

CONCLUSIONES

Luego de procesados los datos y analizados, la investigadora formula las siguientes conclusiones para los objetivos establecidos:

Para el primer objetivo específico, el cual estuvo dirigido a describir las estrategias de motivación del personal administrativo en Instituciones Públicas Binacionales de Salud, se evidenció que el grado de motivación laboral en el personal administrativo de las instituciones estudiadas, es medio con tendencia hacia lo bajo, solo una parcialidad inferior a un tercio de la población admitió sentirse motivado para el trabajo.

De estas evidencias se puede señalar que ocasionalmente el personal administrativo realiza sus actividades de manera conjunta donde todos son mutuamente responsables para la consecución de los objetivos propuestos sin embargo, no es una constante dentro de estas instituciones. Cabe mencionar que los equipos establecidos dentro de los departamentos de estas instituciones se caracterizan por tener un nivel apropiado de conflicto, al igual que se argumenta que los miembros del equipo caen en el ocio social de manera moderada.

Sobre la base de las ideas expuestas, se conoció como el trabajo en equipo del personal administrativo en las Instituciones Públicas Binacionales de Salud, se ubicó en un nivel medio con tendencia hacia la baja de acuerdo a los promedios ponderados realizados, sin descartar, que en ocasiones y de acuerdo a las distintas labores abordadas como equipo, se puedan obtener

resultados de alto niveles de efectividad, pues existe la disposición de parte de los empleados para alcanzar el éxito de forma individual o colectiva.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, el cual estuvo orientado a identificar los factores motivacionales intrínsecos del personal administrativo en Instituciones Públicas Binacionales de Salud, se encontró que el único factor motivante presente en el personal estudiado, es el logro de metas.

Por otro lado, hay desmotivación en los siguientes indicadores: reconocimiento por parte de los supervisores directos, los empleados perciben que no se promueve la capacitación de acuerdo a su especialidad o área en la cual ejercen sus funciones, no hay autonomía en sus tareas y falta de diversificación en las labores que desempeñan. Así, que los factores que son elementos sustanciales de la motivación laboral, incluyendo sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestado por medio del ejercicio de las tareas o actividades que son significativas para el trabajador y tiene un efecto positivo sobre el desempeño.

Para el tercer objetivo específico, el cual estuvo orientado a identificar los factores motivacionales higiénicos del personal administrativo en Instituciones Públicas Binacionales de Salud, se concluyó que los indicadores delegación de autoridad, trabajo en sí mismo, reconocimiento ascenso responsabilidad, política de empresa, supervisión, salario, condiciones laborales y relaciones interpersonales.

Así, se denotó que pueden crear satisfacción en el personal son: interacción social y seguridad en el trabajo. Se encuentra insatisfacción en los siguientes indicadores: condiciones de trabajo, salario y supervisión directa en las Instituciones Públicas Binacionales de Salud, por ello, se deduce que la presencia de los factores motivantes, producen un efecto de satisfacción duradera; por otro lado, los factores de mantenimiento o higiene.

En lo que respecta al cuarto objetivo específico, el cual estuvo dirigido a caracterizar los procesos motivacionales del personal administrativo en Instituciones Públicas Binacionales de Salud, se pudo concluir que no todos los miembros de las organizaciones estudiadas tienen metas personales, por tanto, requieren de motivación individual; por tal razón, los gerentes como líderes preocupados por su personal, en la medida de sus posibilidades pueden contribuir a motivar a las personas para que alcancen sus propios comportamientos constructivos.

Así, que contextualizando la motivación personal en el área educativa, el directivo como gerente y líder de la organización puede estimular a su personal, a fin de orientarlos para que aumenten sus esfuerzos y rendimientos, de manera que se preocupen por su formación y actualización, a fin de que obtengan un mejor desempeño, puedan trabajar fuerte para rendir en forma elevada y por consiguiente, sentirse satisfechos desde el punto de vista personal y laboral.

De allí, las personas con motivación al logro luchan por el logro personal más que los premios en sí. Sienten deseos de lograr algo mejor o

más eficientemente. Sienten deseos de hacer mejor las cosas. Buscan situaciones para asumir la responsabilidad personal de solucionar problemas. Necesitan recibir información inmediata sobre su rendimiento. Saben establecer metas de dificultad moderada. Evitan tareas fáciles o demasiados difíciles. Las mismas probabilidades de éxito o fracaso les permiten experimentar sentimientos de logro y satisfacción por los mismos esfuerzos.

Para el quinto objetivo específico, el cual estuvo dirigido a describir la percepción de la calidad de vida laboral del personal administrativo en Instituciones Públicas Binacionales de Salud, se concluyó que debe considerarse que parte del fortalecimiento de la calidad de vida laboral de los empleados debe enfocarse en los beneficios económicos, lograr una equidad entre las relaciones de trabajo y lo que realmente se cancela al empleado, ya que esto motiva o desmotiva sus labores.

Así, la calidad de vida laboral se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral; constituyendo un avance respecto al diseño tradicional del trabajo de la administración científica, que se centraba principalmente en la especialización y eficiencia para la realización de tareas pequeñas. A medida que evolucionó fue utilizando la división total del trabajo, una jerarquía rígida y la estandarización de la mano de obra para alcanzar su objetivo de eficiencia.

Seguidamente, en relación al sexto objetivo específicos dirigido a caracterizar los factores de la calidad de vida laboral en el personal

administrativo de las Instituciones Públicas Binacionales de Salud, se pudo concluir que la investigación estableció que las instituciones estudiadas, no se preocupan por brindarle a sus empleados una estabilidad laboral, trayendo como consecuencia que los trabajadores bajen su rendimiento en las actividades asignadas, además se evidencia que no mantienen un compromiso sólido con sus empleados respecto a su relación laboral y por el contrario los trabajadores ven su rendimiento desmejorado con la cercanía del vencimiento del contrato, logrando con esto el deterioro de la calidad de vida laboral.

Dentro de ese marco, cada persona puede valorar de manera distinta los estímulos o perturbaciones, considerándolos, algunos, un desafío que lo estimula a ser mejor y desarrollarse, mientras que a otros les parece una amenaza, jugando un papel importante en la valoración, la autoestima, la tolerancia a las frustraciones, la seguridad, el optimismo, la creatividad y la sensación de seguridad, no solo interna sino externa, a través de redes de apoyo efectivas, sociales y económicas, entre otras.

Llevado todo esto al ámbito laboral y su relación con la calidad de vida, se concluye que no cabe duda que la presencia de un estrés que no induzca a una motivación en el sentido positivo (reconociendo que es necesario tener un nivel de tensión mínima para que una persona desarrolle al máximo sus capacidades), es capaz de percibir drásticamente el trabajo personal y de la comunidad laboral, perturbando el desarrollo laboral y personal. De igual forma, las condiciones de la calidad de vida laboral-familiar, la presencia de

un buen clima laboral, un nivel de salud mental organizacional satisfactorio, una buena presencia de programas de prevención de riesgos, la mínima existencia de accidentes y enfermedades profesionales, permiten minimizar la existencia de estrés patológico.

Ahora bien, en relación al séptimo objetivo orientado a identificar los elementos de la calidad de vida laboral del personal administrativo en las Instituciones Públicas Binacionales de Salud, se concluye que no existe una alta aplicabilidad de las condiciones de trabajo; diseño ergonómico; seguridad e higiene; nuevas tecnologías; análisis de cargos, logrando proporcionar un entorno acorde a los requerimientos del personal para que se sienta identificados con sus funciones, sin embargo, para los empleados, los elementos descritos se emplean con un nivel moderado, lo cual generarse acciones necesarias para realizar sus funciones ajustados a sus requerimientos.

Por último, en cuanto al octavo objetivo dirigido a establecer la relación entre la motivación y la calidad de vida laboral en el comportamiento del personal administrativo de las instituciones públicas binacionales de salud, se concluyó que existe una correlación positiva considerable de acuerdo a las respuestas emitidas por las fuentes de información, señalando que es fundamental lograr tener trabajadores motivados, para que el personal se sienta orientado en el desarrollo efectivo de los procesos organizacionales, logrando generar una mejor calidad de vida laboral; por tanto, es fundamental que se consideren las condiciones de la calidad de vida así

como sus elementos, logrando que se sientan plenamente identificados con sus funciones.

Sin embargo, las cifras obtenidas para el personal administrativo de las instituciones públicas binacionales de salud, indican claramente que el sustento entre las variables es medio con tendencia hacia bajo para ambas variables, lo que indica que el personal de estas instituciones se siente desmotivado cuando realiza las actividades de manera conjunta.

RECOMENDACIONES

Luego de haber concluidos los aspectos relevantes de los resultados arrojados en esta investigación, se sugieren tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. El gerente debe tomar acciones que lo lleven a identificar los posibles conflictos que se generan en el personal administrativo de las instituciones públicas binacionales de salud, considerando, que las personas a nivel general nunca tienen objetivos e intereses idénticos; por tanto, esas diferencias producen una especie de conflicto, el cual puede ser inherente a la vida de cada individuo, formando parte inevitable de la naturaleza humana y constituyendo el lado opuesto de la cooperación y colaboración. De esta manera, se deben tomar en cuenta las siguientes acciones:

A. Negociación Distributiva: caracterizada en tratar que el oponente acepte su objetivo o se acerque lo más posible. Peor sin basarse en la política de una acción ganar - perder, si no distributiva bajo el esquema que se distribuyen los elementos o acciones para la ganancia de las partes.

B. Negociación Integradora: Este tipo de estrategia parte de la suposición de que hay uno o más acuerdos que pueden dar una solución en la que todos ganen. En términos del comportamiento organizacional y en igualdad de circunstancias, es preferible la negociación integradora a la distributiva, ya que la primera establece relaciones duraderas y facilita la colaboración en el futuro.

C. Promover en los trabajadores la motivación al logro, a través de la búsqueda del éxito personal y profesional, metas realistas individuales y

profesionales, sociales y niveles de exigencia: excelencia y cambio de actitud mental.

D. Se proponen distintas dinámicas rompehielos y grupales para lograr la interacción y permitir la participación, mediante la sensibilización; se abre la brecha para obtener un clima de armonía, cordialidad e interacción.

E. Concientizar a los trabajadores sobre sus potencialidades para lograr el éxito personal y profesional.

2. Desarrollar la motivación y la calidad de vida laboral como estrategias gerenciales que ayuden al mejoramiento de las relaciones tanto internas, como externas dentro del personal administrativo de las instituciones públicas binacionales de salud.

3. Desarrollar por medio de la participación y la formación la visión, una nueva gerencia dentro de las instituciones públicas binacionales de salud.

4. Desarrollar el compromiso con la visión, misión y valores de las instituciones públicas binacionales de salud.

5. De acuerdo con esto, se sugiere a los encargados de la Coordinación administrativa en las Instituciones Públicas Binacionales de Salud, formulen estrategias adecuadas para satisfacer la carencia encontrada, a través de una evaluación del desempeño de sus empleados, lo cual permite saber si se están ejerciendo bien o mal las tareas, por otro lado se motiva a los trabajadores a cumplir con los objetivos trazados por la organización, a través del fomento de un sistema de reconocimiento eficaz.

6. Promover la comunicación entre los miembros de las instituciones públicas binacionales de salud.

7. Por tal razón, para que las Instituciones Públicas Binacionales de Salud, sigan cumpliendo con su misión y visión, se sugiere que los encargados de su dirección, impulse a todo el personal al establecimiento de metas que les permita un mejor desempeño individual, lo cual influirá satisfactoriamente en el quehacer administrativo de dichas instituciones.

8. Motivar a todo el personal a mejorar el clima organizacional en las instituciones públicas binacionales de salud, por lo que, conforme a esto, tal como se mencionó en los resultados obtenidos, todos los miembros de la organización son valiosos, por ende, las instituciones analizadas, deben diversificar más las tareas para que el personal administrativo internalice un espíritu de proactividad e innovación, ya que esto además de motivar, puede crear en el mismos, un espíritu de responsabilidad en sus labores.

9. Caracterizar los estilos de administración de conflictos, de allí, que exista la necesidad dentro de las instituciones de salud investigadas, de fomentar líderes que estén identificados con las mismas para que puedan influenciar a sus empleados. Ahora bien, aunque los líderes se encuentren totalmente identificados con la institución hospitalaria, no todos poseen claro conocimiento de la responsabilidad que poseen con la sociedad en la cual se desarrollan las mismas, así como con sus trabajadores, ya que dicho principio no forma parte de sus valores personales.

10. Resaltar la importancia de reflexionar acerca de los conflictos interpersonales y cómo afectan las relaciones interpersonales, y por ende en el proceso comunicacional.

11. Asumir la Responsabilidad Social como soporte de la Calidad de Vida Laboral, la cual puede ser visualizada por las organizaciones como una obligación social o como una reacción social. Así, en la práctica, las instituciones de salud, tienden a ser socialmente reactivas, es decir, aceptan las obligaciones sociales ya que los principios de Responsabilidad Social como base para la Calidad de Vida Laboral de los empleados, los cuales no están incluidos dentro de sus valores organizacionales.

12. Para que la calidad de vida laboral del personal administrativo en Instituciones Públicas Binacionales de Salud, sufra un cambio eficaz, los mismos deben asumir de un modo flexible los aspectos inherentes a esta, avocándose en la utilización de los factores de mejoramiento y ergonomía organizacional, como lo son; la satisfacción por el trabajo, los beneficios del mismo, la libertad y la responsabilidad para decidir.

13. Para que las Instituciones Públicas Binacionales de Salud alcancen a tener personal administrativo con una alta calidad de vida laboral, estas deben orientar a los profesionales al desarrollo de la motivación por el trabajo, la creatividad y la innovación, logrando así evitar complicaciones por el fenómeno de situaciones pocos éticas y morales para las organizaciones.

14. Lograr una mejor calidad de vida laboral requiere un compromiso de todos los involucrados, específicamente en los intereses de la organización

como de su personal, evaluando las necesidades particulares, las expectativas y los compromisos que se puedan adquirir y cumplir para alcanzar un equilibrio entre el patrono y el empleado.

15. La organización debe establecer un programa organizacional para mejorar el bienestar del personal, el cual repercutirá positivamente en lo productivo. Esta mejora del bienestar implica, entre otros aspectos, posibilitar la participación del personal de forma que estos dejen de sentirse alineados a los objetivos empresariales.

16. Considerar los elementos de la calidad de vida laboral, específicamente las condiciones del medio ambiente en el cual se trabaja, los factores ergonómicos, logrando que se pueda realizar las actividades dentro de un entorno altamente confiable.

17. Se recomienda a las instituciones públicas binacionales de salud diseñar, actualizar e implementar programas orientados a preservar la higiene y salud laboral de los trabajadores de la empresa, mediante el otorgamiento de servicios médicos adecuados y exámenes médicos, como medicina general, odontología, servicios de urgencia médicas, entre otros, así como la ejecución de medidas para la prevención de riesgos físicos, como cursos, capacitación, talleres, entre otros, de manera semestral.

18. Se recomienda mejorar e incrementar los sueldos y salarios, para que los empleados puedan cubrir todas sus necesidades, ganando además posición sobre otras empresas del mismo ramo, mediante un sondeo semestral realizado por recursos humanos en el mercado laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TEXTOS

- Alles, M. (2008). Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias. Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Alban, H. (2006). Gestión de calidad en los servicios. El papel del cliente. [Base de datos en línea]. Disponible en: www.gestiopolis.com Consultado: 21 de marzo, 2014.
- Altesor, S. (2007). Como Relacionarse Mejor. Miami Florida. Editorial ABC.
- Álvarez, J. (2005) Liderazgo. Lo que hace un líder (y cómo lo hace). [Base de datos en línea]. Disponible en: www.sht.com.ar Consultado: 21 de marzo, 2014.
- Arbonies, A y Calzada, Y. (2005). El poder del conocimiento tácito: Por encima del Aprendizaje Organizacional. En Intangible Capital. Nº 6. Vol. 0. Barcelona, España.
- Ander-Egg, E (2004). Procesos de la Investigación Social II. La Ciencia: Su Método y expresión del Conocimiento Científico. Buenos Aires: Lumin Humanitas.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Quinta Edición. Caracas - Venezuela. Editorial Episteme.
- Báez, L. y Pérez, M. (2009). La gerencia y la dirección. Editorial Limusa. México, D.F.
- Baguer, A. (2009). Dirección de Personas (Un Timón en la Tormenta). España. Editorial Díaz de Santos.
- Barnes S. (2006). Sistemas de Gestión del Conocimiento. España. Thompson Editores Spain.
- Barros, R. (2006). La marca y el deseo. Buenos Aires, Argentina. Editorial del Nuevo Extremo S.A.
- Bavaresco, A. (2008). Las Técnicas de la Investigación. Maracaibo, Venezuela: Editorial Imprenta Internacional, C.A.

- Bernal, J. (2006). El Proceso de la Investigación. España. Editorial Cengage. Segunda Edición.
- Bittar, G. (2000). La Comunicación Humana en las Empresas. Caracas Ediciones Librería Destino.
- Boggino, L. (2005). Funciones de la Administración. Argentina. Editorial Ediuns.
- Blanco, H. (2006). Aprendizaje Organizacional en Empresas Cubanas. Taller de trabajo. Universidad de la Habana. La Habana, Cuba.
- Briceño, Q., Alfonzo, L. y Costales, H. (2007). Como incentivar al personal. Editorial Limusa, México, D.F.
- Bruce, A. (2002). Tenga a su equipo motivado. Mc. Graw-Hill. Interamericana de España. S.A.U.
- Bru, I. (2002). Psicología Industrial. Editorial Trillas. 3era Edición. México.
- Cajiga, J. (2007). El poder del conocimiento tácito: Por encima del Aprendizaje Organizacional. En Intangible Capital. Nº 6. Vol. 0. Barcelona, España.
- Caracciolo, J. (2002). Elementos de Cambio. Madrid. Editorial La Muralla.
- Cardona, S. (2001). Llegó una Nueva Organización de Empresa. España. Editorial Planeta. Caracas.
- Carrión, J. (2005). Estrategias de la visión. Madrid. Editorial ESIC. Segunda Edición.
- Cenzo y Robbins (2006). Elementos de Cambio. Madrid. Editorial La Muralla.
- Cerda, N. (2005). Psicología de la Motivación. Teorías e Investigación. México: Editorial Trillas.
- Cobra, J. (2000). Desarrollo del factor humano. Barcelona España. Editorial UOC.
- Colina, D. (2011). Las Decisiones conjuntas. México. Editorial Salarce. Primera Edición.
- Cofer y Appley (2008). Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Madrid: Editorial Paidós.

- Cortés, D. (2007). Administración una perspectiva global. 11ª. Edición. Editorial Mc- Graw Hill. México.
- Coon, D. (2005). Psicología. México. Editorial Thomson Learning.
- Chávez, N. (2007). Introducción a la investigación educativa. Venezuela, Maracaibo. Pie de imprenta España. Prentice- Hall.
- Chiavenato, I. (2001). Administración .México Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. Colombia. Mc. Graw-Hill. Interamericana. S.A.
- Chiavenato, I. (2007). Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw Hill. Bogotá. Colombia.
- Chiavenato, I. (2008). Administración de Recursos Humanos. Octava Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Daft, R. (2006). Teoría y diseño organizacional. México. Editorial CENGAGE.
- Davis, K y Newstrom, J. (2006). Comportamiento humano en el trabajo. México. Mc. Graw-Hill. Interamericana. S.A.
- Davis, K. y Werther, J. (2001). Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Decenzo, D y Robbins, S. (2001). Administración de recursos humanos. México. Grupo Noriega Editores.
- De la Vallina, L. (2007). Comportamiento en el Trabajo Editorial Mc-Graw Hill. Décima Edición.
- Dess, G. y Lumpkin, G. (2003). Dirección Estratégica. España Mc Graw Hill, ediciones.
- Dessler (2007). Organización y administración. Enfoque situacional. Madrid: Prentice Hall. Hispanoamericana, S.A.
- Díaz, K. y Hernández, L. (2002). Dirección Estratégica. España Mc Graw Hill, ediciones.

- Domínguez, H. (2007). Nuevas Perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la Eficacia Organizacional. Trabajo de Grado. Doctorado en Psicología Social. Universidad de Barcelona. Barcelona-España.
- Doohjr, T. y Gallego, I. (2007). Bases teóricas y fundamentos de la fisioterapia. Editorial panamericana. España.
- Dolan, S. (2003). La gestión de recursos humanos. Mc. Graw-Hill. Interamericana de España. S.A.U.
- Druker, K. (2004). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial CengageLearning, Décima cuarta Edición.
- Escribano, A. (2004). Aprender a enseñar. Fundamentos de didáctica general. 2da edición. Colección humanidades. España.
- Estanqueiro, A. (2006). Principios de Comunicación Interpersonal: para saber tratar con las personas. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Fernández, B. (2004). Adaptación y relaciones en la organización. México Editorial Mc Graw Hill.
- Ferrer, A. (2008). Diseño de un sistema de indicadores de gestión asociados a la Calidad Total. [Base de datos en línea]. Disponible en: En Redalyc. www.redalyc.com Consultado: 24 de junio, 2014.
- Folk R, Sánchez, G, Vallbe, C. (2006). Aprendizaje organizacional. Un nuevo reto para Recursos Humanos.
- Freeman, E. (2003). Administración. México. Ediciones Prentice Hall. Hispanoamericana.
- García, F. (2007). Motivar para el Aprendizaje desde la Actividad Orientadora. Editorial Legazpe.
- Garrido y Romero (2006). Relaciones Humanas. Tercera Edición. México: International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Gibson, Ivancevich y Donnelly. (2006). Organizaciones, Comportamiento, Estructura, Proceso. México D. F. Editorial Mc Graw Hill.
- Gitman, L. (2007). El Futuro de los Negocios. México D.F. Editorial Cengage Learning.

- Goncalves (2001). Adaptación y relaciones en la organización. México Editorial Mc Graw Hill
- Goncalves (2008). Conceptos de Administración Estratégica. México: Editorial Pearson.
- Gondar, J. (2006). Análisis de la satisfacción del cliente. Artículo. [Base de datos en línea]. Disponible en: <http://www.estadistico.com/arts>. Consultado: 21 de marzo, 2014.
- Gordon, J (2007). Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice Hall.
- Grayna y otros (2007). Los estudios gerenciales gozan de buena salud. En Arrosadía. Universidad de Navarra. España.
- Green, R. y Shanks, D. (2007). La existencia implícita y explícita de los sistemas. En memoria y cognición. Vol. 21.
- Guns B. (2006). Aprendizaje Organizacional. México. Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A.
- Guedez, V. (2006). La ética gerencial, instrumentos estratégicos que facilitan decisiones correctas. Colección Temas Gerenciales. Caracas: Planeta Venezolana, S.A.
- Guerrero y Col. (2006). Calidad Total y Productividad. México: Editorial Mc. Graw Hill.
- Guillen, C. y Guil, R. (2000). Psicología del trabajo para las Relaciones Laborales. España. Mc. Graw-Hill.
- Gibson, J., Ivancevich J. (2008). Las Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos. Editorial Mc Graw Hill. 10 edición. Guízar (2010).
- Gutiérrez, H. (2005). Calidad Total y Productividad. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hayes, N. (2002). Dirección de equipo de trabajo. España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill
- Hellriegel, D. y Slocum J. (2009). Comportamiento Organizacional. 12ma. Edición. México: Editorial Thomson.

- Hellriegel, D. (2009). Comportamiento Organizacional. México D.F. Editorial Cengage Learning Editores.
- Hurtado. J. (2007). La investigación holística. Ediciones SYPAL. Caracas Venezuela.
- Ivancevich, J.; Lorenzi P.; Skinner, S.; y Crosby, P. (2007). Gestión: Calidad y Competitividad. México: Irwin.
- Ivancevich, J Konopaske y Matterson, S. (2008). Comportamiento Organizacional. México D. F. Editorial Mc Graw Hill.
- Jones, K. y George, M. (2006). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Pearson Educación.
- Kinicki, A. (2003). Comportamiento organizacional. México. Mc. Graw-Hill. Interamericana.
- Kinicki, A. y Kreitner, R. (2003). Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas. 1era. Edición. México: Editorial McGraw-Hill.
- Koenes, K. (2008). Dirección y gestión de recursos humanos (3era Edición). Madrid: Editorial Prentice Hall.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). Administración una Perspectiva Global. Mc Graw- Hill Interamericana de Editores, S.A., Onceava edición.
- Koontz, H y Weihrich, H (2002). Administración (Una perspectiva global). México. Mc. Graw-Hill. Interamericana. S.A.
- Lares, A. (1998). Calidad de Vida en el Trabajo. Un modelo integral. BL Consultores Asociados. 1ª Edición. Caracas-Venezuela.
- Lau, J. (2007). Manual de Desarrollo de Recursos Humanos. México: Editorial Trillas.
- Laffont, J. y Mortimer, D. (2008). The Theory of Incentives. Princeton: Princeton University Press, 2002.
- Larrañaga, M. (2001). Gestión de Instituciones Inteligentes. México: Mc Graw Hill.
- Ledoux, K. (1999). El Líder del Cambio. Bogotá: Editorial Santa Fé.
- Lefcovich. M (2005). ¿Qué está pasando con la gestión de calidad?. Artículo. [Base de datos en línea]. Disponible en: www.gestiopolis.com
Consultado: 18 de marzo, 2014.

- Lepeley, M. (2008). *Gestión y Calidad en Educación*. México: Mc Graw Hill.
- León, K. (2007). *Sea el Jefe que Sus Empleados Merecen*. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona.
- León, M. (2004). Los 8 principios de Gestión de la Calidad. [Base de datos en línea]. Disponible en: www.datospymes.com.ar. Consultado: 21 de marzo, 2014.
- Lopera y Bernal (2005). *Estrés y Proceso Cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez Roca.
- Lussier, R. y Achua, C. (2004). *Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. 2da edición. South Western. EE.UU.
- Mcclelland, D. (2004). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Narcea.
- Martín, E. (2005). *Gestión de Instituciones Inteligentes*. México: Mc Graw Hill.
- Mazarío, T. (2008). *La calidad de gestión*. Unidad Editorial. [Base de datos en línea]. Disponible en: www.elconfidencialdigital.com Consultado: 18 de marzo, 2014.
- Méndez, K. (2009). *El Capital como Necesidad*. Siglo Veintiuno Editores, S.A. México.
- Mertens, L, Wilde, R (2001). *Aprendizaje Organizacional y Experiencia Laboral*. México. CEPAL. [Base de datos en línea]. Disponible en: www.oit.org.mx/simapro Consultado: 21 de marzo, 2014.
- Mertens, I (2006) *Formación, productividad y competencia laboral en las organizaciones*. Noriega Editores México www.cinterfor.org
- Miquilena (2008). *El Proceso Estratégico*. México: Editorial Prentice Hall.
- Morris (2007). *Actitudes*. Caracas: Editorial Panapo.
- Mosley, D, Megginson, L, Pietri, P. (2005). *Supervisión. La Práctica del Empowerment desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. México. Editorial Thomson.
- Munch, G. y García, G. (2008). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Newstrom, L. (2011). *Teoría de las Relaciones Laborales*. Editorial UOC. Barcelona.

- Neilson, Pasternack y Van Nuys (2010). Organizar. Acción y Efecto. Esic Editorial. Madrid.
- Oliviera, J. (2007). Inteligencias múltiples en el aula de educación. Bogotá. McGraw Hill.
- Palomo, M. (2008), Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo. Madrid. Editorial ESIC.
- Pelekais, C.; Finol de Franco, M.; Neuman, N. y Parada, J. (2005). El ABC de la investigación. Una aproximación Teórico – Práctica. Ediciones Astro Data S.A. Maracaibo- Venezuela.
- Peiro, S. y Rodríguez, K. (2008). Motivación: Teoría, Investigación y Aplicaciones. México. Editorial Thomson.
- Peiró, S. (2009), Valores Educativos y Convivencia. España. Editorial Club Universitario
- Peñaloza, L. (2002). Gestión de Calidad como Estrategia de Negocio. Universidad Rafael Urdaneta. Tesis de postgrado. Maracaibo, Edo. Zulia.
- Perrot (2008). Actitudes y Cambio de Actitudes. Barcelona: Ediciones Toray.
- Pillou, J. (2004). Principios de la Gestión de Calidad. Artículo. [Base de datos en línea]. Disponible en: <http://es.kioskea.net> Consultado: 21 de marzo, 2014.
- Porret, M. (2008). Recursos Humanos Dirigir y Gestionar Personas en las Organizaciones. Editorial ESIC.
- Pozo, J. I., y Monereo, C. (2009). El aprendizaje estratégico. Madrid: Aula XXI, Santillana.
- Quesada, K. (2006). La Remuneración del Trabajo. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Reyes, T. (2005). Cómo Diagnosticar Necesidades de Capacitación en las Organizaciones. Editorial Panorama. México.
- Rimsky, H. (2005). La gerencia y la competitividad. Editorial McGraw Hill. México, D.F.
- Robbins y Decenzo (2009), Comportamiento Organizacional. Teoría Y Práctica. 3ª Edición. México. Prentice Hall

- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. 13era. Edición. México: Editorial Pearson.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2007). Administración México. Editorial Prentice-Hall.
- Robbins, S. (2009). Comportamiento organizacional. México. Prentice-Hall.
- Rodríguez, J. (2006). El factor humano en la empresa. Venezuela. Colección gerencia empresarial. "El Nacional".
- Rodríguez (2005). Factores asociados a la satisfacción laboral. 7ª Edición. Editorial Prentice Hall. México.
- Rodríguez, H. y Meneses, G. (2010). Crecimiento psicológico y motivaciones sociales. Conferencia IV. Encuentro Venezolano sobre Motivación. Memorias Evemo IV.
- Romero, K. (2006). La Motivación del Venezolano. Maraven. Caracas – Venezuela.
- Rosendo, S. (2010). Como dirigir al personal. Editorial McGraw Hill. México, D.F.
- Sabino, C (2003). El proceso de Investigación. Editorial Panapo Venezuela
- Senge, P. (2005). La Quinta disciplina. El Arte y la práctica de la organización alerta al aprendizaje. Buenos Aires. Argentina: Editorial Granica.
- Serpa, R. (2007). Control de la Corporación Cultural. Ideas innovadoras para una mejor práctica de negocios. [Base de datos en línea]. Disponible en: www.cimeicema.edu.ar Consultado: 21 de marzo, 2014.
- Sierralta, M. (2011). Gestión por Competencias en Gerentes y su Efecto sobre la Competitividad. Venezuela. Universidad Rafael Belloso Chacín.
- Simmons, M. (2002). Funciones del líder en la dirección del personal. Editorial McGraw Hill. México, D.F.
- Sotomayor (2004). Funciones del lider en la dirección del personal. Editorial McGraw Hill. México, D.F.
- Schiffman, L. y Kanuk, M. (2005). Comportamiento del consumidor. México. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Schneider, J. (2008). Las Organizaciones que Aprenden. México. Editorial.

- Stoner, J., Freeman, L. y Gilbert, M. (2000). Administración. 5ª Edición. México: Prentice-Hall. Hispanoamericana S. A.
- Stoner (2004). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Swieringa, J. y Wierdsma, E. (2007). Las Organizaciones que Aprenden. México. Editorial
- Tamayo y Tamayo, M (2007). El proceso de Investigación Científica. Editores Limusa.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). Metodología formal de la investigación científica. México. Editorial Limusa.
- Udaondo, M. (2005). Gestión de calidad. Madrid: Editorial. Díaz de Santos.
- Urquijo, T. (2008). Teorías De La Personalidad/ Theories Of Personality Novena Edición. Bogotá. Editorial Cengage Learning.
- Vásquez, A. (2007). Ocho principios de Gestión de la Calidad. [Base de datos en línea]. Disponible en: www.elprisma.com Consultado: 21 de marzo, 2014.
- Vásquez, B. (2000). Administración de personal. Editorial McGraw Hill, México, D.F.VG.
- Villa, M., Athanasion, S., Camacho, V., Pérez, C. (2008). Control de Calidad. Monografía. Universidad Yacambú. La Mora Cabudare. Venezuela.
- Wether, W. (2002). Administración de personal y recursos humanos. México. Editorial McGraw-Hill.

TRABAJOS DE GRADO

- Buitrago Acuña, R. (2014). Motivación laboral y liderazgo femenino en las alcaldías. Trabajo de Grado (MSc. en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Decanato de Investigación y Postgrado. Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Maracaibo, 2014.
- Díaz Guette, I. (2014). Motivación y desempeño laboral de los docentes en educación universitaria de Venezuela y Colombia. Trabajo de Grado

- (MSc. en Gerencia Educativa). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Decanato de Investigación y Postgrado. Maestría en Gerencia Educativa. Maracaibo, 2014.
- Ferrer, Y. (2012). Gestión gerencial y calidad de vida laboral en educación superior. Tesis (Magíster en Gerencia Educativa). Universidad Rafael Urdaneta. Post-Grado e Investigación, 2012.
- Flores Freites, K. (2012). La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de las industrias metalúrgicas. Tesis (Magíster en Administración de Empresas). Universidad Rafael Urdaneta. Decanato de Postgrado e Investigación, 2012.
- Gómez Ortega, M. (2013). Responsabilidad social y calidad de vida laboral en el sector salud. Trabajo de Grado (MSc. en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Decanato de Investigación y Postgrado. Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Maracaibo, 2013.
- Méndez, M. (2011). Ergonomía y calidad de vida en los organismos públicos de salud. Tesis Doctoral (Doct. en Ciencias Gerenciales). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Decanato de Investigación y Postgrado. Doctorado en Ciencias Gerenciales. Maracaibo, 2011.
- Méndez Ortega, M. (2012). Motivación laboral como sustento del trabajo en equipo en las universidades privadas del municipio Maracaibo. Tesis (Magíster en Administración de Empresas). Universidad Rafael Urdaneta. Post-Grado e Investigación, 2012.
- Sánchez Montiel, L. (2014). Competencias laborales y motivación al trabajo del personal docente en instituciones educativas primarias. Trabajo de Grado (MSc. en Gerencia Educativa). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Decanato de Investigación y Postgrado. Maestría en Gerencia Educativa. Maracaibo, 2014
- Soto Parra, O. (2013). Ética y motivación en los cuerpos de seguridad ciudadana Trabajo de Grado (MSc. en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Decanato de Investigación y Postgrado. Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Maracaibo, 2013.
- Torres Hernández, P. (2012). Ética y calidad de vida laboral de los gestores tecnológicos en las empresas de telecomunicaciones de servicios alámbricos en el Estado Zulia. Tesis Doctoral (Doct. en Ciencias Gerenciales). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Decanato de

Investigación y Postgrado. Doctorado en Ciencias Gerenciales. Maracaibo, 2012.

Villalobos Parra, Y. (2013). Motivación humana y gestión de las competencias laborales en las empresas de consumo masivo. Trabajo de Grado (MSc. en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Decanato de Investigación y Postgrado. Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Maracaibo, 2013.

ANEXOS

ANEXO A
CUESTIONARIOS

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DR RAFAEL BELLOSO CHACÍN
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA: MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSO HUMANOS**



**MOTIVACION Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS
BINACIONALES DE SALUD**

**DIRIGIDO AL: PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE MARACAIBO Y NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS DE RIOHACHA**

La finalidad de llevar a cabo la investigación denominada MOTIVACION Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS BINACIONALES DE SALUD , me lleva a solicitar su valiosa colaboración, en la búsqueda de obtener datos confiables para lograr la ejecución de la misma, por ello se le agradece altamente responder a la totalidad de los ítems, cuyos resultados de la tabulación de las preguntas se efectuarán de forma global, sin identificar persona alguna, por lo que se le garantiza la mayor reserva, en relación con la información que suministre, la cual contribuirá en el estudio que se pretende realizar.

Agradeciendo de antemano la colaboración prestada.

INSTRUCCIONES GENERALES

Lea determinadamente el cuestionario antes de proceder a responder los ítems.

El cuestionario está conformado por cien (100) ítems, 51 para la variable motivación y 49 para la variable calidad de vida laboral, preguntas con 5 alternativas de respuestas, marque con una equis (X), aquella que mejor lo describe a usted.

“MARQUE SÓLO UNA RESPUESTA”

Sea objetivo, concreto y específico, según la pregunta formulada.

ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS:

Totalmente de acuerdo (TDA), De Acuerdo (DA), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN), En desacuerdo (ED), Totalmente en desacuerdo (TED)

Autora: PSIC: FANERIS MARQUEZ
CC: 40942907

VARIABLE 1: MOTIVACIÓN

Leyenda: Totalmente de acuerdo (TDA), De Acuerdo (DA), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN), En desacuerdo (ED), Totalmente en desacuerdo (TED)

DIMENSIÓN: ESTRATEGIAS DE MOTIVACION						
ITEMS	FIJACION DE METAS	TDA	DA	NN	ED	TED
1	Me esfuerzo lo suficiente por alcanzar las metas en la institución.					
2	MI intención es alcanzar metas significativas en la institución.					
3	Mi principal antecedente en el puesto de trabajo son mis logros organizacionales					
ITEMS	MOTIVACION AL LOGRO	TDA	DA	NN	ED	TED
4	Me esfuerzo por lograr superar los retos organizacionales					
5	Me siento más motivado cuando recibo retroalimentación por mi labor en la empresa.					
6	Cuando percibo que tendré reconocimiento personal trabajo mas motivado					
ITEMS	VIZUALIZACION DE EXITO	TDA	DA	NN	ED	TED
7	Me imagino gozar de una buena estabilidad laboral en esta institución.					
8	Pienso en la felicidad que le produce a mi familia mi trabajo en esta institución.					
9	Creo que soy afortunado(a)al tener el empleo que tengo en esta institución					
ITEMS	RECOMPENSA	TDA	DA	NN	ED	TED
10	Mi salario está de acuerdo con mi labor dentro de esta institución.					
11	Creo que mi salario no está de acuerdo comparándolo con otros.					
12	Mi experiencia laboral justifica mi salario dentro de esta institución.					
DIMENSIÓN: FACTORES MOTIVACIONALES INTRÍNSECOS						
ITEMS	RECONOCIMIENTO	TDA	DA	NN	ED	TED
13	Se me reconoce cuando cumplo con mi labor institucional.					
14	Al cumplir con mi labor se me felicita.					
15	Cuando se me reconoce siento que puedo tener una interacción efectiva.					
ITEMS	CRECIMIENTO	TDA	DA	NN	ED	TED
16	La labor que desempeño me permite desarrollar mi personalidad de manera adecuada.					
17	Mi labor me permite crecer profesionalmente					

18	Mi labor me permite alcanzar mayor grado de madurez intelectual.					
ITEMS	RESPONSABILIDAD	TDA	DA	NN	ED	TED
19	Las actividades de la institución me benefician.					
20	Considero adecuados los mecanismos de desarrollo filosóficos de la institución					
21	Los avances que ha tenido la institución representan beneficios para mí.					
ITEMS	REALIZACIÓN	TDA	DA	NN	ED	TED
22	Mis acciones van encaminadas a la obtención permanente de resultados.					
23	Los resultados concretos institucionales hacen parte de procesos continuos determinados por fases.					
24	Mis acciones están determinadas por la satisfacción de necesidades humanas en contextos concretos.					
DIMENSION :FACTORES MOTIVACIONALES HIGIÉNICOS						
ITEMS	VIDA PERSONAL	TDA	DA	NN	ED	TED
25	Considero que la privacidad individual constituye un aspecto inherente de cada persona					
26	Considero que la privacidad individual se caracteriza por contemplar los aspectos de carácter psicológico asociado a sus competencias humanas, tomando en cuenta rasgos de la personalidad.					
27	Considero que las destrezas en un sentido práctico formalizan un patrón de comportamiento dando origen a sus emociones particulares					
ITEMS	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES	TDA	DA	NN	ED	TED
28	Las políticas administrativas orientan acciones sobre la toma de decisiones					
29	Las líneas estratégicas de la empresa conllevan al mantenimiento continuo de la prosperidad organizacional garantizando al mismo tiempo la rentabilidad de la institución					
30	Los programas de remuneración en el trabajador, juntamente con la calidad logran mantener motivados a los empleados					
ITEMS	CALIDAD DE LA SUPERVISIÓN	TDA	DA	NN	ED	TED
31	La comunicación con mi superior es excelente manteniéndome motivado					
32	Mi superior maneja la retroalimentación como pilar del desempeño manteniendo una correcta comunicación.					
33	Creo que el trabajo en equipo es el resultado de la calidad de supervisión					
ITEMS	RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS	TDA	DA	NN	ED	TED
34	Considero importante mantener sentido de pertenencia entre las personas a nivel laboral					

35	Creo que una comprensión mutua es indispensable para mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo					
36	Creo que escuchar atentamente a mis compañeros de trabajo de forma empática incide en la motivación produciendo resultados óptimos en la institución					
ITEMS	SALARIO	TDA	DA	NN	ED	TED
37	Mi salario es la principal fuente de ingresos para satisfacer mis necesidades.					
38	Considero que mi salario en comparación con otros compañeros de trabajo en el mismo cargo es discriminatorio.					
39	El tema de los salarios es causa de conflicto entre los trabajadores.					
ITEMS	CONDICIONES DE TRABAJO	TDA	DA	NN	ED	TED
40	Las condiciones de mi área de trabajo son adecuadas para lograr un óptimo desempeño.					
41	La paz de mi área de trabajo es adecuada para lograr un óptimo desempeño					
42	La disponibilidad de los empresarios en su área de trabajo contribuye al mantenimiento de un ambiente armónico.					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS MOTIVACIONALES						
ITEMS	INTENSIDAD	TDA	DA	NN	ED	TED
43	Al momento de trabajar para lograr mis objetivos lo hago con mucha energía.					
44	La intensidad con la que me dispongo a trabajar me lleva al logro de los objetivos organizacionales.					
45	Considero que la energía colocada a los intentos por lograr los objetivos organizacionales me garantizan resultados favorables en el desempeño del trabajo.					
ITEMS	DIRECCIÓN	TDA	DA	NN	ED	TED
46	La dirección que me lleva al logro de los objetivos organizacionales es adecuada.					
47	Intensidad sin dirección es igual a no tener objetivos institucionales Claro.					
48	El canal para el logro de los objetivos organizacionales es indispensable para alcanzar las metas.					
ITEMS	PERSISTENCIA	TDA	DA	NN	ED	TED
49	Invierto tiempo suficiente en el logro de los objetivos institucionales.					
50	Considero que mi nivel de motivación me hace permanecer en una tarea lo suficiente para lograr los objetivos institucionales.					
51	Considero que mi persistencia es suficiente para el logro de los objetivos institucionales.					

VARIABLE 2: CALIDAD DE VIDA LABORAL

Leyenda: Totalmente de acuerdo (TDA), De acuerdo (DA), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN), En desacuerdo (ED), Totalmente en desacuerdo (TED)

DIMENSION: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL						
ITEMS	NIVEL DE REMUNERACIÓN	TDA	DA	NN	ED	TED
52	Mis ingresos son suficientes para mantener un estándar social aceptable para vivir					
53	El estándar social aceptable que mantengo es el resultado de ingresos suficientes para vivir.					
54	Si mis ingresos no fueren suficientes creo que mantendría un estándar aceptable para vivir.					
ITEMS	CONDICIONES DE SEGURIDAD	TDA	DA	NN	ED	TED
55	Las condiciones de trabajo en las que realizo mis actividades diarias representan riesgos de accidentes.					
56	Los riesgos de accidentes representados en mi área de trabajo pueden causarme daño.					
57	Considero que gozo de una edad cronológica que pueda garantizar el logro de los objetivos asignados en la organización.					
ITEMS	OPORTUNIDAD PARA DESARROLLAR LAS CAPACIDADES HUMANAS	TDA	DA	NN	ED	TED
58	Mis compañeros de trabajo respetan mi autonomía.					
59	Los empleados de la institución le dan valor a las habilidades múltiples de sus compañeros.					
60	La retroalimentación de los resultados es una forma de autorregulación.					
ITEMS	OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO CONTINUO Y SEGURIDAD	TDA	DA	NN	ED	TED
61	En la institución de salud me facilitan el cumplimiento de tareas.					
62	En la institución de salud me facilitan el cumplimiento de los compromisos educativos para mejorar mis condiciones como trabajador.					
63	Las oportunidades de ascenso se deben al crecimiento continuo que tengo como empleado.					
ITEMS	INTEGRACIÓN SOCIAL EN EL TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN	TDA	DA	NN	ED	TED
64	Considero que en la institución de salud la asignación de cargas de trabajo es equitativa.					
65	Considero que el equilibrio en la asignación de cargas de trabajo produce una mayor apertura interpersonal.					

66	Considero que el equilibrio en la asignación de cargas de trabajo contribuye a la formación de equipos.					
ITEMS	BALANCE ENTRE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR	TDA	DA	NN	ED	TED
67	Hago una distribución equitativa en los requerimientos de trabajo.					
68	Los empleados saben equilibrar lo laboral de lo personal.					
69	Considero hacer balance adecuado entre lo laboral de lo familiar.					
ITEMS	RELEVANCIA SOCIAL Y VIDA LABORAL	TDA	DA	NN	ED	TED
70	Los empleados son beneficiados por la responsabilidad social de la empresa.					
71	La institución de salud hace correcta disposición final de desechos.					
72	Las personas que habitan alrededor del sitio geográfico en donde está la institución de salud son beneficiadas por los servicios que presta.					
ITEMS	RESPECTO Y RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS LABORALES	TDA	DA	NN	ED	TED
73	La institución reconoce los derechos que tengo como empleado.					
74	Los derechos laborales son respetados por la institución.					
75	La institución garantiza el cumplimiento de los derechos laborales.					
DIMENSION: FACTORES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL						
ITEMS	PARTICIPACIÓN Y CONTROL	TDA	DA	NN	ED	TED
76	En la institución participo en la toma de decisiones de mi área de trabajo.					
77	Me involucro en el proceso de toma de decisiones de la institución.					
78	En la institución mi participación determina la conducta a seguir.					
ITEMS	EQUIDAD ECONÓMICA	TDA	DA	NN	ED	TED
79	El salario que percibo lo considero justo para mi labor.					
80	Mi economía me permite tener control sobre mis recursos materiales.					
81	Recibo por mi labor más que el salario básico.					
ITEMS	ALINEACIÓN EN EL TRABAJO	TDA	DA	NN	ED	TED
82	En la institución mis compañeros de trabajo me excluyen del proceso laboral.					
83	Me excluyo del proceso laboral en la institución.					
84	Mis sentimientos con respecto a la labor que					

	desempeño en la institución son de insatisfacción.					
ITEMS	SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	TDA	DA	NN	ED	TED
85	En la institución los empleados se caracterizan por tener sensaciones positivas sobre su propio trabajo.					
86	Son positivos mis sentimientos con respecto a mi labor dentro de la institución.					
87	Considero que mis sentimientos con respecto a mi labor son negativos.					
DIMENSION: ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL						
ITEMS	AMBIENTE LABORAL	TDA	DA	NN	ED	TED
88	El ambiente laboral de la institución lo percibido de forma positiva.					
89	El ambiente laboral de la institución lo percibo de forma negativa.					
90	En la institución el comportamiento de los subordinados está condicionado por la conducta del superior inmediato.					
ITEMS	EQUIDAD	TDA	DA	NN	ED	TED
91	Los resultados de mi labor diaria dependen de la oportuna entrega de insumos.					
92	Mis compañeros de trabajo tienen mejores resultados que los míos.					
ITEMS	AUTOESTIMA LABORAL	TDA	DA	NN	ED	TED
93	Mi amor propio me permite lograr objetivos institucionales.					
94	En la institución los empleados confían en ellos como para lograr los objetivos.					
95	En la institución los empleados independientemente de las limitaciones que puedan tener logran los objetivos.					
96	En la institución los empleados reconocen su condición de humanos para poder seguir con los objetivos propuestos.					
97	Considero que las limitaciones físicas son obstáculos para alcanzar objetivos claros según mi cargo.					
98	Considero que las limitaciones psicológicas son barreras para alcanzar objetivo bajo mi cargo.					
99	Considero que los errores que he tenido durante mi estadía en la institución han sido oportunidades para hacer mejor las cosas					
100	Considero que los empleados con buena autoestima laboral gozaran de mayor satisfacción en el trabajo.					

POR SU RECEPTIVIDAD... MUCHAS GRACIAS

ANEXO B

**INSTRUMENTO DE
RECOLECCIÓN DE DATOS**

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DR. RAFAEL BELLOSO CHACIN
VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**MOTIVACIÓN Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN INSTITUCIONES
PÚBLICAS BINACIONALES DE SALUD.**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y FORMATO DE
VALIDACIÓN DE CONTENIDO**

Autor: PSIC FANERIS MARQUEZ BRITO
C.I. E-40.942.907

Tutor: DRA: ELIZABETH GARCIA
C.I. V-7.611.533,

Maracaibo, abril del 2014

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO.

Nombres y Apellidos: _____

Título o Profesión: _____

Institución donde trabaja: _____

Cargo: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1. Título: Motivación y calidad de vida labora en instituciones públicas binacionales de salud.

2.2. Objetivos de la investigación.

2.2.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre motivación y calidad de vida laboral en instituciones públicas binacionales de salud

2.2.2. Objetivos específicos.

Describir las estrategias de motivación en instituciones públicas binacionales de salud.

Determinar los factores motivacionales intrínsecos en instituciones públicas binacionales de salud.

Determinar los factores motivacionales extrínsecos en instituciones

públicas binacionales de salud.

Determinar los procesos motivacionales en instituciones públicas binacionales de salud.

Describir la percepción de la calidad de vida laboral del personal en instituciones públicas binacionales de salud.

Describir los factores de la calidad de vida laboral en el personal de las instituciones públicas binacionales de salud.

Identificar los elementos de la calidad de vida laboral en las instituciones públicas binacionales de salud.

2.3. Unidad de observación

En dicha investigación, la población estará conformada por un total de cincuenta y cinco (55) empleados del área administrativa del hospital universitario de Maracaibo y 28 empleados del área administrativa del hospital nuestra señora de los remedios de Riohacha guajira Colombia.

2.4. Tipo de instrumento.

Para la presente investigación, se utilizarán dos cuestionarios uno para la variable motivación , que contiene 51 ítems, cuya ponderación máxima alcanzada por un sujeto es de 255 puntos y la mínima es de 51, y otro cuestionario para la variable calidad de vida laboral, que contiene 49 ítems

cuya ponderación máxima alcanzada por un sujeto es de 245 puntos y la mínima es de 49, ambos instrumentos enmarcados en cinco alternativas de respuestas tipo escala Likert, ponderadas si son respondidas afirmativa o negativamente de las siguiente forma:

AFIRMATIVAS (+)	OPCIONES	NEGATIVAS (-)
5	Totalmente de acuerdo(TDA)	1
4	De Acuerdo (DA)	2
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN)	3
2	En desacuerdo (ED)	4
1	Totalmente en desacuerdo (TED)	5

Fuente: Márquez (2014).

3. SISTEMAS DE VARIABLES:

3.1. Definición conceptual de la variable.

Variable 1: Motivación

Definición conceptual: Robbins y Judge (2009), la define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo, donde ellos se limitaran a los objetivos organizacionales, con el objetivo de reflejar sus intereses particulares en el comportamiento relacionado con el trabajo.

Definición operacional: Se define operacionalmente como el puntaje alcanzado por un sujeto en la aplicación del cuestionario cerrado M2014, de escala Likert, con tipos de preguntas de estimación en su totalidad; de cinco opciones de respuestas. Cuyas ponderaciones van desde 5 hasta 1,

asignándoles un nivel estadístico de medición ordinal. Dicho cuestionario cerrado está compuesto por una batería de 51 preguntas, el puntaje máximo que puede ser totalizado será de 255 y el puntaje mínimo será de 51. El mismo mide las dimensiones e indicadores

Variable 2. Calidad de vida laboral

Definición conceptual: Chiavenato (2011), refiere que la calidad de vida en el trabajo representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización.

Definición operacional: Se define operacionalmente como el puntaje alcanzado por un sujeto en la aplicación del cuestionario cerrado CVL2014, de escala Likert, con tipos de preguntas de estimación en su totalidad; de cinco opciones de respuestas. Cuyas ponderaciones van desde 5 hasta 1, asignándole un nivel estadístico de medición ordinal. Dicho cuestionario cerrado está compuesto por una batería de 49 preguntas, el puntaje máximo que puede ser totalizado será de 245 y el puntaje mínimo será de 49. El mismo mide las dimensiones e indicadores.

Tabla de Construcción del Instrumento

Objetivo General: Determinar la relación entre motivación y calidad de vida laboral en instituciones públicas binacionales de salud.						
Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems		
Describir las estrategias de motivación en instituciones públicas binacionales de salud.	Motivación	Estrategia de motivación	Fijación de metas	1,2,3		
			Motivación al logro	4,5, 6		
			Visualización de éxito	7,8,9		
			Recompensa	10,11, 12		
Determinar los factores motivacionales intrínsecos en instituciones públicas binacionales de salud.		Factores intrínsecos	Reconocimiento	13, 14, 15		
			Crecimiento	16,17,18		
			Responsabilidad	19,20, 21		
			Realización	22,23,24		
Determinar los factores motivacionales extrínsecos en instituciones públicas binacionales de salud.		Factores extrínsecos	Vida personal	25, 26, 27		
			Políticas administrativas y empresariales	28,29,30		
			Calidad de la supervisión	31,32,33		
			Relaciones con los compañeros	34,35,36		
	Salario		37,38,39			
	Condiciones de trabajo		40,41,42			
Determinar los procesos motivacionales en instituciones públicas binacionales de salud.	Procesos Motivacionales	Intensidad	43,44,45			
		Dirección	46,47,48			
		Persistencia	49,50,51			
Describir la percepción de la calidad de vida laboral del personal en instituciones públicas binacionales de salud	Calidad de vida laboral	Percepción de la calidad de vida laboral	Nivel de remuneración	1, 2,3		
			Condiciones de seguridad y bienestar	4,5,6		
			Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad	7,8,9		
			Oportunidad para desarrollar las capacidades humanas	10,11,12		
			Integración social en el trabajo de la organización.	13,14,15		
			Balance entre trabajo y vida familiar	16, 17, 18		
			Relevancia social y vida laboral	19, 20, 21		
			Respeto y reconocimiento de los derechos laborales	22, 23, 24		
			Describir los factores de la calidad de vida laboral en el personal de instituciones públicas binacionales de salud	Factores de la calidad de vida laboral	Participación y control	25, 26, 27
					Equidad económica	28, 29, 30
					Alienación en el trabajo	31, 32, 33
Satisfacción en el trabajo	34, 35, 36					
Identificar los elementos de la calidad de vida laboral en instituciones públicas binacionales de salud.	Elementos de la calidad de vida laboral	Ambiente laboral			37, 38 ,39	
		Equidad	40, 41			
		Autoestima laboral	42,43,44,45,46,47,48,49			

Fuente: Márquez (2014).

VARIABLE:	Motivación												
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Describir las estrategias de motivación en instituciones públicas binacionales de salud.												
DIMENSIÓN: Estrategias de motivación	Definición: Díaz y Hernández (2002), señalan que son técnicas, métodos y acciones que permiten motivar a los empleados. No es necesario aplicarlas a la vez ni aplicarlas todas, sino que la empresa debe conocer las necesidades del trabajador, sus propias necesidades y actuar en consecuencia, sabiendo que los recursos humanos son un valor muy importante que se debe cuidar, y por tanto se debe diseñar una estrategia de motivación laboral adecuada a cada trabajador.												
Indicador: FIJACIÓN DE METAS	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
Definición: Robbing (1994, p. 508), describe que son las metas son aquellas por lo que el individuo se esfuerza, y el principal antecedente de la conducta en el puesto es la intención de la persona de alcanzar metas conscientes y significativas.	1. Me esfuerzo lo suficiente por alcanzar las metas en la institución.												
	2. Mi intención es alcanzar metas significativas en la institución.												
	3. Mi principal antecedente en el puesto de trabajo son mis logros organizacionales.												
Indicador: MOTIVACIÓN AL LOGRO	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
Definición: David c. McClelland 1951-1961), señala que es el impulso que tienen algunas personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas. Hace referencia a los resultados de la labor realizada en función de objetivos, aptitudes del trabajador. Los empleados orientados al logro trabajan más cuando perciben que obtendrán reconocimiento personal por su esfuerzo, cuando solamente hay un riesgo moderado de fracasar y cuando reciben retroalimentación de su desempeño anterior.	4. Me esfuerzo por lograr superar los retos organizacionales.												
	5. Me siento más motivado cuando recibo retroalimentación por mi labor en la empresa.												
	6. Cuando percibo que tendré reconocimiento personal trabajo más motivado.												

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Motivación												
Objetivo Específico	Describir las estrategias de motivación en instituciones públicas binacionales de salud.												
Dimensión: Estrategias de motivación	Definición: Según Díaz y Hernández (2002), son técnicas, métodos y acciones que permiten motivar a los empleados. No es necesario aplicarlas a la vez ni aplicarlas todas, sino que la empresa debe conocer las necesidades del trabajador, sus propias necesidades y actuar en consecuencia, sabiendo que los recursos humanos son un valor muy importante que se debe cuidar, y por tanto se debe diseñar una estrategia de motivación laboral adecuada a cada trabajador.												
Indicador: VIZUALIZACION DE ÉXITO	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
Definición: Consiste en observar o mirar, o proyectar en nuestra mente las imágenes o estados que deseamos para nosotros, estados de felicidad, de abundancia, de tranquilidad, de salud y de paz, entre muchos otros, deben ser proyectados en nuestra mente, gracias a nuestros deseos.	7. Me imagino gozar de una buena estabilidad laboral en esta institución.												
	8. Pienso en la felicidad que le produce a mi familia mi trabajo en esta institución.												
	9. Creo que soy afortunado(a) al tener el empleo que tengo en esta institución.												
Indicador: RECOMPENSA	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
Definición: Robing. (2011) Los empleados deben percibir que la recompensa o resultado corresponda a la participación de los insumos aportados. En un nivel simplista, la experiencia habilidad, esfuerzo y otros insumos obvios deben explicar la diferencia en sueldo, responsabilidad y otros resultados notorios.	10. Mi salario está de acuerdo con mi labor dentro de esta institución.												
	11. Creo que mi salario no está de acuerdo comparándolo con otros.												
	12. Mi experiencia laboral justifica mi salario dentro de esta institución.												

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Motivación												
Objetivo Específico	Determinar los factores motivacionales intrínsecos en instituciones públicas binacionales de salud.												
Dimensión: Factores motivacionales intrínsecos	Definición: según Robbins (2004) se relacionan con la satisfacción laboral. Tomando en cuenta los sucesos que a diario se producen en una determinada organización inherente a la motivación												
Indicador:: Reconocimiento	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
Definición: Chiavenato (2000) el reconocimiento es comunicarle al otro, satisfacción por algún hecho o circunstancia y resulta esencial para crear y mantener un clima agradable y fértil para una interacción efectiva, continua y sistemática en el ambiente de trabajo.	13. Se me reconoce cuando cumplo con mi labor institucional.												
	14. Al cumplir con mi labor se me felicita.												
	15. Cuando se me reconoce siento que puedo tener una interacción efectiva.												
Indicador: Crecimiento	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
Definición: Chiavenato (2000) Es el desarrollo continuo de la personalidad del individuo en su contexto o entorno natural, lo cual le permite afinar su pensamiento, adecuado a su realidad y permitiéndole al mismo tiempo un grado de madurez intelectual para dar explicación a los distintos fenómenos del mundo externo, desde la perspectiva organizacional está asociado al desarrollo inter-grupal como elemento del desarrollo organizacional que busca cambiar las actitudes de los mismos, los estereotipos y percepciones implementados por estos.	16. La labor que desempeño me permite desarrollar mi personalidad de manera adecuada.												
	17. Mi labor me permite crecer profesionalmente.												
	18. Mi labor me permite alcanzar mayor grado de madurez intelectual.												

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Motivación												
Objetivo Específico	Determinar los factores motivacionales intrínsecos en instituciones públicas binacionales de salud												
Dimensión: Factores motivacionales intrínsecos	Definición: según Robbins (2004) se relacionan con la satisfacción laboral. Tomando en cuenta los sucesos que a diario se producen en una determinada organización inherente a la motivación												
Indicador: Responsabilidad Definición: Guedez (2006) orden humano representado por acciones o actividades de personalidades o instituciones, las cuales benefician a la persona humana. En este sentido, constituye una filosofía de carácter sociológico que toma muy en alto el tema de lo social como mecanismo de desarrollo y de avance.	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	19. Las actividades de la institución me benefician.												
	20. Considero adecuados los mecanismos de desarrollo filosóficos de la institución.												
	21. Los avances que ha tenido la institución representan beneficios para mí.												
Indicador: Realización Definición: constituye una fase del desarrollo de acciones en las búsquedas permanentes para obtener resultados concretos, Koontz y Weihrich(2002), es un proceso continuo determinado por fases, las cuales deben ser ejecutadas sistemáticamente para la obtención de productos o servicios, orientados a la satisfacción de necesidades humanas en un contexto determinado	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	22. Mis acciones van encaminadas a la obtención permanente de resultados.												
	23. Los resultados concretos institucionales hacen parte de procesos continuos determinados por fases.												
	24. Mis acciones están determinadas por la satisfacción de necesidades humanas en contextos concretos.												

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Motivación												
Objetivo Específico	Determinar los factores motivacionales extrínsecos en instituciones públicas binacionales de salud.												
Dimensión: Factores motivacionales extrínsecos	Definición: en Chiavenato (2000) los factores higiénicos comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las personas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción.												
Indicador: Vida personal	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
Definición: Ledoux(1999) constituye un aspecto inherente a la privacidad individual de cada persona, se caracteriza por contemplar los aspectos de carácter psicológico asociadas a sus competencias humanas, tomando en cuenta rasgos de personalidad, motivaciones, habilidades o destrezas en un sentido práctico formaliza su patrón de comportamiento ante los grupos y ante sí mismo, dando origen a sus emociones particulares.		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	25. Considero que la privacidad individual constituye un aspecto inherente de cada persona.												
	26. Considero que la privacidad individual se caracteriza por contemplar los aspectos de carácter psicológico asociado a sus competencias humanas, tomando en cuenta rasgos de la personalidad.												
	27. Considero que las destrezas en un sentido práctico formalizan un patrón de comportamiento dando origen a sus emociones particulares.												
Indicador: Políticas administrativas y empresariales	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
Definición: Franklin (2002), son líneas estratégicas que orientan la acción empresarial sobre la toma de decisiones, los recursos y las inversiones, así como también los programas de remuneración y calidad en el trabajador. Esto conlleva al mantenimiento continuo de la prosperidad organizacional, productiva, garantizando al mismo tiempo la rentabilidad de la empresa		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	28. Las políticas administrativas orientan acciones sobre la toma de decisiones.												
	29. Las líneas estratégicas de la empresa conllevan al mantenimiento continuo de la prosperidad organizacional garantizando al mismo tiempo la rentabilidad de la institución.												
	30. Los programas de remuneración en el trabajador, juntamente con la calidad logran mantener motivados a los empleados.												

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Motivación												
Objetivo Específico	Determinar los factores motivacionales extrínsecos en instituciones públicas binacionales de salud.												
Dimensión ::factores motivacionales extrínsecos	Definición: en Chiavenato (2000) los factores higiénicos comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las personas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción												
Indicador: Calidad de la supervisión	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
Definición: es el proceso de comunicación excelente entre un superior y los subordinados, tomando como herramientas factores correspondientes a la sinergia, tal como lo define cobra (2000) la calidad supervisora reside en la retroalimentación manejada entre superiores y subordinados, tomando en cuenta el respeto, la obediencia, la disciplina y el trabajo en equipo.	31. La comunicación con mi superior es excelente manteniéndome motivado.												
	32. Mi superior maneja la retroalimentación como pilar del desempeño manteniendo una correcta comunicación.												
	33. Creo que el trabajo en equipo es el resultado de la calidad de supervisión.												
Indicador: Relaciones con los compañeros	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
Definición: en las relaciones humanas, es importante mantener el sentido de pertenencia entre las personas a nivel familiar, social o laboral. Para Berger(1987) citado por Simmons(2002), empatía significa entender a la otra persona escuchando sus emociones y sentir como si fuésemos la otra persona, teniendo muy en cuenta el "como si". Es también escuchar atentamente las emociones y pensamientos de la otra persona. Con esto, se producirá una comprensión mutua.	34. Considero importante mantener sentido de pertenencia entre las personas a nivel laboral.												
	35. Creo que una comprensión mutua es indispensable para mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.												
	36. Creo que escuchar atentamente a mis compañeros de trabajo de forma empática incide en la motivación produciendo resultados óptimos en la institución.												

Leyenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Motivación												
Objetivo Específico	Determinar los factores motivacionales extrínsecos en instituciones públicas binacionales de salud												
Dimensión: Factores motivacionales extrínsecos	Definición: en Chiavenato (2000) los factores higiénicos comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las personas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción												
Indicador: Salario	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
Definición: OIT (2013) Los salarios son un componente fundamental de las condiciones de trabajo y empleo en las empresas. Dado que se trata de un costo para los empleadores y de la principal fuente de ingresos de los trabajadores, los salarios pueden ser objeto de conflictos y se han convertido en uno de los principales temas de las negociaciones colectivas en todo el mundo. Al mismo tiempo, los salarios pueden causar situaciones de discriminación y privación si no se le garantiza a los trabajadores un nivel mínimo que sea digno.		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	37. Mi salario es la principal fuente de ingresos para satisfacer mis necesidades.												
	38. Considero que mi salario en comparación con otros compañeros de trabajo en el mismo cargo es discriminatorio.												
	39. El tema de los salarios es causa de conflicto entre los trabajadores.												
Indicador: Condiciones de trabajo	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
Definición: el cual se desarrollan las fuerzas productivas, tomando en consideración el ambiente Según, Koontz y Wehrich (2002), el medio ambiente en donde los administradores se relacionan sistemáticamente con elementos tales como: mano de obra, la calidad del servicio, el precio, el capital, los materiales, los niveles de riesgo, la productividad, la disponibilidad de los empresarios para el mantenimiento de un ambiente armónico y de paz laboral.		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	40. Las condiciones de mi área de trabajo son adecuadas para lograr un óptimo desempeño.												
	41. La paz de mi área de trabajo es adecuada para lograr un óptimo desempeño.												
	42. La disponibilidad de los empresarios en su área de trabajo contribuye al mantenimiento de un ambiente armónico.												

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Motivación												
Objetivo Específico	Determinar los procesos motivacionales en las instituciones públicas binacionales de salud.												
Dimensión: Elementos motivacionales	Definición: según Robbing y Judge (2009),son procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo, donde ello se limitara a los objetivos organizacionales, con el fin de reflejar sus intereses particulares en el comportamiento relacionado con el trabajo												
Indicador: Intensidad	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
Definición: Lo enérgico del intento de una persona. Es el elemento en el que la mayoría se centra cuando habla de motivación. Sin embargo es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	43. Al momento de trabajar para lograr mis objetivos lo hago con mucha energía.												
	44. La intensidad con la que me dispongo a trabajar me lleva al logro de los objetivos institucionales.												
	45. Considero que la energía colocada a los intentos por lograr los objetivos institucionales me garantizan resultados favorables en el desempeño del trabajo.												
Indicador: Dirección	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
Definición: según Robbing y Judge (2009) ,es el canal del esfuerzo para direccionar la intensidad con el fin de alcanzar las metas de la organización		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	46. La dirección que me lleva al logro de los objetivos organizacionales es adecuada.												
	47. Intensidad sin dirección es igual a no tener objetivos institucionales Claro.												
	48. El canal para el logro de los objetivos organizacionales es indispensable para alcanzar las metas.												

Leyenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Motivación													
Objetivo Específico	Determinar los procesos motivacionales en instituciones públicas binacionales de salud.													
Dimensión: Procesos motivacionales	Definición: según Robbing y Judge (2009),son procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo, donde ello se limitara a los objetivos organizacionales, con el fin de reflejar sus intereses particulares en el comportamiento relacionado con el trabajo													
Indicador: Persistencia	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción				
Definición: Según Robbing y Judge (2009) es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem		
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	
	49.	Invierto tiempo suficiente en el logro de los objetivos institucionales.												
	50.	Considero que mi nivel de motivación me hace permanecer en una tarea lo suficiente para lograr los objetivos institucionales.												
	51.	Considero que mi persistencia es suficiente para el logro de los objetivos institucionales.												

Leyenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Calidad de vida laboral													
Objetivo Específico	Describir la percepción de la calidad de vida laboral del personal en instituciones públicas binacionales de salud													
Dimensión: Percepción de la calidad de vida laboral	Definición: La percepción según Juran (2004), es la herramienta utilizada para establecer la imagen que forman los individuos de un empresa u organización. El mundo puede ser visto en las propias formas del individuo quien lo observa, esto debido que para cada individuo la realidad es un fenómeno totalmente personal, basado en las necesidades, creencias, valores y experiencias personales de esa persona													
Indicador: Nivel de remuneración	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción				
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem		
Definición: Sotomayor (2004) En términos de suficiencia son los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.	1. Mis ingresos son suficientes para mantener un estándar social aceptable para vivir.	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	
Indicador: Condiciones de seguridad	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción				
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem		
Definición: Sotomayor (2004) Contar con condiciones de trabajo que disminuyan el riesgo de accidentes, enfermedades y daños, la edad establecidas en los reglamentos del trabajo es una condición fundamental para el logro de los objetivos asignados.	4. Las condiciones de trabajo en las que realizo mis actividades diarias representan riesgos de accidentes.	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	
	5. Los riesgos de accidentes representados en mi área de trabajo pueden causarme daño.													
	6. Considero que gozo de una edad cronológica que pueda garantizar el logro de los objetivos asignados en la organización.													

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Calidad de vida laboral												
Objetivo Específico	Describir la percepción de la calidad de vida laboral del personal en instituciones públicas binacionales de salud												
Dimensión: Percepción de la calidad de vida laboral	Definición: La percepción según Juran (2004), es la herramienta utilizada para establecer la imagen que forman los individuos de un empresa u organización. El mundo puede ser visto en las propias formas del individuo quien lo observa, esto debido que para cada individuo la realidad es un fenómeno totalmente personal, basado en las necesidades, creencias, valores y experiencias personales de esa persona												
Indicador: Oportunidad para desarrollar las capacidades humanas Definición: Sotomayor (2004) Respetar la autonomía y las habilidades múltiples de las personas. La retroalimentación de los resultados de una forma de autorregulación.	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	7. Mis compañeros de trabajo respetan mi autonomía.												
	8. Los empleados de la institución le dan valor a las habilidades múltiples de sus compañeros.												
	9. La retroalimentación de los resultados es una forma de autorregulación.												
Indicador: Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad Definición: Sotomayor (2004) las cuales faciliten el cumplimiento de tareas, los compromisos educativos para mejorar las condiciones del trabajador, con nuevas oportunidades de ascenso y seguridad en el empleo.	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	10. En la institución de salud me facilitan el cumplimiento de tareas.												
	11. En la institución de salud me facilitan el cumplimiento de los compromisos educativos para mejorar mis condiciones como trabajador.												
	12. Las oportunidades de ascenso se deben al crecimiento continuo que tengo como empleado.												

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Calidad de vida laboral												
Objetivo Específico	Describir la percepción de la calidad de vida laboral del personal en instituciones públicas binacionales de salud												
Dimensión: Percepción de la calidad de vida laboral	Definición: La percepción según Juran (2004), es la herramienta utilizada para establecer la imagen que forman los individuos de un empresa u organización. El mundo puede ser visto en las propias formas del individuo quien lo observa, esto debido que para cada individuo la realidad es un fenómeno totalmente personal, basado en las necesidades, creencias, valores y experiencias personales de esa persona.												
Indicador: Integración social en el trabajo de la organización Definición: Sotomayor (2004) busca un estado de igualdad y equilibrio en la asignación de cargas de trabajo, con mayor apertura interpersonal, y la formación de equipos de trabajo	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	13. Considero que en la institución de salud la asignación de cargas de trabajo es equitativa.												
	14. Considero que el equilibrio en la asignación de cargas de trabajo produce una mayor apertura interpersonal.												
	15. Considero que el equilibrio en la asignación de cargas de trabajo contribuye a la formación de equipos.												
Indicador: Balance entre trabajo y vida familiar Definición: Sotomayor (2004) manteniendo una distribución equitativa en los requerimientos de trabajo, el programa de trabajo, los presupuestos financieros, los asuntos urgentes y la parte de placer, los viajes, el tiempo libre, el tiempo familiar, sin considerar los frecuentes cambios de ubicación geográfica.	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	16. Hago una distribución equitativa en los requerimientos de trabajo.												
	17. Los empleados saben equilibrar lo laboral de lo personal.												
	18. Considero hacer balance adecuado entre lo laboral de lo familiar.												

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Calidad de vida laboral												
Objetivo Específico	Describir la percepción de la calidad de vida laboral del personal en instituciones públicas binacionales de salud												
Dimensión: Percepción de la calidad de vida laboral	Definición: La percepción según Juran (2004), es la herramienta utilizada para establecer la imagen que forman los individuos de un empresa u organización. El mundo puede ser visto en las propias formas del individuo quien lo observa, esto debido que para cada individuo la realidad es un fenómeno totalmente personal, basado en las necesidades, creencias, valores y experiencias personales de esa persona.												
Indicador: Relevancia social y vida laboral	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
Definición: Sotomayor (2004) incluye el reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa en como son comercializados los productos, disposición de desechos,, y tratos por parte de los empleados.		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	19. Los empleados son beneficiados por la responsabilidad social de la empresa.												
	20. La institución de salud hace correcta disposición final de desechos.												
	21. Las personas que habitan alrededor del sitio geográfico en donde está la institución de salud son beneficiadas por los servicios que presta.												
Indicador: Respeto y reconocimiento de los derechos laborales	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
Definición: Sotomayor (2004) en términos del efectivo cumplimiento de estos derechos o si están escasamente ejercidos y/o garantizados.		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	22. La institución reconoce los derechos que tengo como empleado.												
	23. Los derechos laborales son respetados por la institución.												
	24. La institución garantiza el cumplimiento de los derechos laborales.												

Leyenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Calidad de vida laboral												
Objetivo Específico	Describir los factores de la calidad de vida laboral en instituciones públicas binacionales de salud												
Dimensión: Factores de la calidad de vida laboral	Definición: Chiavenato (2002) afirma que la calidad de vida en el trabajo es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral de las personas, enfatizando en la participación de las personas. La preservación de su dignidad y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.												
Indicador: Participación y control	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
Definición: : Lares (1998) significa que los trabajadores Y empleados de determinada organización se involucran en el proceso de toma de decisiones a diferentes niveles de la misma. Pero este aspecto de involucrarse no significa que dichos miembros determinan la conducta de la empresa o institución.		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	25.	En la institución participo en la toma de decisiones de mi área de trabajo.											
	26.	Me involucro en el proceso de toma de decisiones de la institución.											
	27.	En la institución mi participación determina la conducta a seguir.											
Indicador: Equidad económica	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
Definición: Lares (1998).indica que significa más que salario básico. La misma se identifica con una distribución equitativa en el ingreso y bienestar del trabajador y mayor control económico sobre los recursos materiales y financieros.		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	28.	El salario que percibo lo considero justo para mi labor.											
	29.	Mi economía me permite tener control sobre mis recursos materiales.											
	30.	Recibo por mi labor más que el salario básico.											

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Calidad de vida laboral													
Objetivo Específico	Describir los factores de la calidad de vida laboral en instituciones públicas binacionales de salud													
Dimensión: Factores de la calidad de vida laboral	Definición: Chiavenato (2002) afirma que la calidad de vida en el trabajo es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral de las personas, enfatizando en la participación de las personas. La preservación de su dignidad y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.													
Indicador: Alineación en el trabajo	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción				
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem		
Definición: Lares (1998), representa el sentimiento del trabajador de insatisfacción por su exclusión o propia exclusión del proceso del trabajo. Es una expresión de no pertenecer o no compartir	31. En la institución mis compañeros de trabajo me excluyen del proceso laboral.	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	
Indicador: Satisfacción en el trabajo	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción				
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem		
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	
Definición: Robbins y Judge (2009), es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.	34. En la institución los empleados se caracterizan por tener sensaciones positivas sobre su propio trabajo.													
35. Son positivos mis sentimientos con respecto a mi labor dentro de la institución.	36. Considero que mis sentimientos con respecto a mi labor son negativos.													

Leyenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Calidad de vida laboral												
Objetivo Específico	Identificar los elementos de la calidad de vida laboral en instituciones públicas binacionales de salud.												
Dimensión: Elementos de la calidad de vida laboral	Definición: Guerrero (2003) los elementos constituyen el conjunto de piezas combinadas adecuadamente para ejercer la actividad laboral, tales elementos son: ambiente laboral, equidad y autoestima laboral.												
Indicador: Ambiente laboral	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
Definición: La teoría de Clima Laboral de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción	37. El ambiente laboral de la institución lo percibido de forma positiva.												
	38. El ambiente laboral de la institución lo percibo de forma negativa.												
	39. En la institución el comportamiento de los subordinados está condicionado por la conducta del superior inmediato.												
Indicador: Equidad	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
Definición: (Adams, 1965). afirmó que los empleados buscan mantener la equidad entre los insumos que traen a un puesto de trabajo y los resultados que reciben de ella contra las entradas percibidas y los resultados de los demás	40. Los resultados de mi labor diaria dependen de la oportuna entrega de insumos.												
	41. Mis compañeros de trabajo tienen mejores resultados que los míos.												

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

VARIABLE:	Calidad de vida laboral												
Objetivo Específico	Identificar los elementos de la calidad de vida laboral en instituciones públicas binacionales de salud.												
Dimensión: Elementos de la calidad de vida laboral	Definición: Guerrero (2003) los elementos constituyen el conjunto de piezas combinadas adecuadamente para ejercer la actividad laboral, tales elementos son: ambiente laboral, equidad y autoestima laboral.												
Indicador: Autoestima laboral	Ítem	Pertinencia del ítem con:								Redacción			
Definición: Autoestima psicológicamente hablando es según el autor Yagosesky (1997,6) "amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener "Lo que exhorta a tener en cuenta que como humanos se comenten equivocaciones, e incluso se tienen limitaciones, ya sean estas físicas o emocionales; pero que también no hay que perder de vista que se tiene la capacidad de levantarse, y que cada caída no es un fracaso eterno, sino verlo como una oportunidad que nos da la vida de conocernos más y de obtener la experiencia que en la próxima equivocación poder confiar en la capacidad que tenemos de seguir adelante y alcanzar los objetivos que deseamos. Las personas con buena autoestima laboral gozará de mayor satisfacción y por lo tanto tendrá mejores y mayores logros en la empresa.		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA
	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.					
	42. Mi amor propio me permite lograr objetivos institucionales.	43. En la institución los empleados confían en ellos como para lograr los objetivos.	44. En la institución los empleados independientemente de las limitaciones que puedan tener logran los objetivos.	45. En la institución los empleados reconocen su condición de humanos para poder seguir con los objetivos propuestos.	46. Considero que las limitaciones físicas son obstáculos para alcanzar objetivos claros según mi cargo.	47. Considero que las limitaciones psicológicas son barreras para alcanzar objetivo bajo mi cargo.	48. Considero que los errores que he tenido durante mi estadía en la institución han sido oportunidades para hacer mejor las cosas	49. Considero que los empleados con buena autoestima laboral gozaran de mayor satisfacción en el trabajo.					

Legenda: P: **Pertinente** NP: **No Pertinente** A: **Adecuado** NA: **No Adecuado**

JUICIO DE EXPERTO

1. ¿Considera usted que las preguntas planteadas concuerdan con los objetivos de investigación?

a) Suficiente ____ b) Medianamente suficiente ____ c) Insuficiente ____

Observaciones: _____

2. ¿Considera usted que las preguntas planteadas miden las dimensiones, sub dimensiones e indicadores?

a) Suficiente ____ b) Medianamente suficiente ____ c) Insuficiente ____

Observaciones: _____

3. ¿El instrumento mide las variables de estudio?

a) Suficiente ____ b) Medianamente suficiente ____ c) Insuficiente ____

Observaciones: _____

4. ¿Considera usted adecuada la redacción de los ítems de estudio?

a) Suficiente ____ b) Medianamente suficiente ____ c) Insuficiente ____

Observaciones: _____

5. ¿Se considera válido este instrumento?

a) Si ____ b) No ____

Observaciones: _____

ANEXO C
OBSERVACIONES DE LOS
VALIDADORES

CUADRO DE OBSERVACIONES VALIDADORES

Validadores		OBSERVACIONES
1	DR. UBERTINO PAZ	Cambiar el verbo determinar por analizar en el objetivo general. Tener en cuenta la primera variable debe ser motivación laboral.
2	MSC. LAHEMAN ACOSTA	Tener en cuenta otros autores para la definición de los indicadores
3	DR. GUSTAVO MOLLEDA	Mejorar redacción y contextualizar.
4	MSC. DONAIRA MONTIEL	Mejorar redacción en algunas preguntas.
5	MSC. ADENIS SOTO	Revisar alternativas de respuestas según la relacionada.
6	MSC. RICARDO REYES	Debe realizar las preguntas en tercera persona.
7	DRA. ANNERIS PAZ	Mejorar redacción y omitir viñetas en los objetivos específicos.
8	DR. EDINZON PEROZO	Elegir si los ítems lo harás en primera o en tercera persona, pero utiliza uno solamente. Falta objetivo de aporte.
9	DR. WILLIAM MIRABAL	Contextualizar la formulación de algunos ítems, mejorar redacción para que haya una mayor comprensión.
10	DR. ARBEL CEPEDA	Pareciera que las preguntas están asociadas más al sentimiento de la investigadora que a lo que ocurre en el hospital. Revisar redacción.

ANEXO C
CONFIABILIDAD

piloto aplicado en colombia a cinco empleados del sector salud con características similares
tres en riohacha y dos en maicao guajira en instituciones de salud publicas.

variables 1: motivacion

■ numero de encuestados
■ numero de items

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51		
1	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1		
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	2	2	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3	
4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	1	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	4	2	3	3	2	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5

fuelle: marquez 2014

variable 2: calidad de vida laboral

■ numero de encuestados
■ numero de items

	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100		
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	4	1	5	4	4	1	1	1	4	4	1	
2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	5	5	2	
3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	1	5	2	3	2	5	2	3	5	3	5	3	4	4	2	2	4	4	3	
4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	2	4	4	3	2	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	2	1	4	5	1	5	2	4	3	3	5	3	4	4	2	5	5	5	4
5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	2	2	5	5	1	5	1	1	3	1	5	5	5	5	1	5	4	4	5	

fuelle: marquez 2014

piloto en venezuela aplicado a cuatro empleados del sector salud con características si milirares

variables 1: motivacion

numero de encuestados
 numero de items

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51			
1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	3	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	1	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	1	1	3	2	2	2	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51			

fuelle: marquez 2014

variable 2: calidad de vida laboral

numero de encuestados
 numero de items

	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100		
1	2	2	2	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1
2	1	1	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	4	5	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	
3	1	4	1	1	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	3	3	5	3	4	3	5	4	4	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	2	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3
4	3	3	1	2	2	5	3	3	3	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	3	5	2	5	3	3	4	5	4	4	5	4	
	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100		

fuelle: marquez 2014

ANEXO D
TABULACIÓN

VARIABLE 2: CALIDAD DE VIDA LABORAL

	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	
1	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	3	1	1	1	5	5	5	1	1	5	1	1	1	5	5	1	5	1	3	3	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5
2	5	5	5	3	5	2	5	3	1	5	3	5	2	4	2	3	1	5	5	2	5	3	4	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	1	3	5	3	1	3	5	
3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	5	5	1	5	5	1	4	2	2	3	4	5	3	5	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	5	5	5	5	2	2	4	5	
6	2	2	2	3	3	4	1	1	1	3	2	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	
7	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4	3	1	1	4	4	4	2	4	2	2	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3	4	2	4	2	2	4	3	4	5	4	1	5	5	
12	3	3	3	5	4	3	3	1	4	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	3	2	3	4	3	1	2	1	1	1	3	3	3	4	5	4	3	2	3	2	3	5	3	2	3	1	3	3	4	
13	3	3	3	5	4	3	3	1	4	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	3	2	3	4	3	1	2	1	1	1	3	3	3	4	5	4	3	2	3	2	3	5	3	2	3	1	3	3	4	
14	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	
15	3	3	3	4	4	4	5	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	
16	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	2	3	4	2	4	4	5	3	5	3	3	3	3	5	5		
17	2	2	1	4	4	5	5	1	3	3	3	2	2	3	3	5	4	4	4	4	2	4	3	3	5	4	4	2	4	2	1	1	2	2	4	3	4	2	4	5	3	5	4	4	4	1	1	5	5	
18	4	4	2	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	4	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	
19	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5		
20	4	4	3	2	2	3	5	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	5	4	
21	1	1	1	1	4	4	5	3	2	2	2	5	3	2	2	2	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	2	2	4	5	
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	1	1	4	1	2	1	1	5	4	4	1	5	5	5	5	1	4	5	5	
23	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	5	
24	3	3	3	1	1	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	2	4	3	2	2	2	4	4	2	3	3	2	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	2	5	4	4	4	1	4	5	5	
25	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	1	4	4	1	1	2	4	5	1	2	2	1	2	1	4	2	2	2	1	4	4	1	
26	3	4	4	1	1	5	5	3	3	4	3	1	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	1	1	1	1	3	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	
27	5	5	3	2	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	1	3	4	1	4	1	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	
28	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	2	5	3	2	5	4	5	2	2	2	5	4	4	2	2	5	2	2	3	4	4	2	4	2	5	4	3	5	4	4	4	1	1	5	5	

fuentes: marquez 2014

4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	4	1	1	1	4	2	1	3
4	5	4	5	5	5	4	4	4	1	1	1	4	2	1	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
5	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	3	5	1	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	2	2	2	4
5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	1	2	2	3	3
5	5	5	5	4	2	5	4	5	2	5	2	2	2	2	4
5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	1	2	1	4	4
5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	3	4	1	3	1	2	2	5	5	5	2

5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3
4	4	4	1	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	5	5
4	4	4	1	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
4	5	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	2	5	5	4
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4
5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4
5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	4	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
2	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	1	4	2
5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
4	5	5	2	4	5	5	4	5	5	2	4	4	3	4	3

4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4
5	4	3	4	2	5	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3
5	4	3	4	2	5	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4
5	5	4	5	2	4	5	5	5	2	2	1	4	4	5	5
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	2	2	3	5
5	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	1	1	4	4
4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2
5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	4	4	1	1	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	2	2	5	4
5	5	2	4	4	5	5	4	4	2	2	2	2	2	3	4

4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	12	12	13	9	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	4
2	2	4	3	4	5	4	1	5	5	13	15	11	10	4
2	3	5	3	2	3	1	3	3	4	13	15	13	3	4
2	3	5	3	2	3	1	3	3	4	13	15	12	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	12	12	15	15	4
4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	15	12	12	9	4
5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	15	15	15	15	4
5	3	5	4	4	4	1	1	5	5	13	13	12	10	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	15	15	14	12	4
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	15	15	15	12	4
3	2	3	4	3	3	2	3	5	4	14	15	10	12	4
3	3	5	4	4	4	2	2	4	5	14	12	15	11	4
4	1	5	5	5	5	1	4	5	5	15	13	15	7	4
4	2	4	4	4	4	2	3	4	5	15	11	14	9	4
4	2	5	4	4	4	1	4	5	5	13	14	12	9	4
2	1	4	2	2	2	1	4	4	1	13	13	12	8	4
5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	15	13	15	9	4
4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	15	15	14	12	4
4	3	5	4	4	4	1	1	5	5	15	13	8	5	4

TABULACIÓN DATOS VENEZUELA

		VARIABLE 1: MOTIVACION										HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MARACAIBO										16 EMPLEADOS ENCUESTADOS										DEL AREA DE RR HH																					
		numero de encuestados												numero de items																																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	
1		5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	1	
2		5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
3		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5		5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6		4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	2	2	4	4	5	3	2	2	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	1	5	5	3	4	3	5	5	4	3	5	3	5	6		
7		4	5	4	5	3	4	5	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	1	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	7	
8		5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	5	4	4	2	3	2	2	2	2	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	8
9		5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9
10		4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10	
11		4	5	3	5	2	1	4	4	4	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	11
12		5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	2	4	3	5	4	4	5	3	5	4	1	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	3	12
13		4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13
14		5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	3	14
15		5	5	5	5	5	3	5	3	4	1	3	5	2	2	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	2	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	15	
16		1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	1	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	16	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	

fuelle: marquez 2014

VARIABLE 2 : CALIDAD DE VIDA LABORAL

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MARACAIBO

numero de encuestados
 numero de items

	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100				
1	4	4	3	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	5	4	4	2	2	3	3	4	1			
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3			
4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	2	2	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	5	1	5	1	3	5	3	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	
6	1	2	1	1	2	5	4	1	4	2	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	5	4	4	3	5	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	4	1	1	3	2	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	6	
7	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	1	1	3	3	2	4	1	1	3	2	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	7	
8	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8
9	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9
10	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10
11	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	11		
12	2	2	2	2	2	5	5	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	12		
13	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	13		
14	4	3	1	2	1	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	4	1	3	3	5	5	4	5	1	3	5	4	4	4	4	14		
15	2	2	2	2	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	15		
16	1	2	1	1	2	5	4	1	4	2	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	4	5	1	5	1	3	5	3	5	5	5	1	1	4	5	16			

fuelle: marquez 2014

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	EMFM01	EMFM02	EMFM03	EMML01	EMML02	EMML03	EMVEX01	EMVEX02	EMVEX03	EMRP01	EMRP02	EMRP03	FMIRC01	FMIRC02	FMIRC03	FMICRECO1
2	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	5
7	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	2	2	4	4
8	4	5	4	5	3	4	5	4	2	3	3	3	4	3	4	4
9	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	2	2	2	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4
12	4	5	3	5	2	1	4	4	4	4	1	5	1	1	1	5
13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	3	3	5	4
14	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
15	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	3	5	3	4	1	3	5	2	2	4	4
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	4	4

Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF
FMICRECO2	FMICRECO3	FMIRDAD01	FMIRDAD02	FMIRDAD03	FMIRZON01	FMIRZON02	FMIRZON03	FMHVPER01	FMHVPER02	FMHVPER03	FMHPAE01	FMHPAE02	FMHPAE03	FMHCDS01	FMHCDS02
5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
5	3	2	2	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4
4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	1	5	3	3	3	3
2	4	4	2	4	4	2	5	4	4	2	3	2	2	2	2
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	2	4	3	5	4	4
5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	3
4	4	3	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	1	5	3	3	3	3

AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV
FMHCDLS03	FMHRCLC01	FMHRCLC02	FMHRCLC03	FMHSALR01	FMHSALR02	FMHSALR03	FMHCDTR01	FMHCDTR02	FMHCDTR03	EMINTEN01	EMINTEN02	EMINTEN03	EMDIREC01	EMDIREC02	EMDIREC03
4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5
5	5	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	1	5	5	3	4	3	5	5	4	3
3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	4	5
4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	4	1	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	3
5	5	5	4	5	3	2	4	3	5	5	5	4	4	5	4
3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	4	5	4	5

AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL
MPERS01	EMPERS02	EMPERS03	PCVLNDR01	PCVLNDR02	PCVLNDR03	PCVLCDS01	PCVLCDS02	PCVLCDS03	PCVL0DCH0	PCVL0DCH0	PCVL0DCH0	PCVL0DCC0	PCVL0DCC0	PCVL0DCC0	PCVLIST001
4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	3	2	2	4	4	4	5	4	4	4	2
5	3	5	1	2	1	1	2	5	4	1	4	2	4	4	3
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2
4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	2	2	2	2	2	5	5	4	3	4	3	2	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	3	4	3	1	2	1	5	3	3	4	5	5	4	4
4	4	3	2	2	2	2	2	5	4	4	5	4	4	3	2
5	4	4	1	2	1	1	2	5	4	1	4	2	4	4	3

TOTINDCAL5	TOTINDRELC	TOTINDSALA	TOTINDCON	TOTDIMEFAC	TOTINDINTE	TOTINDDIRE	TOTINDPERS	TOTDIMPRO	TOTINDPARV	TOTINDEQUI	TOTINDALIT	TOTINDSATR	TOTDIMFAC	TOTINDNDR	TOTINDCON
9	13	10	8	64	12	12	12	36	12	10	8	10	40	15	15
12	12	12	12	72	12	12	12	36	12	12	12	12	48	12	13
15	14	10	12	75	12	12	12	36	12	12	12	11	47	12	8
15	15	9	15	79	15	15	15	45	12	8	6	11	37	11	8
12	15	10	13	73	12	12	13	37	11	5	7	9	32	4	8
9	8	8	8	54	14	14	13	41	11	10	5	9	35	13	15
8	13	13	8	59	12	8	11	31	6	7	8	10	31	6	7
12	12	11	12	71	12	12	12	36	12	11	11	12	46	9	6
12	12	12	12	72	12	12	12	36	8	8	12	12	40	9	6
9	15	11	15	80	15	15	15	45	15	11	7	11	44	15	11
13	12	9	13	71	13	14	9	36	13	12	8	9	42	6	9
12	12	12	12	72	12	12	12	36	13	13	13	13	52	12	13
13	14	14	12	75	15	10	11	36	10	5	5	8	28	8	8
13	14	10	12	75	14	13	11	38	12	8	6	11	37	6	9
9	8	8	8	54	14	14	13	41	15	15	5	10	45	4	8
TOTDIMFAC	TOTINDNDR	TOTINDCON	TOTINDODC	TOTINDOPD	TOTINDISTO	TOTINDBETR	TOTINDRSYV	TOTINDRYRC	TOTDIMPERC	TOTINDAMB	TOTINDEQUI	TOTINDAUT	TOTDIMECVL	TOTVARMOT	TOTVARCV
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	194	185
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	204	198
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	205	188
2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	225	178
2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	191	153
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	179	185
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	172	150
3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	211	185
2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	210	177
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	210	206
2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	196	172
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	206	212
2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	202	167
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	197	168
3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	162	175