

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó en la Dirección de Desarrollo institucional, una de las cinco secretarías que se compone nuestra superior casa de estudios de la ciudad de Tarija, Universidad Autónoma Juan Misael Saracho. Se tuvo como objetivo diseñar un modelo de evaluación según la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg y estrategias para mejorar el desempeño laboral, realizar un análisis situacional y composición de la Secretaría, y así, aplicar un modelo de evaluación de satisfacción laboral basado en los factores intrínsecos y extrínsecos usando como instrumento de recojo de información, la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción Scale), desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 que responde al pensamiento Herzberg, de 15 ítems, en una escala tipo Likert, logrando alcanzar un total de 63 funcionarios, siendo esta cifra el total del universo a investigar, llegando así a un análisis de datos basado en una metodología de enfoque cuantitativo, aplicando métodos descriptivos, analíticos, con un diseño no experimental. Como parte de lleno en la investigación, están comprendidos en una primera instancia se realizó un diagnóstico sobre cómo es la situación actual de la Secretaría de Desarrollo Institucional como parte de la UAJMS, su estructura, su planificación estratégica a nivel institucional, análisis FODA y demás, por otra parte, los resultados están conformados por los factores intrínsecos y extrínsecos, así como de manera general que causan mayor conflicto en la satisfacción laboral, orientado a conocer si los funcionarios de la Secretaría de Desarrollo Institucional, trabajan plenamente

satisfechos, el estudio reporta que el 68.1% de los trabajadores están satisfechos en su trabajo, siendo los factores extrínsecos los que contribuyen más a dicha satisfacción (72.4%) y los factores intrínsecos, solo generan satisfacción con 63.8% (Tabla 12 y Figura 14). Para concluir esta investigación, se propone a consideración, una propuesta que busque mejorar la Satisfacción Laboral tanto por factores extrínsecos como intrínsecos. Con la sugerencia que se aplique el mismo instrumento una vez concluida la implantación del plan, y así medir los cambios o variaciones del nivel de satisfacción.