al logro es el impulso irresistible por triunfar, por luchar por relaciones personales más que por recompensas del éxito en si según McClelland citado por Reyes (1999); asimismo, continúa esbozando las características de la persona en el logro: 1. Le gustan las situaciones en las que toma personalmente la responsabilidad de encontrar la solución a los problemas. 2. Tiende a fijarse metas moderadas y a tomar "riesgos calculados". 3. Desea una retroalimentación concreta acerca de qué tan bien se está desempeñando. Según Robbins (2004), el deseo que tienen las personas de alcanzar el éxito, a la hora de solucionar problemas, en una negociación, en convencer a un grupo de personas, entre otros.

Compromiso con la tarea, los empleados comprometidos con la tarea, asumen la responsabilidad de hallar la solución de los problemas, en los que reciban retroalimentación rápida sobre su desempeño de modo que puedan determinar fácilmente si mejorar o no y se impongan metas con dificultad moderada. Las personas con necesidad de logro y compromiso con la tarea se comprometen con

tareas retadoras (ni tareas fáciles, ni excesivamente complejas), los resultados han de depender exclusivamente de ellos, de las decisiones tomadas por ellos. No les gusta los juegos de azar, prefieren tenerlo todo controlado. En un grupo, intentarían elegir a expertos para asegurarse el triunfo.

Creencias facilitadoras del logro: las personas con creencias facilitadoras de logro, prefieren encargarse de un problema y aceptar la responsabilidad del éxito o el fracaso, en lugar de dejar el resultado a la suerte o la intervención de los demás. A su vez, tiene relación con las ideas, actitudes, aptitudes de las personas cuando son optimistas, y confían en sus posibilidades. Esta necesidad, McClelland (Citado por Robbins 2004), se la aplica a personas que en su infancia sintieron placer de realizar actividades de manera satisfactoria. Prefieren trabajar en un problema desafiante y aceptar la responsabilidad del éxito o el fracaso antes que dejar el resultado a la casualidad o a los actos de otros.

Necesidad de poder: es el deseo que tienen las personas para controlar los medios que les permiten dirigir, influir, controlar, dominar otras personas. Para Stoner y otros (1996), es la necesidad más desacreditada, y la asocia a personas autoritarias, déspotas. Según la teoría, la gran mayoría de universitarios no tienen gran necesidad de poder, desean más poder emplear sus facultades. Según McClelland (citado por Robbins 2004), muchos directivos no están ahí buscando poder, sino prestigio. Las personas con alta necesidad de poder son personas que en la infancia se sentían débiles, indefensos, inseguros, o, aquellas personas que ostentan cargos debajo nivel y tienen un sentimiento de inferioridad respecto a sus superiores.

Poder explotador: los individuos con necesidad de poder prefieren encontrarse en situaciones de competencia y posición y están más interesados en el prestigio en ganar influencia sobre los demás que en el desempeño eficaz. Uno de los problemas con respecto al poder se encuentra en sus connotaciones emocionales negativas. Estamos acostumbrados a considerarlos por lo menos un poco desagradable. Manipular o ser “maquiavélico” sugiere a la mayoría de la gente algo repugnante. Sin embargo, no es necesariamente indeseable poseer una fuerte inclinación hacia el poder ni es equivalente a un defecto de carácter. Como McClelland citado por Robbins (2004) se ha desempeñado en señalar, el poder realmente tiene dos caras. La primera es la que origina las reacciones negativas. Esta cara del poder es la que se relaciona con dominio-sumisión, con personas que tienen que salirse con la suya o que pueden controlar a los demás.

Poder benigno o socialización: la otra cara del poder es positiva. Refleja el proceso mediante el cual el comportamiento persuasivo e inspirador del líder puede evocar sentimientos de poder y habilidad en sus subordinados. El líder activo que ayuda a su grupo a formar metas desempeña un papel no de subordinar y dominar gente, sino de asistirle para que pueda expresar su propia fuerza y capacidad a fin de así lograr sus metas.

Considerando que los individuos difieren en la potencia relativa de sus necesidades de logro, afiliación y poder, y que es posible, mediante tests o simplemente analizando la conversación de una persona, tener una idea de su esquema de motivación, sólo subsisten unas preguntas: ¿Cómo se desarrollan

estas necesidades? ¿Cómo surgen los individuos con diferentes configuraciones de logro, afiliación y poder?

La necesidad de poder, refleja según el autor, el deseo de ejercer control en el trabajo personal o en el de otros. Aun cuando todas las personas tienen presente estas tres necesidades en cierta medida solo una de ellas suele motivar a la persona en un momento dado. Así mismo las personas sienten la necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo. Y la necesidad de afiliación, el deseo de tener relaciones amistosas y cercanas.

Una alta necesidad de poder crea la disposición para tener influencia o impacto sobre los demás; una baja necesidad de afiliación permite al gerente tomar decisiones difíciles sin preocuparse demasiado por ser antipático.

Necesidad de afiliación: se refiere a la necesidad que tienen todas las personas de relacionarse con otras. Para Stoner, Freeman y Gilbert (1996), es la necesidad más importante, y se crea cuando existe ansiedad, que, en el trabajo, acostumbra a ser provocada por la rutina. Para satisfacerlo, muchas veces, si hay relaciones entre trabajadores, se crean grupos informales, es decir, cuando un grupo de trabajadores se relacionan entre sí de modo informal.

Los orígenes de la necesidad de afiliación, cualesquiera que éstos sean, tienden a producir esquemas de comportamiento similares. La gente varía en cuanto a sus necesidades sociales. Una persona con una alta afiliación tiende a pensar con frecuencia acerca de la calidad de sus relaciones personales. Puede apreciar los momentos agradables que ha pasado con algunas personas y preocuparse por las deficiencias de sus relaciones con otras. Su mente va hacia estos temas cuando está soñando despierto o cuando no necesita concentrarse en nada en particular, en vez de pensar en definir y resolver problemas de su tarea.

Una persona con una alta necesidad de afiliación se siente atraída hacia las relaciones interpersonales y oportunidades de comunicación. La persona con una alta necesidad de poder busca influir sobre los demás y le gusta la atención y el reconocimiento. Si estas necesidades son realmente adquiridas, podría ser posible conocer a las personas con los perfiles de necesidad requerida para tener éxito en diferentes tipos de puestos de trabajo. Por ejemplo McClelland descubrió que la combinación de una necesidad de poder de moderada alta con una necesidad de afiliación más baja se vincula con el éxito de los altos ejecutivos.

El psicólogo Schachter citado por Reyes (1999), ha llevado a cabo muchos ingeniosos experimentos y estudios de campo que han contribuido a la comprensión de la motivación de afiliación. Ha demostrado que la gente tiende a buscar a los demás para confirmar sus propias creencias o para mitigar las tensiones de la incertidumbre. Durante un experimento hizo creer a los sujetos que sufrirían cierto dolor. Les dijo que tendrían que esperar esa etapa del experimento y en seguida le preguntó a cada uno si prefería esperar solo o con otros sujetos. La mayoría de la gente en tan difícil situación deseaba compañía.

Afiliación básica: Las personas con una gran necesidad de afiliación se esfuerzan por hacer amigos y el deseo de ser querido y aceptado por los demás, y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca, buscan la compañía de otros

y toman medidas para ser admitidas por éstos; tratan de proyectar una imagen favorable en sus relaciones interpersonales, suavizan las tensiones desagradables en sus entrevistas, ayudan a otros, y desean ser admirados en retribución.

Afiliación en el trabajo: los individuos con demasiada necesidad de afiliación se caracterizan por preferir situaciones de cooperación que de competencia y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca en el lugar de trabajo, son personas que se preocupan por el reconocimiento ajeno. Prefieren el trabajo en grupos, con amigos antes que con expertos.

Hay empresas que consideran a los grupos informales como positivos, pero otras empresas los consideran negativos, y lo evitan no fomentando trabajos en grupo o poniendo muchas normas y reglas. La necesidad de afiliación ha recibido poca atención de parte de los investigadores y están ligadas a las metas de gustar y ser aceptados por los demás, luchando por la amistad y prefiriendo las situaciones cooperativas en el lugar de las competitivas y desean relaciones que involucren un alto grado de entendimiento mutuo.

Caracterización de la motivación en el ámbito laboral: De acuerdo con Stoner y otros (1996) el estudio de la motivación y su influencia en el ámbito laboral, pues, no es otra cosa que el intento de investigar, desde el punto de vista de la psicología, a que obedecen todas esas necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo, es decir, investiga la explicación de las propias acciones humanas y su entorno laboral: ¿Qué es lo que motiva a alguien a hacer algo? ¿Cuáles son los determinantes que incitan?. Cuando se produce un comportamiento extraordinario de algún individuo siempre parece sospechoso.

De las motivaciones, necesidades o expectativas del individuo depende del desempeño laboral y este último se define en términos de: “que hace el trabajador, como lo hace y bajo que condiciones se realiza el trabajo”. Dessler (1994). En tal sentido, se puede afirmar que una motivación conduce a un buen desempeño laboral por lo que dependiendo de la satisfacción de las necesidades de individuo es posible, el logro de las metas de la organización y su elevado rendimiento.

Satisfacción Laboral

En cuanto a la variable de Satisfacción Laboral, para sustentar teóricamente la misma, objeto de estudio en esta investigación se tomarán autores de reconocida trayectoria en el ámbito de la Gerencia de Recursos Humanos, específicamente los que mayores aportes han hecho al conocimiento científico sobre satisfacción laboral y calidad de vida laboral entre ellos se destacan. Gibson, Ivancevich y Donnelly, Shultz, Davis, Newstroms Stephen Robbins, Keith Davis Rafael Guizar e Idalberto Chiavennato, Lares, Fontana.

Según Gibson, Ivancevich y (1997) la satisfacción es la sensación de bienestar que perciben los empleados con respecto a sus puestos de trabajo y el papel que desempeñan en la organización. En este sentido, la satisfacción en el trabajo es la actitud personal con respecto al medio laboral, la cual puede ser positiva (satisfacción) o negativa (insatisfacción). Expresan que la satisfacción incluye la

forma en que una persona se involucra con su trabajo y el grado de compromiso que adquiere con la organización.

Según Shultz (1991), la Satisfacción laboral puede definirse como un conjunto de actitudes frente al trabajo- como una disposición psicológica del sujeto a su trabajo (lo que piensa) y esto supone a su grupo de actitudes o sentimientos. De allí que la satisfacción en el trabajo aprende de numerosos sectores tanto físicos como de logro personal.

Por su parte, Robbins y De Censo (1996), afirman que la satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo, manifestando actitudes positivas cuando se está satisfecho con el puesto, mostrando en cambio actitudes negativas si se está insatisfecho.

Robbins (1996), define la satisfacción en el trabajo como una variable al comportamiento organizacional, es la actitud general del individuo ante su propio trabajo, la diferencia entre la cantidad de recompensa que reciben los trabajadores y la cantidad que creen deberían recibir. Así mismo considera que es indispensable que la gente se interese en las actitudes del personal, por que estos son un aviso de problemas potenciales en la organización. Un personal satisfecho traslada su satisfacción a su vida y a su salud. Estas satisfacciones se traducen en una mayor productividad, en menos faltas al trabajo y en la disminución de los niveles de rotación.

Al producirse un desconocimiento del grado de satisfacción en los trabajadores por parte de las organizaciones, se corre el riesgo de alimentar la presencia de escenario desfavorable que restrinjan la identificación, el compromiso, los deberes, las obligaciones y la participación del personal dentro de la empresa. Estas condiciones podrían generar una perdida del espíritu productivo y una posible entropía organizacional.

En este orden de idea, Batemas y Snell (2001), plantea que es ventajoso para una organización tener una fuerza laboral satisfactoria, pues esto conduce a menor ausentismo, rotación, daño, demandas, huelgas, costos médicos, cobros, sabotajes, por el contrario permite crear producto de mayor calidad.

Factores Intrínsecos

Los factores intrínsecos son aquellos relacionados con el contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con dicho cargo. Son los factores motivacionales que producen resultados duraderos de satisfacción. Además son aquellos factores que generan o impulsan a la satisfacción, y en el peor de los casos no crean insatisfacción, sino no satisfacción Hodgetts y Altman (1994). Estos factores son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción. Entre los factores intrínsecos que serán tomados en cuenta para la presente investigación están: La consecución de logros, las características de la tarea, la autonomía, la importancia de conocimientos y habilidades, la retroalimentación y reconocimiento.

La consecución de logros: Según Herzberg /citado por Guillen y Guil (2000), el alcanzar el objetivo de la tarea es el elemento motivador (intrínseco) mas

importante. El logro de las metas establecidas se convierte en un satisfactor decisivo, siempre y cuando los niveles directivos en las organizaciones establezcan dichas metas vinculando convenientemente el logro alcanzado por la organización con el éxito que puede sentir el trabajador al cumplir efectivamente su tarea.

Característica de la tarea: Se refiere al interés que despierta en el trabajador hacia su trabajo, así como la variedad de la tarea, la rutina, la monotonía, la importancia social de la misma y la posibilidad de contemplar dicha tarea desde su inicio hasta su finalización Guillen y Guil (2000).

Autonomía: Consiste en la política de conceder a los empleados cierto grado de discrecionalidad y control sobre decisiones relacionados con el trabajo Davis y Newstrom (1999). Al respecto Gil, Ruiz y Ruiz (1997) destacan a la autonomía como los sentimientos de libertad al realizar las tareas. Estas pueden adoptar dos formas: La autonomía de medios o posibilidades de elección de los medios para la ejecución del trabajo y la autonomía en destrezas o posibilidades de elección de los conocimientos apropiados en la solución de problemas.

Kreitner y Kinicki (1997) aseguran que la autonomía posibilita al individuo a realizar su trabajo con la libertad independiente y descripción suficiente como para programar sus horarios y determinar los procedimientos necesarios para llevarlos a cabo.

Importancia del conocimiento y habilidad: Consiste en el grado de coincidencia de los conocimientos y habilidades del personal en base a los requerimientos del puesto; aspectos importante que determina la consecución de una labor satisfactoria y estimulante para el trabajador Gibson y otros (1996).

Sobre el asunto Gil, Ruiz y Ruiz (1997) referencian que la población de las características de las personas a los requisitos del puesto de trabajo conduce a un mejor desempeño del mismo. Estas habilidades y conocimientos no deben ser ni muy superiores ni muy inferiores a las exigencias del puesto.

Retroalimentación y reconocimiento: La retroalimentación es el nivel en que la actividad laboral requerida por el trabajador proporciona al mismo información clara y directa sobre la eficacia de su ejecución; el reconocimiento como la información suministrada por la dirección sobre la consecución de los objetivos Guillen y Guil, (2000).

En relación a este aspecto Gil, Ruiz y Ruiz (1997, p.181), definen a este indicador como el “grado en que la actividad que proporciona a la persona información sobre la efectividad de su ejecución, es lo que permite posteriormente introducir cambios y mejoras”.

A este respecto, Kreitner y Kinicki (1997, p. 168), aseguran que la retroalimentación es el “punto en el cual el individuo recibe información clara y directa acerca de la eficiencia con que está realizando su trabajo”

Beil (1995), expresa que es necesario aprovechar al máximo las cosas bien hechas por las personas, ya que la motivación generada por el reconocimiento es gratuito.

Factores Extrínsecos

Cuando estos factores no se han resuelto bien, producen insatisfacción pero cuando se intenta mejorarlos, no logran por si solos provocar la autentica satisfacción.

Entre los factores extrínsecos existentes se encuentran: Salario y Beneficio, seguridad laboral, posibilidades de promoción, condición de trabajo, estilo de supervisión y ambiente social de trabajo.

El salario y beneficio: Refiere a las condiciones existentes en cuanto al salario básico, los incentivos económicos, las vacaciones entre otros Guillen y Guil (2000). Trabajan para obtener ingresos económicos, es uno de los resultados mas valorados, el dinero no solo tiene valor económico sino también valor social al proporcionar estatus y prestigio Gil, Ruiz y Ruiz (1997). Según Gordón (1997), la remuneración es una recompensa valiosa y puede incentivar a los trabajadores a desempeñarse mejor.

Seguridad Laboral: Grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo. Uno de los mayores anhelos de los trabajadores actualmente es lograr un puesto estable que le proporcione seguridad y una continuidad laboral Guillen y Guil, (2000). El tener un trabajo estable a lo largo del tiempo además del componente económico (antigüedad) la sensación de ser competente y proporciona un sentimiento de mayor autonomía al planificar la vida personal Gil, Ruiz y Ruiz (1997).

Posibilidades de Promoción: Conlleva la posibilidad de alcanzar puestos mas elevados dentro de la organización, aunque no todos los trabajadores desean ser promocionados Guillen y Gil (2000). Un individuo puede parecer satisfecho después de alcanzar una sola promoción, otros pueden presentar una lucha aparente insaciable de progresar en la jerarquía de la empresa, ya sea por que obtiene placer del acto de lucha por progresar o quizás por ser un medio o circunstancia para lograr ventajas socioeconómicas más grandes Dunnette y Kircher, (1999).

Condiciones de trabajo: Se relaciona con el horario laboral, las características propias del trabajo, sus instalaciones y materiales Guillen y Guil, (2000). Autores como Bateman y Snell (2001), señalan que las organizaciones deben mantener ambientes seguros y saludables; en tal sentido Chiavenato (2000), expresa la importancia de conservar condiciones de trabajo donde prevalezca la limpieza, el orden y la seguridad para el personal. Al respecto, es imperioso determinar que los niveles directivos no manifiesten el interés de obtener mayores utilidades a costa de debilitar las condiciones de trabajo del personal.

Estilo de supervisión: Forma o grado de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea que ejecuta un trabajador Guillen y Guil, (2000). Las características de la supervisión definen en muchos aspectos la calidad del trabajo y el sentido de compromiso del recurso humano. Cada estilo de supervisión defiere uno del otro.

Ambiente social del trabajo: Relacionado con la oportunidad de interaccionar con otras personas en el trabajo. Aspectos muy valorados por que satisface las

necesidades de relación o afiliación Guillen y Gil, (2000). Este aspecto se refiere principalmente a las características de las relaciones interpersonales de cada individuo antes sus compañeros de trabajo y supervisión. Persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta"

METODOLOGÍA

1. Tipo de investigación

El presente trabajo se tipifica como descriptivo correlacional, por cuanto busca describir las variables que intervienen en el estudio, para luego medir la relación que puede existir entre la Motivación y La satisfacción laboral de las empresas prestadora de salud de los municipios de Riohacha y Maracaibo.

En cuanto a las investigaciones descriptivas, Sabino (1999. p.22), la refiere como "aquellos cuyo objetivo principal es describir características fundamentales de los fenómenos utilizando criterios sistémicos para destacar los elementos esenciales de la naturaleza".

Con respecto a lo correlacional, Hernández y Baptista (2000), entiende por este tipo de investigación "aquellos estudios que miden dos o mas variables que se pretende ver si están o no relacionadas en el mismo sujeto y después se analizan la correlación" (p. 63-65). Así mismo, refiere también que este tipo de investigación busca "saber como se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionados".

2. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, transversal. Es no experimental, por cuanto las variables del trabajo no son objetos de control previos o correctivos en el desarrollo de la investigación, dejando que los eventos observados evidencien datos sin intervención manipuladora por parte de la investigadora; por lo que Hernández, Fernández y Baptista (2000. P.19), plantean que la investigación no experimental o ex post-facto "es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, observando los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos".

En cuanto al momento destinado para recolectar la información, el trabajo se ubicó como transeccional, debido a que la información fue recogida en solo instante, sin posibilidad de efectuar otro tipo de recolección de datos. Para tal efecto, Hernández y otros (1998.p.186) determinan a los diseños de investigación transeccionales o transversales como aquellos donde se ".....recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado"

De igual forma, la investigación es considerada como un diseño transeccional correlacional. Según lo expresan Hernández y otros (1998), este tipo de diseño de investigación evalúa las relaciones entre dos o mas variables en un momento determinando con una sola medición.

3. Población

Según Hernández y otros (2003), la población es el conjunto de todos los casos concordantes con determinadas especificaciones. Así mismo, Tamayo y Tamayo (2000), exponen que la población constituye la totalidad del fenómeno a estudiarse, en el cual las unidades de la población poseen características comunes, las cuales se estudian y dan origen a los datos correspondientes a la investigación.

Por su parte, la población de la presente investigación, se considera finita por estar constituida con menos de cien mil unidades y, accesible por tener acceso a diferentes unidades, en este caso, las instituciones de salud privadas seleccionadas para este estudio. Según Chávez (1994), las poblaciones se clasifican en dos tipos por número y función; por número se clasifican en finitas constituidas por menos de cien mil unidades y accesible es aquella porción sobre la cual se tiene acceso.

Se cuenta con una población finita y accesible, y se trabajó con un censo poblacional de 64 empleados del área administrativa, quienes cubren la jornada laboral completa. (médicos, odontólogos, especialistas, enfermeras jefes y auxiliares administrativos).

La población objeto de estudio está conformada por dos tipos de poblaciones la primera (1ª) por el personal administrativo de la empresa prestadora de salud Cooperativa de Médicos del Valle COOMEVA del Municipio de Riohacha Colombia con 17 sujetos encuestados. A tal efecto Sierra Bravo (1992) plantea que los universos son iguales o inferiores a cien mil (100.000) unidades, y accesible porque está ubicada en áreas geográficas susceptibles a ser abordados.

CUADRO 2
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN (1) – COOMEVA

CARGOS ADMINISTRATIVOS	Nº de Personas
Enfermeras Jefe	3
Enfermeras Auxiliares	2
Médicos	4
Secretarías	4
Asesores comerciales	4
Total	17

Fuente: Manual de Funciones de Coomeva

La segunda (2ª) población está conformada por el personal administrativo de la empresa prestadora de salud atención médica compañía anónima AME C.A. del Municipio Maracaibo Venezuela con 47 sujetos encuestados, que según lo reseña Sierra Bravo (1999), los universos son iguales o superiores a cien mil unidades y accesible porque está ubicada en áreas geográficas susceptibles a ser abordada.

CUADRO 3
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN (2) – AME. C.A

CARGOS ADMINISTRATIVOS	Nº de Personas
Área Comercial	13
Área Medica	14
Área Administrativa	20
Total	47

Fuente: Manual de Funciones de AME. C.A

Para efectos de esta investigación la población estuvo conformada por todos los empleados que en el año 2007, laboren en las empresas prestadoras de salud AME C.A.. del Municipio Maracaibo Venezuela, y COOMEVA del Municipio de Riohacha Colombia; esto con el objetivo de comparar la motivación y la satisfacción laboral de estos empleados en las ciudades mencionas.

Ambas poblaciones suman 64 personas formando una población finita, por lo cual, se realizó un censo poblacional tomando todas las unidades pertenecientes a las poblaciones objeto de estudio. Según Sabino (1992) en el censo poblacional se toman toda las unidades por la cual esta constituida la población.

4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación la técnica de recolección de datos fue la observación a través de encuesta, la cual según Hernández y otros (1998), comprende el registro de información de formas sistemática aplicando un instrumento a las unidades de análisis.

La recolección de datos, fue efectuada mediante cuestionarios que consisten en "...un conjunto de preguntas respecto a una o mas variables a medir" (Hernández y otros. 1998. p. 276). El instrumento seleccionado en el estudio es el cuestionario, tipo escala lickert definido por Hernández y otros (1998), como aquel dirigido a la medición de las variables a través de juicios o afirmaciones, donde el sujeto responde en una escala determinada en grados o niveles de acuerdos y desacuerdos.

Fuente: Mendoza (2007)

Para efectos de la presente investigación, se utilizaron dos cuestionarios cerrados, uno para medir las motivaciones y otro para medir la satisfacción laboral, ambos elaborados por el autor de la investigación, con escala de actitudes de alternativa fija de respuesta para medir las variables, los cuales consisten en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicio ante los cuales se pide la reacción de los sujetos, es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala, asignándole a cada punto un valor numérico a saber: Siempre (5), Casi Siempre (4), Algunas Veces (3), Casi Nunca (2), Nunca (1).

5. Criterios de Validez

Según Hernández y Otros (1999) la validez se refiere al grado en el cual un instrumento mide la variable que se pretende medir. La validez del contenido del instrumento, se determina a través de los ítems que conforman el mismo.

Por su parte Magnusson (1977), conceptúa que es la exactitud con que pueden hacerse medidas significativas y adecuadas, en el sentido que midan realmente los rasgos que se quieran medir. De esta forma, los instrumentos diseñados para recabar la información en la investigación fueron seleccionados y adaptados con base a los aspectos teóricos que sustenta cada variable, además se solicita la colaboración de los expertos para evaluar la pertinencia y validación de su contenido.

Dicha validación se llevo a efecto a través del juicio de diez (10) expertos, de los cuales cinco (5) corresponden al área de metodología y cinco (5) en el área de Recursos Humanos; quienes luego de revisar el respectivo instrumento consideraran la pertinencia de los ítems con la variable, sus dimensiones, indicadores establecidos considerándolo valido. Una vez finalizada la validez del instrumento se procedió a realizar las modificaciones pertinentes en el cuestionario de acuerdo a las observaciones y recomendaciones realizadas por los expertos.

6. Confiabilidad del Instrumento

En cuanto a la confiabilidad de un instrumento de medición, Hernández, Fernández y Baptista (2003) lo definen como el grado en que su aplicación realizada varias veces al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. De la misma forma, Chávez (2001), la define como "el grado con que se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones" (p.93). La confiabilidad, se obtendrá mediante la aplicación en una (1) oportunidad del instrumento a una muestra de veinte (20) sujetos respectivamente las cuales al momento de la aplicación no conformo parte de la población final.

Para está investigación se utilizó el SPSS.10 para calcular el coeficiente de confiabilidad Crombrach. El coeficiente de confiabilidad puede oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad, el valor obtenido del cuestionario Motivación fue de rtt 0.91 y para la variable Satisfacion Laboral fue de rtt= 0.90 demostrando con ello una alta confiabilidad. El coeficiente de Alfa Cronbach, tal como lo expresa Chávez (2001), este coeficiente se aplica en tests con ítems de varias alternativas de respuestas, y cuya intervención requiere una sola medición, utilizando los siguientes cuadros.

7. Resultados

Para el análisis de los datos Tamayo y Tamayo (2002), menciona es el registro de los datos obtenidos al aplicar el instrumento seleccionado, así mismo para Sabino (2000) es el agrupamiento de los datos en unidades coherentes. Para este estudio, el registro de los datos obtenidos se tabuló en una matriz de doble entrada, en el margen superior la numeración de cada ítems y en el izquierdo la totalidad de los sujetos de la población, procediendo a efectuar los cálculos estadísticos y de frecuencias pertinentes, utilizando el paquete estadístico SPSS. 10 para Windows.

Para dar respuesta al objetivo de comparación de las poblaciones objeto de estudio se aplicó pruebas paramétricas (t de student) para dos muestras independientes; se utilizó también, la estadística inferencial paramétrica mediante el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson, que permitió el logro del objetivo general del trabajo. A continuación se exponen los baremos utilizados para interpretar los resultados estadísticos.

Cuadro 6

Baremo para la interpretación de los puntajes totales del indicador Metas al logro, Compromiso con la tarea, Creencias facilitadoras del logro, Poder benigno o socialización y Afiliación básica de la variable Motivación

CATEGORÍA	RANGO
Muy alta presencia	$\geq 08 - 10$
Alta presencia	$\geq 06 - <08$
Baja presencia	$\geq 04 - <06$
Muy baja presencia	$02 - <04$

Fuente: Mendoza (2007)

Cuadro 7

Baremo para la interpretación de los puntajes totales de los indicadores Poder explotador y Afiliación en el trabajo de la variable Motivación

CATEGORÍA	RANGO
Muy alta presencia	$\geq 16 - 20$
Alta presencia	$\geq 12 - <16$
Baja presencia	$\geq 08 - < 12$
Muy baja presencia	$04 - <08$

Fuente: Mendoza (2007)

Cuadro 8

Baremo para la interpretación de los puntajes totales de las dimensiones motivación al logro, motivación al poder y motivación de afiliación

CATEGORÍA	RANGO
Muy alta presencia	$\geq 24 - 30$
Alta presencia	$\geq 18 - <24$
Baja presencia	$\geq 12 - <18$
Muy baja presencia	$06 - <12$

Fuente: Mendoza (2007)

Cuadro 9

Baremo para la interpretación de los puntajes totales de la variable motivación

CATEGORÍA	RANGO
Muy alta presencia	$\geq 72 - 90$
Alta presencia	$\geq 54 - <72$
Baja presencia	$\geq 36 - <54$
Muy baja presencia	$18 - <36$

Fuente: Mendoza (2007)

Cuadro 10

Baremo para la interpretación de los puntajes totales de los indicadores consecución de los logros adquiridos, características de la tarea, autonomía, importancia del conocimiento y las habilidades, retroalimentación y conocimiento, salario y beneficio, seguridad laboral, posibilidades de promoción, condiciones de trabajo, estilo de supervisión y ambiente de trabajo de la variable Satisfacción laboral

CATEGORÍA	RANGO
Muy alta presencia	$\geq 08 - 10$
Alta presencia	$\geq 06 - <08$
Baja presencia	$\geq 04 - <06$
Muy baja presencia	$02 - <04$

Fuente: Mendoza (2007)

Cuadro 11

Baremo para la interpretación de los puntajes totales de la dimensión factores intrínsecos de la variable satisfacción laboral

CATEGORÍA	RANGO
Muy alta presencia	$\geq 40 - 50$
Alta presencia	$\geq 30 - <40$
Baja presencia	$\geq 20 - <30$
Muy baja presencia	$10 - <20$

Fuente: Mendoza (2007)

Cuadro 12
Baremo para la interpretación de los puntajes totales de la dimensión factores extrínsecos de la variable satisfacción laboral

CATEGORÍA	RANGO
Muy alta presencia	$\geq 48 - 60$
Alta presencia	$\geq 36 - <48$
Baja presencia	$\geq 24 - <36$
Muy baja presencia	$12 - <24$

Fuente: Mendoza (2007)

Cuadro 13
Baremo para la interpretación de los puntajes totales de la variable Satisfacción laboral

CATEGORÍA	RANGO
Muy alta presencia	$\geq 88 - 110$
Alta presencia	$\geq 66 - <88$
Baja presencia	$\geq 44 - <66$
Muy baja presencia	$22 - <44$

Fuente: Mendoza (2007)

Se exponen a continuación los resultados de la investigación, los cuales son producto de la aplicación del instrumento de recolección de datos, tipo cuestionario que indaga sobre la motivación y satisfacción laboral de los empleados de las empresas prestadoras de salud en las dos poblaciones seleccionadas para este estudio. Estas poblaciones estarán unidas para facilitar el análisis de los datos hasta el análisis del objetivo número seis, luego, serán separadas para analizar sus resultados en el objetivo siete. Estos datos serán analizados de forma ordenada con el apoyo de cuadros estadísticos que los cuantifican, incluyéndose las interpretaciones de los resultados.

1. Análisis de Resultados

Para la interpretación de los datos aportados por los empleados de las empresas prestadoras de salud seleccionadas en nuestro estudio, se aplicaron estadísticas descriptivas, con las medidas de tendencia central (media, mediana y moda), las medidas de desviación (desviación estándar). Luego se presentan las distribuciones de frecuencias y porcentajes por indicador, dimensión y variable, utilizando para ello el paquete estadístico de SPSS 10 para Windows y el componente Excel de Microsoft Office.

a) Análisis de los Datos de variable Motivación

Distribución de Frecuencias

Variable: Motivación

Dimensión: Motivación al logro

Indicador: metas al logro

CATEGORÍA	RANGO	Fa		%
Muy alta presencia	≥ 08 – 10	33	33/64	51.5%
Alta presencia	≥ 06-<08	24	24/64	37.5%
Baja presencia	≥ 04-<06	7	7/64	11%
Muy baja presencia	02-<04	0	0*64	0%
Totales		64	1	100%

Fuente: Mendoza (2007)

La tabla anterior muestra los resultados del indicador metas al logro en la dimensión motivación al logro de la variable motivación, con respecto al cual el 51.5%, de los sujetos manifestaron una muy alta presencia y el 37.5%, en la categoría de alta presencia, la categoría de baja presencia obtuvo un 11% y la categoría de muy baja presencia se muestran en cero o no fue seleccionada.

De acuerdo a lo anterior, se observa que el 51.5%, de los empleados de las empresas prestadoras de salud seleccionadas para este estudio manifiestan que la entidad tiene muy alta presencia del indicador metas al logro como componente de su motivación.

Medidas de Tendencia Central y Dispersión del Indicador Metas al logro

MEDIDAS	VALOR	CATEGORÍA
Media Aritmética	8.4	Muy alta presencia
Desviación estándar	1.4	
Mediana	9	

Fuente: Mendoza (2007)

Asimismo, en la tabla anterior se puede observar una media o promedio aritmético de 8.4, se localiza en la categoría de muy alta presencia y coincide con la categoría que registro el mayor porcentaje en la tabla 1; la mediana de 9 mayor que la media indica un sesgo negativo de los puntajes, igualmente significa que los datos están divididos en dos partes iguales a partir de ella.

A su vez, los datos presentan una desviación estándar de 1,4 lo que indica una baja dispersión de los puntajes en las categorías de muy alta presencia y baja presencia.

Distribución de Frecuencias

Variable: Motivación

Dimensión: motivación al logro

Indicador: compromiso con la tarea

CATEGORÍA	RANGO	Fa	Fa	%
Muy alta presencia	$\geq 08 - 10$	18	18/64	28.1%
Alta presencia	$\geq 06 - <08$	10	10/64	15.6%
Baja presencia	$\geq 04 - <06$	34	34/64	53.1%
Muy baja presencia	$02 - <04$	2	2/64	3.2%
Totales		64	1	100%

Fuente: Mendoza (2007)

La tabla anterior muestra los resultados del indicador compromiso con la tarea, con respecto al cual el 71,4%, de los sujetos manifestaron una muy alta presencia, el 53.1%, en baja presencia, y el 28.1%, en muy alta presencia, el 15.6%, en la categoría alta presencia; y la categoría de muy baja presencia con un 3.2%.

De lo expuesto anteriormente, se observa que la mayor parte de los sujetos con un 53.1% manifiestan baja presencia del indicador compromiso con la tarea como parte de su motivación a logro.

Medidas de Tendencia Central y Dispersión del Indicador Compromiso de la tarea

MEDIDAS	VALOR	CATEGORÍA
Media Aritmética	7	Alta presencia
Desviación estándar	1.8	
Mediana	6	

Fuente: Mendoza (2007)

A su vez, en la tabla se observa una media o promedio aritmético de 7 la cual se localiza en la categoría de alta presencia y contradice los resultados, cuyo mayor porcentaje se ubico en la categoría de baja presencia; la mediana en 6 menor que la media indica un sesgo positivo de los porcentajes, también ubicada en la categoría de baja presencia significa que los datos están divididos en dos partes iguales a partir de ella.

Los datos presentan una desviación estándar de 1.8, lo que indica una alta dispersión de los puntajes en las categorías de muy alta presencia y baja presencia.

Distribución de Frecuencias

Variable: Motivación

Dimensión: Motivación al logro

Indicador: Creencias facilitadoras del logro

CATEGORÍA	RANGO	Fa	Fa	%
Muy alta presencia	$\geq 08 - 10$	0	0/64	0%
Alta presencia	$\geq 06 - <08$	13	64	7.8 %
Baja presencia	$\geq 04 - <06$	46	46	72%
Muy baja presencia	$02 - <04$	5	5/64	20.2%
Totales		64	1	100%

Fuente: Mendoza (2007)

La tabla muestra los resultados del indicador creencias facilitadoras del logro, con respecto al cual se la categoría de baja presencia obtuvo un porcentaje el 72%, el 20.2% en la categoría de muy baja presencia; la categoría de alta presencia con 7.8%, y la categoría de muy alta presencia en 0%.

Los hallazgos plasmados anteriormente permiten inferir que la mayor parte de los empleados de las empresas prestadoras de salud, manifiestan tener baja presencia del indicador creencias facilitadoras del logro.

Medidas de Tendencia Central y Dispersión del Indicador Creencias facilitadoras del logro

MEDIDAS	VALOR	CATEGORÍA
Media Aritmética	5.8	
Desviación estándar	1.05	Baja presencia
Mediana	6	

Fuente: Mendoza (2007)

De igual manera, se observa una media aritmética de 5.8; localizan en la categoría de baja presencia coincidiendo con la categoría que registro el mayor porcentaje en la tabla 3; y la mediana en 6, significa que los datos están divididos en dos partes iguales a partir de ella; Se presenta una desviación estándar de 1.05, lo cual indica una alta dispersión de los puntajes en las categorías de muy alta y muy baja presencia.

Distribución de Frecuencias

Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Factores intrínsecos

Indicador: Consecución de logros adquiridos

CATEGORÍA	RANGO	Fa	Fa	%
Muy alta presencia	≥ 08 – 10	41	41/64	64.1%
Alta presencia	≥ 06-<08	18	18/64	28.1%
Baja presencia	≥ 04-<06	5	5/64	7.8%
Muy baja presencia	02-<04	0	0/64	0%
Totales		64	1	100%

Fuente: Mendoza (2007)

Se puede observar en la tabla, los resultados del indicador consecución de logros adquiridos de la dimensión factores intrínsecos en la variable satisfacción laboral; con respecto al cual el 64.1%, de los sujetos manifestaron una muy alta presencia, el 28.1%, se ubicaron en la categoría alta presencia, la categoría baja presencia con 7.8%; la categoría muy baja presencia no fue seleccionada.

Con base en lo anterior, se observa que la mayoría de los empleados de las empresas prestadoras de salud tienen muy alta presencia de este indicador como factor intrínseco de la satisfacción laboral en el lugar donde trabajan.

Medidas de Tendencia Central y Dispersión del Indicador Consecución de logros adquiridos

MEDIDAS	VALOR	CATEGORÍA
Media Aritmética	8.8	Muy alta presencia
Desviación estándar	1.28	
Mediana	9	

Fuente: Mendoza (2007)

Asimismo, en la tabla se observa una media aritmética de 8.8 coincidiendo con la categoría que obtuvo el mayor porcentaje de la tabla 12; la mediana en 9 mayor que la media indica un sesgo negativo en los puntajes y significa que los datos se encuentran divididos en dos a partir de ella.

Los datos presenta una desviación estándar de 1.28 indica una baja dispersión de los puntajes en las categorías de alta y baja presencia.

Distribución de Frecuencias

Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Factores intrínsecos

Indicador: característica de la tarea

CATEGORÍA	RANGO	Fa	Fa	%
Muy alta presencia	≥ 08 – 10	28	28/64	43.7%
Alta presencia	≥ 06-<08	32	32/64	50%
Baja presencia	≥ 04-<06	4	4/64	6.3%
Muy baja presencia	02-<04	0	0/64	0%
Totales		64	1	100%

Fuente: Mendoza (2007)

La tabla muestra los resultados del indicador características de las tareas, con respecto al cual el 50% de los sujetos manifestaron una alta presencia, el 43.7% se ubicaron en la categoría de muy alta presencia, y un 6.3% en la categoría de baja presencia; en la categoría de muy baja presencia no fue seleccionada.

De acuerdo a lo anterior, se observa que la mayoría de los empleados de las empresas prestadoras de salud tienen alta presencia del indicador características de la tarea como factor intrínseco de la satisfacción laboral en la empresa donde trabaja.

Distribución de Frecuencias

Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Factores Extrínsecos

Indicador: Salario y beneficio

CATEGORIA	RANGO	Fa	Fa	%
Muy alta presencia	≥ 08 – 10	1	1/64	1.6%
Alta presencia	≥ 06-<08	28	28/64	43.7%
Baja presencia	≥ 04-<06	25	25/64	35.9%
Muy baja presencia	02-<04	12	12/64	18.8%
Totales		64	1	100%

Fuente: Mendoza (2007)

En la tabla anterior, muestra los resultados del indicador salario y beneficio en la dimensión factores extrínsecos de la variable satisfacción laboral, con respecto al cual el 43.7% de los empleados manifestaron estar en la categoría de alta presencia; el 35.9% se ubico en la categoría de baja presencia; el 18.8% en la categoría de muy baja presencia y 1.6% en la categoría de muy alta presencia

En base a los datos anteriores, se observa alta presencia del indicador salario y beneficio como factor extrínseco de la satisfacción laboral en los empleados de las empresas prestadoras de salud seleccionadas para este estudio.

Análisis del Coeficiente de Correlación de Pearson entre las Variables Motivación y Satisfacción Laboral

Al formular el interrogante relativo a establecer la relación entre las variables Motivación y Satisfacción laboral, se utilizó la fórmula de correlación de Pearson "r" y los datos fueron obtenidos por el programa Spss 10.

Resultados de La Correlación Entre Motivación y Satisfacción Laboral en las empresas prestadoras de salud

VARIABLES	MOTIVACIÓN	SATISFACCIÓN
MOTIVACIÓN	1.00	0,705
SATISFACCIÓN	0,705	1.00

Fuente: Mendoza (2007)

Tal como se muestra, los resultados arrojados por el coeficiente de correlación de Pearson entre la variable Motivación y Satisfacción Laboral, calculado de acuerdo con los puntajes obtenidos de los sujetos encuestados para este estudio. La Correlación arrojó un resultado de 0,705 indicando una relación positiva alta.

Según Sierra (1998), en la significación del coeficiente de correlación no existe una norma válida para todos los casos, pues tal significación no depende solo de su tamaño, como norma práctica de observación; se puede considerar que un coeficiente de correlación de 0,70 a 1,0 (mas o menos) significa que hay un alto grado de asociación entre las series. Como el coeficiente de relación obtuvo una puntuación de 0,705. Por lo tanto se puede afirmar que existe relación positiva alta entre las variables motivación y satisfacción laboral en los empleados de las empresas prestadoras de salud seleccionadas para este estudio.

Estadística descriptiva para las variables motivación y satisfacción laboral en las empresas prestadoras de salud

VARIABLE	MEDIA	MEDIANA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	CATEGORÍA DE LA MEDIA
Motivación	68.2	69	8.24	Alta presencia
Venezuela	68.7	70	8.52	Alta presencia
Colombia	67	66	7.52	Alta presencia
Satisfacción laboral	85.9	88	9.91	Alta presencia
Venezuela	87.7	91	9.09	Alta presencia
Colombia	81	80	10.7	Alta presencia

Fuente: Mendoza (2007)

Seguidamente en la tabla anterior, se muestran los resultados obtenidos por las variables Motivación y Satisfacción en las dos poblaciones encuestadas para este estudio, el promedio la población venezolana fue de 68.7 que se interpreta como alta presencia, según los resultados arrojados por el baremo; así mismo, la mediana arrojó 70 que significa que los datos están divididos en dos partes iguales

a partir de ella; la desviación fue de 8.52 que indica una muy Baja dispersión de los puntajes. Por su parte, la población de Colombia el promedio se ubicó en 67 en la categoría de alta presencia, la mediana en 66 y una desviación estándar de 7.52.

En cuanto la variable satisfacción laboral, el promedio de la población venezolana fue de 87.7, ubicada en la categoría de alta presencia, la mediana en 91 en la misma categoría y la desviación en 9.09 que indica una muy baja dispersión de los puntajes. La población colombiana, obtuvo un promedio de 81, colocándolo en la categoría de alta presencia al igual que la población venezolana, la mediana se ubico en 80, con una desviación estándar de 10.7 indicando una baja dispersión de los puntajes.

Variable: Motivación

Comparación de las Medias

Los resultados de la prueba t student para muestras independientes de la variable motivación laboral. En primer lugar se muestra el resultado para la prueba de Levene (F) de igualdad de varianzas, como el Sig es de 0,508 mayor que 0,005, se acepta la hipótesis de igualdad de varianzas y se toman los datos de la fila superior.

Los datos del procedimiento son: *t*: estadístico utilizado para el contraste de hipótesis (0,754). *gl*: número de grados de libertad del estadístico t. (62). Sig. (bilateral): valor p de significación estadística obtenido para el contraste de hipótesis (0,452). Diferencia de medias: estimador puntual de la diferencia de medias de motivación laboral en Colombia y Venezuela (1,77). Error típ. de la diferencia: valor del error estándar de la diferencia de medias (2,34). *Intervalo de confianza para la media*: límites inferior (-2,92) y superior (6,45) del intervalo de confianza que valora la precisión de la estimación realizada para la diferencia de medias.

Hipótesis nula (H_0) no existen diferencias entre las medias de las poblaciones de Colombia y Venezuela en la Motivación laboral en los empleados de las empresas prestadoras de salud, del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio Maracaibo (Venezuela).

Hipótesis alterna (H_a) si existen diferencias entre las medias de las poblaciones de Colombia y Venezuela en la Motivación laboral en los empleados de las empresas prestadoras de salud, del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio Maracaibo (Venezuela).

Tal como se observa en la tabla 28, al comparar la t student, calculada, en la variable motivación laboral, el estadístico t toma el valor de 0,754 y tiene asociado un nivel critico bilateral de 0,454. Este valor nos informa sobre el grado de compatibilidad existente entre las diferencias observadas entre las medias muestrales de los grupos de Colombia y Venezuela y la hipótesis nula de que las medias poblacionales son iguales.

Puesto que 0,454 es mayor que 0,05 la cual es significativa, Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, la cual establece que no existen diferencias entre las medias de las poblaciones de Colombia y Venezuela en cuanto a los niveles de

Motivación laboral en los empleados de las empresas prestadoras de salud, del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio Maracaibo (Venezuela)

Variable: satisfacción Laboral

Comparación de las medias

Por otra parte los resultados de la prueba t student para muestras independientes de la variable satisfacción laboral. En primer lugar se muestra el resultado para la prueba de Levene (F) de igualdad de varianzas, como el Sig es de 0,591 mayor que 0,005, se acepta la hipótesis de igualdad de varianzas y se toman los datos de la fila superior.

Los datos del procedimiento son: *t*: estadístico utilizado para el contraste de hipótesis (2,462). *gl*: número de grados de libertad del estadístico t. (62). *Sig.* (bilateral): valor p de significación estadística obtenido para el contraste de hipótesis (0,017). Diferencia de medias: estimador puntual de la diferencia de medias de satisfacción laboral en Colombia y Venezuela (6,64). Error típ. de la diferencia: valor del error estándar de la diferencia de medias (2,70). Intervalo de confianza para la media: límites inferior (1,25) y superior (12,04) del intervalo de confianza que valora la precisión de la estimación realizada para la diferencia de medias.

Hipótesis nula (H_0) no existe diferencias entre las medias de las poblaciones de Colombia y Venezuela en la satisfacción laboral de los empleados de las empresas prestadoras de salud.

Hipótesis alterna (H_a) si existen diferencias entre las medias de las poblaciones de Colombia y Venezuela en la satisfacción laboral de los empleados de las empresas prestadoras de salud.

Tal como se observa en la tabla 29, al comparar la t student, calculada, en la variable satisfacción laboral, el estadístico t toma el valor de 2,462 y tiene asociado un nivel crítico bilateral de 0,017. Este valor nos informa sobre el grado de compatibilidad existente entre las diferencias observadas entre las medias muestrales de los grupos de Colombia y Venezuela y la hipótesis nula de que las medias poblacionales son iguales.

Puesto que 0,017 es menor que 0,05 la cual no es significativa, Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, donde se establece que existen diferencias entre las medias de las poblaciones de Colombia y Venezuela en cuanto a los niveles de satisfacción laboral en los empleados de las empresas prestadoras de salud, del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio Maracaibo (Venezuela)

CONCLUSIONES

Derivadas del primer objetivo específico. Establecer el nivel de Motivación al logro de los empleados de empresas prestadoras de salud del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela), esta dimensión se ubicó en la categoría de alta presencia, al igual que su indicador compromiso con la tarea, el indicador metas al logro se ubico en la categoría de muy alta presencia, no

obstante el indicador compromiso con la tarea obtuvo la categoría de baja presencia.

Se puede evidenciar que existe la intención explícita de la organización por reconocer las tareas desarrolladas por los empleados, en este sentido, los trabajadores de las empresas prestadoras de salud, manifiestan tener pertenencia hacia la organización realizando las labores propias de sus funciones. Sin embargo, se detecta baja presencia en las creencias facilitadoras del logro, por cuanto no se entregan resultados positivos en la realización de las funciones en algunos empleados.

En referencia del segundo objetivo específico. Establecer el nivel de Motivación al poder de los empleados de empresas prestadoras de salud del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela). La dimensión obtuvo la categoría alta presencia igualmente su indicador poder explotador, el indicador poder benigno o socialización se ubico en la categoría muy alta presencia. Estos resultados son favorables a la organización pues indican que los trabajadores de estas empresas se sienten motivados en relación a turnos de trabajo, horas actividades y metas establecidas entre estos y la organización. 116

Continuando con el tercer objetivo específico: Determinar el nivel de Motivación a la afiliación de los empleados de empresas prestadoras de salud del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela), esta dimensión obtuvo la categoría de alta presencia, igualmente su indicador afiliación básica, el indicador afiliación en el trabajo se ubico en la categoría de alta presencia. Por lo tanto se establece la existencia de mutua cooperación entre los trabajadores y la organización permitiendo niveles altos de motivación en los trabajadores de las empresas prestadoras de salud.

Del cuarto objetivo específico se concluye: Identificar los factores intrínsecos de la Satisfacción Laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela). Esta dimensión se ubico en la categoría de muy alta presencia al igual que sus indicadores consecución de logros adquiridos, características de la tarea, importancia del conocimiento y habilidades, retroalimentación y conocimiento; y el indicador autonomía en la categoría de alta presencia.

Por lo tanto se evidencia, que las empresas prestadoras de salud promueven los procesos relacionados con el contenido del cargo, a las tareas y a los deberes asociados con el cargo, permitiendo la satisfacción del personal en la organización.

Derivadas del quinto objetivo específico. Identificar los factores de extrínsecos de la Satisfacción Laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela). Estos factores obtuvieron la categoría de alta presencia, al igual que sus indicadores salario y beneficios, seguridad laboral, posibilidades de promoción, estilo de supervisión, y los indicadores condiciones de trabajo y ambiente social de trabajo en la categoría de muy alta presencia.

Asimismo se devela que las empresas prestadoras de salud seleccionadas para este estudio, ofrecen condiciones necesarias para desarrollar el trabajo de sus

empleados, además permiten la interacción social, cooperación y las relaciones armoniosas entre los empleados facilitando la satisfacción del personal en la organización.

Derivadas del sexto objetivo específico: Determinar la relación entre la motivación y la Satisfacción laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela). Se concluye que la relación entre la motivación y la Satisfacción laboral es alta positiva según el coeficiente de Pearson en 0.705,

Por ultimo el séptimo objetivo específico: Comparar la Motivación Laboral y Satisfacción Laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud binacionales del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela). La variable Motivación Laboral la media obtuvo una categoría alta presencia para ambas poblaciones. En lo referente a las pruebas paramétricas, t student se acepta la hipótesis alternativa, existiendo diferencias significativas en las medias de las poblaciones de Colombia y Venezuela para la variable motivación laboral.

En cuanto a la variable Satisfacción laboral en los empleados de empresas prestadoras de salud binacionales del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela), la media obtuvo una categoría alta presencia para ambas poblaciones. En relación a las pruebas paramétricas, t student se acepta la hipótesis alternativa, existiendo diferencias significativas en las medias de las poblaciones de Colombia y Venezuela para la variable satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

En función a las conclusiones obtenidas del cumplimiento de los objetivos de la investigación, referidas al estudio de las variables Motivación Laboral y la Satisfacción Laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud binacionales del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela).

Se recomienda a los gerentes de las empresas prestadoras de salud, el análisis de las creencias facilitadoras del logro en los empleados, de tal forma que se busque incentivar el deseo de hacer mejor la labor desempeñada por el trabajador y la responsabilidad por solucionar los problemas en su lugar de trabajo y la fijación de metas moderadas para el logro de los objetivos de la organización.

De igual manera se exhorta a los directivos de las empresas prestadoras de salud seleccionadas para este estudio, programar talleres de socialización entre los trabajadores donde se estimula la responsabilidad del éxito o el fracaso en sus empleados, en lugar de dejar el resultado a la suerte o la intervención de los demás, a su vez, incentivar los beneficios profesionales y personales del excelente desempeño de los trabajadores.

Del mismo modo se recomienda, revisar los procesos relacionado con turnos de trabajo, horarios, actividades y metas establecidas para elevar a nivel excelencia los procesos relacionados el otorgamiento libertad para que los empleados escojan sus funciones y determinan su horario y así incentivar la motivación de su personal.

Como también, se recomienda elevar a nivel de excelencia los procesos para incentivar el salario asignado y beneficios de la organización a los trabajadores, la seguridad laboral en cuanto a confianza del empleado sobre su continuidad en el empleo, las posibilidades de promoción dentro de la organización y disminuir los inconvenientes entre los trabajadores y el estilo de supervisión, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atkinson, P. (1999). **“Motivación”** Primera Edición. Edit. Trillas, México,
- Bavaresco, A. (1992) **Proceso Metodológico de la Investigación**. Mc. Graw – Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V., México, p. 92.
- Chiavenato, I, (2000) **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Mc Graw Hill. Quinta Edición. Colombia.
- Chávez, N. (1994) **Introducción a la Investigación Educativa**. Primera Edición. Zulia, Venezuela.
- Dessler, G. (1996) **Administración de Personal**. Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A. México.
- Echeverría, R. (1995). **Ontología del Lenguaje**. Dolmen Ediciones. Chile.
- Finol (2005), **Motivaciones sociales y Satisfacción Laboral en los trabajadores del sector construcción**. Trabajo de grado. Mgs. Recursos Humanos. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacin.
- Gomez-Mejia, L. Balkin, D. Cardy, R (2001). **Gestión y Dirección de Recursos Humanos**. Prentice may, México.
- Hernández, Fernández y Baptista (1998) **Metodología de la Investigación**. México. Mc Graw – Hill Interamericana Editores. (p. 61, 184 y 213)
- Hodgetts, Bowdth, (1986), **Comportamiento Humano en las Organizaciones**, Editorial Interamericana, México,
- Koontz, Harold y Werkrich. (1999). **“Administración: Una Perspectiva Global”** Segunda Edición. Edit. Graw Hill. México.
- Ley Orgánica de Educación y su Reglamento. Gaceta oficial No 2635 extraordinario de fecha 28 de julio de 1980.
- Méndez, C. (2002) **Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Tercera Edición. Colombia. Mc Graw – Hill Interamericana S.A.
- Reyes, (2003) **Evaluación del Recurso Humano en la Clínica Bhasas C.A.** Trabajo de grado. Msc. Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacin.
- Robbins, S. (1996) **Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica**. Séptima Edición. Quinta Edición. Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A. México.

- Quintero (2003), **Motivaciones Sociales y Satisfacción Laboral de los Docentes de las Escuelas Básicas de la I Y II Etapa del Sector Público** Trabajo de grado. Msc. Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Dr Rafael Beloso Chacin.
- Quiva (2006), **Motivación y satisfacción laboral del personal operativo (DEALERS) de las empresas de Casino del sector Hotelero de Maracaibo.** Trabajo de grado. Msc. Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin.
- Reyes Ponce, Agustín. "**Administración de personal**". Limusa. Primera edición, 1979.
- Rangel (2006), **Satisfacción laboral y motivación al logro en los docentes de la modalidad educación de adultos.** Trabajo de grado. Msc. Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin.
- Robbins, S, Cenzo, D (1996) **Administración del Recurso Humano.** Prentice Hall. Mexico
- Sánchez (2007), **Motivación y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de las Empresas Mixtas del Sector Petrolero.** Trabajo de grado. Msc. Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin.
- Sherman, Arthur, (1994). "**Acciones o Comportamientos**" Octava Edición. Edit. Iberoamericana. México.
- Sierra, R. (1998) **Técnicas de Investigación Social: Ejercicios y Problemas.** Editorial Paraninfo, Madrid.
- Stoner, James (2000). **Administración.** Edit. Prentice Hall. México.
- Tamayo, M. (1995) **Metodología Formal de la Investigación Científica.** Editorial Limusa. México.
- Vargas (2006), **Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de empresas de seguridad privada.** Trabajo de grado. Msc. Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Dr Rafael Beloso Chacin.
- Werther, W. Davis, K (1996). **Administración de Personal y Recursos Humanos.** Mc Graw Hill. México.