



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MADRES  
CUIDADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS DE LA  
PROVINCIA DE HUAURA PERIODO 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
BACH. CORONADO VIVAR, JOSELYN ROSA**

**ASESOR:  
Dr. Timoteo Solano Armas**

**HUACHO – PERÚ  
2017**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos quienes fueron los impulsores de mi proyecto de vida profesional y la fuerza para poder concretizar el presente grado académico.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia y amigos por el apoyo que me Ofrecieron todos estos meses, por las buenas ideas que supieron transmitirme y por la confianza que pusieron en mí para llevar a cabo este trabajo. A mis padres por ser mis guías, mis hermanos por sus sabios consejos, a mis tíos por el apoyo incondicional y a mis mejores amigos por su amistad incondicional.

Por último, quiero agradecer la colaboración de mi asesor Dr. Timoteo Solano, quien dedicó parte de su tiempo para ayudarme a realizar dicha tesis, la cual, con poco tiempo y disposición acepto llevar a cabo mi trabajo de investigación, sin ninguna objeción.

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	ii
INDICE DE TABLAS.....	iv
INDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	11
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.2.1. Problema General.....	13
1.2.2. Problemas Específicos.....	13
1.3. Objetivos de la Investigación.....	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	14
1.4. Justificación de la Investigación.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Sobre motivación.....	20
2.2.2. Sobre satisfacción laboral.....	39
2.2.3. Programa nacional cuna mas.....	48
2.3. Definiciones conceptuales.....	49
2.4. Formulación de hipótesis.....	52
2.4.1. Hipótesis general.....	52
2.4.2. Hipótesis específicas.....	52
3.1. Diseño de la investigación.....	54
3.1.1. Tipo.....	54
3.1.2. Enfoque.....	54
3.2. Población y muestra.....	54
3.2.1. Población.....	54
La población de estudio estuvo conformada por 150 madres cuidadoras del programa nacional cuan más de la provincia de Huaura.....	54
3.2.2. Muestra.....	54

3.3. Operacionalización de las variables .....	56
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	56
3.4.1. Técnicas .....	56
3.4.2. Descripción Instrumentos .....	57
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información .....	57
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	59
4.1. Resultados .....	59
4.2. Contrastación de hipótesis.....	82
4.2.1. Hipótesis específicas.....	82
4.2.2. Hipótesis general .....	86
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
5.1. Discusión .....	88
5.2. Conclusiones .....	90
5.3. Recomendaciones .....	91
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	93
6.1. Fuentes Bibliográficas .....	93
6.2. Fuentes hemerográficas .....	94
6.3. Fuentes Documentales.....	94
6.4. Fuentes Electrónicas.....	96

## INDICE DE TABLAS

<b>tabla 1</b> : el programa nacional cuna más donde trabaja le proporciona oportunidades de logro en su desarrollo personal.....	59
<b>tabla 2</b> : se siente feliz con los resultados de logro en su trabajo .....	60
<b>tabla 3</b> : las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca son las mejores .....	61
<b>tabla 4</b> : considera que el desempeño de las tareas está de acuerdo a sus capacidades.....	62
<b>tabla 5</b> : usted está de acuerdo con las capacitaciones que recibe periódicamente ....	63
<b>tabla 6</b> : considera usted que las capacitaciones son productivas para el desempeño de sus tareas.....	64
<b>tabla 7</b> : considera usted que es recompensada por las actividades que realiza en su centro de trabajo.....	65
<b>tabla 8</b> : a un almuerzo organizado por el programa nacional cuna más lo consideraría como una recompensa.....	66
<b>tabla 9</b> : considera como castigo una sanción aplicada por no lograr sus metas.....	67
<b>tabla 10</b> : considera que las relaciones interpersonales son positivas, hay compañerismo, igualdad y respeto entre los miembros de su equipo de trabajo. ....	68
<b>tabla 11</b> : considera que las relaciones interpersonales son positivas, hay compañerismo, igualdad y respeto entre los miembros de su equipo de trabajo. <b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>	
<b>tabla 12</b> : usted considera que la afiliación en su centro de trabajo influye en la satisfacción laboral.....	69
<b>tabla 13</b> : considera que puede dialogar con su acompañante técnico, ideas, intercambiar información o puntos de vista .....	70
<b>tabla 14</b> : su jefe toma en cuenta sus opiniones para establecer los objetivos y metas de trabajo.....	71
<b>tabla 15</b> : el ambiente en el cual trabaja es bastante confortable .....	72
<b>tabla 16</b> : el entorno físico y el espacio del cual dispone su lugar de trabajo son los mejores...	73
<b>tabla 17</b> : las relaciones personales con sus superiores son buenas .....	74
<b>tabla 18</b> : considera que las políticas de la organización promueven la motivación dentro del programa .....	75
<b>tabla 19</b> : mi trabajo es una fuente que genera estrés .....	76
<b>tabla 20</b> : mis problemas personales repercuten en el desarrollo sus actividades.....	77
<b>tabla 21</b> : el programa nacional cuna más me brinda estabilidad laboral .....	78
<b>tabla 22</b> : se siente seguro en su empleo.....	79
<b>tabla 23</b> : los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas .....	80

<b>tabla 24:</b> siente que se les da confianza y libertad sobre su propio trabajo, para que adquiera nuevas responsabilidades y proporcionándole nuevos desafíos .....	81
<b>tabla 25:</b> pruebas de chi-cuadrado del logro de la motivación y la satisfacción laboral .....	82
<b>tabla 26:</b> pruebas de chi-cuadrado del poder de la motivación y la satisfacción laboral .....	83
<b>tabla 27 :</b> pruebas de chi-cuadrado de la afiliación de la motivación y la satisfacción laboral ..	84
<b>tabla 28:</b> correlación de afiliación y satisfacción laboral .....	85
<b>tabla 29:</b> pruebas de chi-cuadrado de la motivación y la satisfacción laboral .....	86
<b>tabla 30:</b> correlación de motivación y satisfacción laboral .....	87

## INDICE DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1 : PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES DE MASLOW .....	22
ILUSTRACIÓN 2: ETAPAS DEL CICLO MOTIVACIONAL.....	28
ILUSTRACIÓN 3: CICLO MOTIVACIONAL, CON FRUSTRACIÓN O COMPENSACIÓN. ....	29



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Describir de qué manera la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue el no experimental transaccional descriptivo correlacional; el estadístico para verificar la hipótesis es el chi cuadrado. Para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula de población finita, obteniéndose 91 madres cuidadoras, además se aplicó la fórmula para la muestra ajustada quedando 51 madres cuidadoras. Finalmente, la hipótesis general fue: La motivación repercute de manera significativa en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017. demostrando que si existe una relación entre la variable motivación y la satisfacción laboral, con un grado de correlación de Pearson del 42,6 %.

**Palabras clave:** motivación, satisfacción laboral

## **ABSTRACT**

The present research work has as a general objective: Describe how the motivation affects the job satisfaction of the mothers who care for the national program of the province of Huaura, 2017. The type of research is applied, and the design it was used was the non-experimental descriptive transactional correlational; the statistic to verify the hypothesis is the chi square. To find the size of the sample, the finite population formula was used, obtaining 91 caregivers, and the formula for the adjusted sample was applied, leaving 51 caregivers. Finally, the general hypothesis was: The motivation has a significant impact on the job satisfaction of the mothers who care for the national birth program more than the province of Huaura, 2017. It shows that if there is a relationship between the motivation variable and job satisfaction, with a Pearson correlation degree of 42.6%.

Keywords: motivación, job satisfaction

## INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación demostraremos la influencia que existe entre la motivación y satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, el logro el poder y la afiliación corresponde a la motivación; además trataremos sobre el estrés, el factor económico y seguridad que comprenden la satisfacción laboral.

**Robbins, S. Y Coulter, M. (2010).** Sostiene que “la motivación se refiere a un proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta”. En esta definición podemos encontrar tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia.

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se enlaza fuertemente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un aspecto personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

Motivar a alguien, en sentido general, se trata de crear un ambiente en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo, de ahí la importancia de que los jefes (acompañantes técnicos) dominen esta temática para que valoren y actúen, procurando que los objetivos individuales de las madres cuidadoras coincidan lo más posible con los de la organización ya que eso generaría muchas ventajas para la organización.

**Atalaya, M. (1999)** sostiene que “La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos”.

Según **Robbins, S. Y Judge, T. (2013)**, “sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio, que es resultado de una evaluación de las características de este.

Estas definiciones nos permiten comprender la idea de satisfacción laboral, lo cual lo podemos definir como el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la

remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones interpersonales dentro de la organización, la seguridad puede ofrecer, entre otros aspectos.

El contenido del presente trabajo de investigación se desarrolla en seis capítulos, que a continuación se detalla:

Capítulo I, se realiza una descripción del problema de lo más general a lo más específico, además se realiza la formulación del problema, se propone los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas, definiciones de los términos básicos, formulación de hipótesis.

Capítulo III, se explica la metodología que comprende: Diseño, población-muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, procesamiento de la información.

Capítulo IV, contiene la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, contienen la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, las fuentes bibliográficas, Hemerográficas, Documentales, Electrónicas.

Finalmente, en Anexos se incluyen Documentos que complementan la información de los Estudios

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

La motivación brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por parte de los colaboradores; por lo tanto, la motivación influye en la satisfacción laboral de los empleados y las actividades laborales dentro de las instituciones.

En el mundo actual se valora mucho la motivación y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de la persona dentro de sus centros de trabajos.

Tanto la motivación como la satisfacción laboral reflejan las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad y calidad o para encontrar un punto de equilibrio.

Actualmente, al ser aplicados en el campo de educación tanto la motivación como la satisfacción laboral son temas centrales puesto que la calidad del servicio depende fundamentalmente de la motivación, su interés y su preocupación para mejorar la educación de los usuarios.

El programa nacional cuna más es un programa social focalizado a cargo del ministerio de desarrollo e inclusión social (MIDIS), cuyo objetivo es mejorar el desarrollo infantil de niños y niñas menores de 3 años de edad en las zonas de pobreza y pobreza extrema, para superar las brechas en su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional.

El programa nacional cuna más en el aspecto cognitivo trabaja el conocimiento y aprendizaje a través de su plan de experiencia, en el aspecto social se pretende que los niños interactúen y socialicen con niños y adultos, en el aspecto emocional que los niños se sientan felices, que su estado emocional sea saludable y en la parte física se encargan de ver por la salud de los niños y su alimentación.

Los servicios del programa cuna más se implementan a través de los comités de gestión que son órganos conformados por los miembros de la comunidad para la administración de los servicios de cuna más.

El programa nacional cuna más en la provincia de Huaura cuenta con 10 centros de cuidado diurnos ubicados en diferentes localidades de la provincia como son: señor de los milagros (Atalaya), los ángeles (Huaura), 15 de junio (Huaura), mano de Dios (Hualmay), Jesús Divino Maestro (Manzanares), señor de los Milagros II (Fujimori), Virgen del Carmen (Carquin), Vichamitas de Vegueta (Vegueta), las Américas (Vegueta), santa María (santa María). En la cual colaboran 118 madres cuidadoras atendiendo a un total de 730 niños de pobreza y pobreza extrema.

El programa nacional cuna más de la provincia de Huaura podemos evidenciar la falta de motivación de las madres cuidadoras por las reiteradas inasistencias a su centro de trabajo aludiendo que su hijo o familiar está enfermo ya que en su mayoría las trabajadoras son madres solteras, madres jóvenes que se integran al programa por necesidad, la falta de vocación para trabajar con niños, la falta de actitud para el desarrollo de sus clases o sesiones de aprendizaje, la falta de entusiasmo que debería caracterizarlas al atender a los niños en los diferentes momentos ya sea en el momento de la alimentación y limpieza, la falta de comunicación entre compañeras, el bajo incentivo salarial que reciben y la falta de autonomía en la realización de su trabajo lo cual genera una alta rotación de personal .

De persistir una escasa motivación de las madres cuidadoras para realizar su trabajo a favor de los niños esto puede generar una insatisfacción laboral lo cual se puede ver reflejado en la mala calidad de servicio puesto que si los niños son descuidados y no reciben una buena alimentación tendrán problemas de salud impidiendo el desarrollo cognitivo, social y emocional.

Así mismo se observó que existen niños con elevados índices de desnutrición y esto se va agudizando con la llegada de niños mal aseados.

Los problemas que se observa al plantear la investigación se distinguen entre otras:

Una desmotivación generalizada de madres cuidadoras que indican a mi juicio el mal proceso de selección de personal.

La irrisoria propina que reciben no significa tentadora para cualquier madre cuidadora ya que no llega ni siquiera al sueldo mínimo.

El control que se aplica no cumple con los estándares o requisitos que debe de garantizar el trabajo y la permanencia de las madres cuidadoras.

Por todo lo descrito lo que me motiva a realizar esta investigación y proponer soluciones a favor de los niños del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿De qué manera el logro de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017?
- b) ¿De qué forma el poder de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017?
- c) ¿En qué medida la afiliación de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar en qué medida la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar si el logro de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.
- b) Determinar de qué manera el poder de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más en la provincia de Huaura, periodo 2017.
- c) determinar en qué medida la afiliación de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.

### **1.4. Justificación de la Investigación**

Justificación práctica. - la justificación práctica, se sustenta que nuestra investigación servirá para obtener una motivación positiva la cual mejorará la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más.

Justificación teórica. - se justifica científicamente por que la investigación servirá para generalizarse e incorporarse al conocimiento científico, además servirá para detectar los vacíos existentes entre cada una de las variables, así mismo servirán como antecedentes para futuros trabajos de investigación que se pretendan realizar en esta área.

Justificación socioeconómica. - los resultados de la investigación servirán para mejorar la satisfacción laboral de las madres cuidadoras, así mismo



estos resultados servirán para elaborar nuevas estrategias o planes de trabajo con la cual se busca brindar un mejor servicio beneficiando a los niños y niñas de pobreza y pobreza extrema de la provincia de Huaura.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Se ha encontrado estudios similares a la investigación que persigo siendo los siguientes:

#### **Antecedentes internacionales**

**Giovannone, P. (2011)**, en su trabajo de investigación titulado “La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg”. Su objetivo general fue: Analizar y constatar si aplica la teoría de motivación de Herzberg en los trabajadores del gran La Plata. Su metodología fue de tipo descriptivo. Para fines del estudio, el universo considerado fue de 248.224 trabajadores activos, con título universitario. Su muestra estuvo conformada por 104 personas. Se concluyó en: Los profesionales trabajadores presentaron niveles altos de satisfacción en la mayoría de los factores motivacionales. Los resultados de la investigación de campo señalan que: entre los factores motivacionales que los trabajadores de la muestra consideran más importantes a la hora de sentirse motivados se encuentra; que el trabajo que realiza sea importante como también que el puesto cuente con tareas variadas, desafiantes y creativas.

**Lucero, Z. Y Rivera, F. (2011)**, En su trabajo de investigación titulado “relación entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral y el patrón de conducta en médicos residentes y el personal de enfermería del hospital Eugenio espejo durante junio - julio del 2011”.su objetivo general fue: Identificar los niveles de Síndrome de Burnout y su relación entre la satisfacción Laboral y patrón de conducta del personal médico y de enfermería del Hospital Eugenio Espejo. Su metodología fue descriptiva. La población fue de 292 personas. Su muestra fue poblacional. Se concluyó en: a) La prevalencia del Síndrome de Burnout en el Hospital Eugenio Espejo en los meses de junio y julio del 2011 fue: Agotamiento Emocional Alto 27.7%, Baja Realización Personal 69.5% y Despersonalización Alta 26.7%. b) Los niveles altos de agotamiento emocional (OR: 0.45 IC: 0.26-0.77) y despersonalización (OR: 2.23 IC: 1.13-0.41) presenta una asociación estadísticamente significativa con el género masculino. C) Los

solteros y los que mantienen unión libre son los que presentan mayor prevalencia del síndrome con respecto a los otros estados civiles. ( $\chi^2$  17.3  $p < 0.05$ ). d) La prevalencia de síndrome de Burnout es mayor en los médicos residentes (43%) que en las enfermeras (12%). ( $\chi^2$  35.4  $p < 0.05$ ). e) El rango de edad que presenta los niveles más altos de agotamiento emocional y de despersonalización es el que comprende de los 24 a 29 años (41.5%), mientras que los niveles más bajos se encontraron en el que comprende las edades entre los 30 y 34 años (30.9%). f) Medicina Interna (AE 32.3%, RP 20 %, D 21.1%), y Emergencia (AE 30.7%, RP 21.1 %, D 21.1%) son los servicios que presentan el mayor número de individuos con síndrome de Burnout. g) Los individuos que laboran en la institución menos de 1 año presentan con mayor frecuencia niveles altos en cada una de las esferas que componen el síndrome. h) Los individuos que laboran de 70 a 79 horas semanales presentan los niveles más altos de agotamiento emocional y de despersonalización. Mientras que los que presentan los niveles más bajos de realización personal son los que laboran de 60 a 69 horas semanales.

### **Antecedentes nacionales**

**Sánchez, R. (2016)** en su trabajo de investigación titulado “Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote”. Realizado en la ciudad de Chimbote-Perú. Su objetivo general fue: Determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote. Su metodología fue: descriptivo correlacional. La población fue 120 colaboradores administrativos pertenecientes a la red de salud de la ciudad de Chimbote. Muestra es poblacional. Se concluyó en: a) En cuanto a la relación que existe entre la Motivación y Satisfacción laboral se puede evidenciar que existe una correlación de 0.901\*\*, además el p-valor, 0.01, menor a 0.05 indica que esta relación es altamente significativa. b) Respecto a los niveles de Motivación se observa que el mayor porcentaje de colaboradores administrativos de una red de salud es de 42.5% de la población, lo que indica que 51 evaluados presentan un nivel alto de motivación, mientras

que 50 evaluados representado por el 41.7% de la población presentan un nivel medio y un 15.8% es decir 19 evaluados presentan un nivel de motivación bajo. c) En cuanto a los niveles de Satisfacción Laboral, se observa que el mayor porcentaje de colaboradores administrativos de una red de salud es de 38 44.2% que tiene un nivel satisfactorio, luego el 41.7% de la población presentan un nivel regular de satisfacción laboral y 14.2% presenta un nivel de insatisfacción laboral. d) Por otro lado existe correlación entre el factor Motivación de logro con los 7 factores de Satisfacción laboral altamente significativo con un p-valor de 0.01.e) Así mismo, en cuanto a la correlación del factor de Motivación de Poder se halló una correlación entre los factores: Condiciones Físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales y Desarrollo personal, de Satisfacción laboral; mientras que con el factor de Desempeño de tareas y Relación con la autoridad de la variable de satisfacción laboral no tiene correlación con el factor de motivación de Poder. f) Por último, en cuanto a la correlación del factor de Motivación de afiliación, se evidencia tiene correlación con los factores de Políticas administrativas, Relaciones sociales y Desarrollo personal, y de Desempeño de tareas de la variable de Satisfacción laboral, y por otro lado no existe correlación entre con los factores de Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos y Relación con la autoridad.

**Muñoz, G. (2015)**, en su trabajo titulado “motivación laboral en el profesional de enfermería de los centros y puestos de salud de la redess puno – 2015”. Realizado en la ciudad de Puno-Perú. Su objetivo general fue: determinar la motivación laboral según la satisfacción de necesidades del profesional de enfermería de los centros y puestos de salud de las redess puno, 2015. Su metodología fue: La investigación es de tipo descriptivo y de corte transversal. La población fue de 61 enfermeras nombradas (Diresa, Puno 2014).la muestra es poblacional. Concluyó en: a) Los profesionales de enfermería que laboran en los diferentes centros y puestos de salud, se encuentran desmotivadas en un porcentaje muy significativo respecto a la satisfacción de necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, estima y de autorrealización. b) Las enfermeras de la

REDESS Puno, consideran que la expectativa motivacional es muy importante respecto a la satisfacción de necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. c) Los profesionales de enfermería de la REDESS Puno, se encuentran no satisfechas en las necesidades; fisiológicas, de seguridad y estima, y se encuentran moderadamente satisfechas en las necesidades sociales y de autorrealización.

**Dávila, J. (2013)**, En su trabajo de investigación titulado “motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la red de salud Camaná – Caraveli”. Realizado en la ciudad de Arequipa-Perú. Su objetivo general fue: Describir el nivel y tipo de motivación y los índices de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Camaná - Caraveli. Su metodología fue: descriptivo. Su población fue: 85 trabajadores estables. Su muestra es poblacional. Se Concluyó en: a) El nivel de motivación que muestran los trabajadores de la Red de Salud Camaná – Caraveli es Alto es decir que el trabajo que realizan y los incentivos por parte de la organización son suficientes para trabajar motivados. b) Los tipos motivación Extrínseca e Intrínseca en los evaluados muestran niveles altos, existiendo entre estos dos tipos solo una diferencia del 04%, lo que estadísticamente no se puede considerar como una diferencia significativa por lo que consideramos que ambos tipos de motivación son iguales c) Dentro de la motivación, el tipo de motivación intrínseca muestra al factor (responsabilidad por el trabajo) en un nivel Regular lo que quiere decir que los trabajadores de la Red de Salud Camaná – Caraveli no se sienten del todo motivado porque no le dan la importancia debida a la contribución hacia la organización. d) La Satisfacción Laboral que presentan los trabajadores administrativos de la Red de Salud Camaná – Caraveli, se encuentran dentro de las categorías diagnosticas del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrilo que muestra un índice medio lo que quiere decir que la muestra evaluada a pesar de estar con motivación alta su satisfacción laboral es Regular. e) El factor Políticas Administrativas evaluado en la satisfacción laboral muestra índices de “Parcial Insatisfacción”, siendo el único factor en este nivel, este resultado nos indica que los trabajadores de la Red de Salud

Camana – Caraveli muestran cierto rechazo frente a los lineamientos o normas institucionales impartidas por la organización.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Sobre motivación**

Existen diversas concepciones sobre la motivación, Según **Fischman, D. (2015)**, “la motivación es como el nivel de temperatura del aire de un globo aerostático. Algunos motivados tienen el aire caliente y vuelan por los horizontes. Otro con el aire frío, están paralizados en el piso esperando que alguien los arrastre”.

**Robbins S. y Judge T. (2013)**, plantea que “La motivación es un proceso que incide en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”.

Esta definición tiene tres elementos clave: intensidad, dirección y persistencia. La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización. Por tanto, tenemos que considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que 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.

**Robbins, S. Y Coulter, M. (2010)**. Sostiene que “la motivación se refiere a un proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta”. En esta definición podemos encontrar tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia.

**Parret, M. (2012)**. Indica que la “motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. O dicho de otra

forma, se trata de una energía que lanza a la persona hacia la acción con interés, dinamismo y ganas de hacer las cosas mejor posible”.

**Chiavenato, I. (2009)** define “La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano”.

Según, **Gibson, J. (1983)** “La motivación es el concepto que empleamos cuando describimos las fuerzas que actúan en o dentro de un individuo para iniciar y dirigir su conducta”.

**Kreitner, R. Y Kinicki, A. (1996)** sostiene que “motivación se define como aquellos procesos psicológicos que causan la estimulación, dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas a objetivos”.

Según los conceptos dados, podemos interpretar a la motivación como un proceso psicológico que ocupa o juega un papel muy importante en la vida de las personas. En la cual el ser humano puede estar motivado o desmotivado. En la cual el sentirse desmotivado para la realización de una actividad puede significar estar motivado para otra actividad.

La motivación es un proceso adaptativo que ayuda y dirige el comportamiento de las personas para el cumplimiento de un objetivo, una meta, o el fin que se persigue.

#### A) **Clasificación de la motivación**

**Motivación intrínseca (MI).** - es intrínseca, cuando una persona fija su interés en la realización de la actividad en sí misma. Los seis motivadores intrínsecos son:

- Autonomía
- Sentido de competencia
- Novedad
- Aprendizaje
- Relación, pertenencia
- Transcendencia

**Motivación extrínseca (ME).** - es decir cuando, lo que le interesa a la persona es principalmente este fin. Las consecuencias de hacer algo. Algunos motivadores extrínsecos son:

- Reconocimiento
- Premios, incentivos
- Bonos
- Diplomas, trofeos
- Evaluaciones, notas
- Fechas límite
- Castigos

## B) Teorías de la motivación

### a) Primeras teorías sobre la motivación

#### Teoría de la jerarquía de las necesidades

Esta teoría fue denunciada por Abraham Maslow donde dice que el comportamiento humano reside en el propio individuo. Su motivación para actuar y comportarse se deriva de las fuerzas que existen en su interior.

Según Maslow las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. En la base de la pirámide están las necesidades más elementales y recurrentes (denominadas necesidades primarias), en tanto que en la cima se hallan las más sofisticadas y abstractas (las necesidades secundarias). **(Chiavenato, 2000)**



Fuente: (Chiavenato, administración de recursos humanos, 2000)  
Ilustración 1 : pirámide de las necesidades de Maslow



**Necesidades fisiológicas.-** constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son las necesidades innatas como la necesidad de alimentación (hambre y sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra el frío y el calor), o el deseo sexual (reproducción de la especie). Son las necesidades relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo. Aunque son comunes a todos los individuos, requieren diferentes grados de satisfacción laboral.

**Necesidades de seguridad.-** constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. Las necesidades de seguridad tienen gran importancia, ya que la vida organizacional de las personas depende de la organización, y las decisiones administrativas arbitrarias o las decisiones inconscientes o incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo.

**Necesidades sociales.-** están relacionadas con la vida del individuo en sociedad, junto a otras personas. Las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Cuando las necesidades sociales no están satisfechas, la persona se torna reacia, antagónica y hostil con las personas que la rodean.

**Necesidades de autoestima.-** están relacionadas con la manera como se ve y se evalúa a la persona, es decir con la autoevaluación y la autoestima. Incluyen la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de confianza en sí mismos, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad.

**Necesidades de autorrealización.-** las necesidades humanas más elevadas; se hallan en la cima de la jerarquía. Estas necesidades llevan a la persona a desarrollar su propio potencial y realizarse como criaturas humanas durante toda la vida. Esta tendencia se explica mediante el impulso de superarse cada día más y llegar a realizar todas las

potencialidades de la persona. Estas necesidades están relacionadas con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales. **(Chiavenato, 2000)**

### **Teoría de las necesidades de McClelland**

A diferencia de la teoría de Maslow, la de McClelland no habla de una jerarquía de necesidades. Dice que las personas difieren en la intensidad de sus necesidades eso dependiendo del ambiente en el cual han sido criados.

Comprender la motivación humana a partir de este modelo lleva a la definición del concepto motivo como el interés recurrente para el logro de un objetivo basado en un incentivo natural; un interés que energiza, orienta y selecciona comportamientos. **(Alles, 2007)**

La teoría que fue desarrollada por David McClelland se centra en tres necesidades.

- **Los logros como motivación (nLog)** es el impulso por sobresalir, por tener un éxito con respecto a un conjunto de estándares.
- **La necesidad de poder (nPod)** es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio.
- **La necesidad de afiliación (nAfi)** es el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas. **(Robbins S. y., 2013).**

(Dessler, 1991). McClelland descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder citado por **(Atalaya, 1999).**

## **Teoría X y Y de McGregor**

Douglas McGregor propuso dos visiones diferentes de los seres humanos: una negativa en esencia, llamada teoría X y la otra básicamente positiva, denominada Teoría Y. después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionan con los empleados, McGregor concluyo que los puntos de vista que aquellos tenían acerca de la naturaleza de los seres humanos se basaban en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento.

Los gerentes que están favor de la Teoría X creen que a los empleados les disgusta el modelo inherente del trabajo por lo que deben se ser dirigidos, incluso coaccionados, a realizarlos. En contraste, quienes se basan en la Teoría Y supongamos que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego, por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar, e incluso a buscar la responsabilidad. **(Robbins S. y., 2013).**

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

Herzberg basa su teoría en el ambiente externo (perspectiva extravertida). Para Herzberg, la motivación para trabajar depende de dos factores:

**Factores higiénicos:** Condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; comprenden las condiciones físicas y ambientales el trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión higiene refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denomina factores de insatisfacción. Ellos incluyen:

- Condiciones de trabajo y comodidad
- Políticas de la organización y la administración
- Relaciones con el supervisor
- Competencia técnica del supervisor
- Salarios
- Estabilidad en el cargo
- Relaciones con los colegas

**Factores motivacionales:** Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. Cuando los factores motivaciones son óptimos, elevan la satisfacción, de modo sustancial; cuando son precarios, provocan la perdida de satisfacción. Por estas razones, se denominan factores de satisfacción. Constituyen el contenido del cargo en si e incluyen

- Delegación de la responsabilidad
- Libertad de decidir cómo realizar el trabajo
- Ascensos
- Utilización plena de las habilidades personales
- Formulación de los objetivos y evaluación relacionada con estos.
- Simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña)
- Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente)

Herzberg llego a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados, y son diferentes, los factores responsables de la insatisfacción profesional: “lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la no satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional, y no la satisfacción”. **(Chiavenato, 2000)**.

## **b) Teorías contemporáneas de la motivación**

### **Teoría de la autodeterminación**

La teoría plantea que la gente prefiere sentir que tiene control sobre sus

acciones, de manera que cualquier situación que haga de una tarea que antes se disfrutaba ahora se experimente más como una obligación, que como una actividad que se eligió con libertad, reducirá la motivación.

La teoría de la autodeterminación también establece que las personas, además de sentirse impulsadas por una necesidad de autonomía, buscan como ser competentes y hacer conexiones positivas con los demás.

Un concepto derivado recientemente de la teoría de la autodeterminación es la autoconsistencia, el cual se refiere a que tan consistentes son los motivos de las personas por alcanzar sus metas con sus intereses y valores esenciales. Si los individuos persiguen metas debido a un interés intrínseco, tiene mayores posibilidades de lograrlas, y se sentirán felices incluso si no lo hacen, porque el proceso de luchar por alcanzarlas resulta divertido. En cambio, las personas que persiguen metas por razones extrínsecas (dinero, estatus u otros beneficios) tienen menos probabilidades de alcanzarlas y se sentirán menos felices incluso si lo logran. **(Robbins S. y., 2013).**

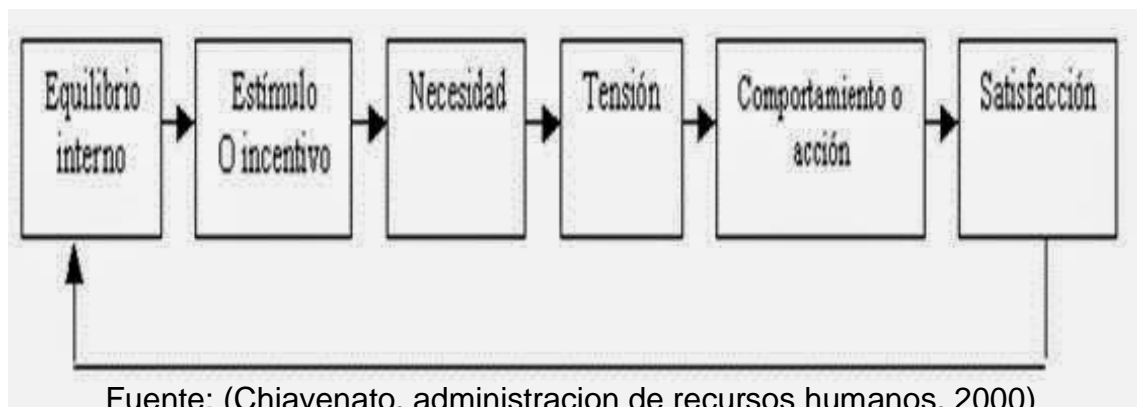
### **Teoría de la autoeficacia**

Esta Teoría fue desarrollada por el investigador Albert Bandurria. En la investigación se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de realizar una tarea. Cuanto mayor sea la autoeficiencia, más confianza se tendrá en la propia capacidad para tener éxito. Por lo tanto, en situaciones difíciles las personas con baja autoeficacia suelen disminuir su esfuerzo o rendirse, mientras que los individuos con un alto nivel de autoeficacia trataran con más ahínco superar su desafío. La autoeficacia puede crear un círculo vertiginoso donde los individuos con una elevada eficacia se involucran más en sus tareas, lo que a su vez mejoraría su desempeño, incrementando aún más su eficacia. **(Robbins S. y., 2013).**

### **C) Ciclo de la motivación**

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad. Esta es una fuerza dinámica y persistente que origina comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y

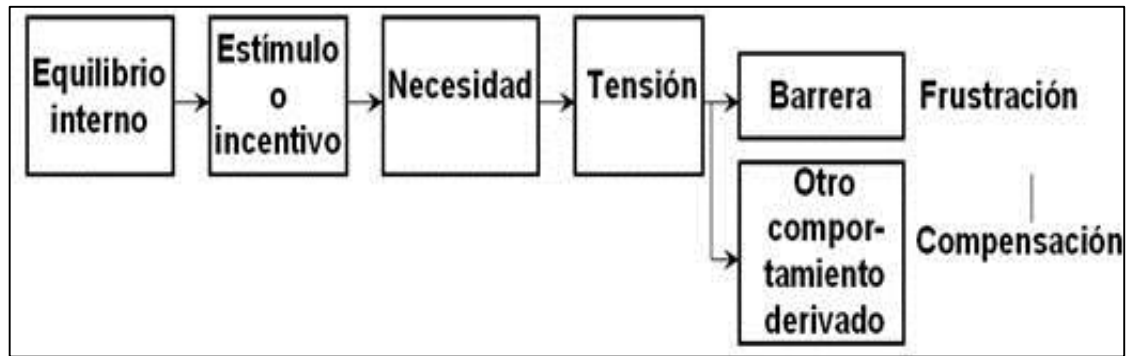
produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleve al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y el desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisface la necesidad y, por ende, descarga la tensión provocada por aquélla. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo recobra su estado de equilibrio anterior, su manera de adaptarse al ambiente.



*Ilustración 2: Etapas del ciclo motivacional*

Algunas veces la necesidad puede satisfacerse en el ciclo motivacional, y puede originar frustración o, en algunos casos, compensación (transferencia hacia otro objeto, persona o situación). cuando se presenta la frustración de la necesidad en el ciclo motivacional, la tensión provocada por el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera u obstáculo que impide su liberación; al no hallar la salida normal, la tensión represada en el organismo busca una vía indirecta de salida, bien sea mediante lo psicológico (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.) o bien mediante lo fisiológico (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas o digestivas, etc.).

En otras ocasiones, aunque la necesidad no se satisfaga, tampoco existe frustración porque puede transferirse o compensarse. Esto ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de la necesidad que no puede satisfacerse. **(Chiavenato, 2000).**



Fuente: (Chiavenato, administración de recursos humanos, 2000)

*Ilustración 3: ciclo motivacional, con frustración o compensación.*

#### D) Dimensiones de la motivación

##### Logro

Se trata de un impulso que se manifiesta en muchas personas para conseguir metas especialmente si tienen la percepción de que será reconocido su esfuerzo. La actividad es una forma de satisfacción de esas personas y además procuran rodearse de personas técnicamente competentes sin importarles demasiado los aspectos sociales en que deben relacionarse. Estas personas tienen tendencia natural de convertirse en líderes. **(Parret, 2012).**

##### Poder

Se trata de la satisfacción que tienen muchas personas de poder influir en los demás, modificando situaciones gracias a su intervención. Aquí podemos encontrar personas dispuestas a correr riesgos con tal de ostentar poder y dejar huella en la organización. Les interesa ser más nombrados directivos por la cúpula de la organización que ser reconocidos como líderes. **(Parret, 2012)**

##### Afiliación

Hay personas a las que les motiva las relaciones sociales, el trato con las personas y les incentiva el reconocimiento de los demás por la actitud positiva de colaboración que se desarrollan. Acostumbran a querer trabajar con personas que consideran amigos, conocidos, parientes, paisanos, etc.

A estas personas no les importa alcanzar cuotas de liderazgo o jerarquía, les interesa más un puesto de trabajo que les permita relacionarse con los demás y que el clima laboral sea agradable. (Parret, 2012).

### **E) Influencias sociales en la motivación**

Entender la motivación implica algo más que tan solo analizar la conducta individual. Si nuestra preocupación es sobre el comportamiento en escenarios laborales organizacionales resulta fundamental identificar la fuerte influencia del contexto social, en particular del grupo de trabajo del individuo, así como de supervisores y subalternos.

#### **a) Influencia del grupo de trabajo inmediato**

El grupo de trabajo inmediato afecta muchos aspectos del comportamiento de una persona; no obstante uno de los efectos más significativos se da en la motivación.

La dirección de la influencia social en la motivación dependerá probablemente de las normas establecidas por el grupo, es decir, de los estándares de comportamiento esperados por los miembros del grupo. Cuando tales normas apoyan las metas de la organización, la influencia incrementará los niveles de motivación. Cuando las normas contravienen los objetivos de la organización, la influencia disminuirá los niveles de motivación.

#### **b) Influencia de supervisores y subalternos**

Los supervisores y los subalternos, y no tan sólo los compañeros del grupo de trabajo, también forman parte del ambiente social inmediato que afecta la motivación. La influencia de los supervisores o de los directivos en la motivación de sus empleados está relacionada con su control de las recompensas atractivas y de los castigos potencialmente severos, como lo analizamos. Sin embargo, es importante destacar que la influencia motivacional de alguien que esté en una posición de supervisión no es igual para todos los subalternos. En otras palabras, en una organización, aunque el individuo en el nivel inmediato superior tiene un efecto



considerable en la motivación de sus subalternos, a menudo tal efecto es desigual. El mismo supervisor podría ser una fuente que incremente la motivación para algunos empleados, y una fuente que la disminuya para otros.<sup>42</sup> Mucho depende de las relaciones interpersonales que con el tiempo se desarrollen entre cada subalterno y el supervisor.

### c) **Influencia de la cultura de la organización**

No se debe pasar por alto la influencia que la cultura del contexto organizacional mayor (más allá del grupo de trabajo) tiene en la motivación de los empleados. Como señaló un experto en temas de administración: Desde la perspectiva gerencial la cultura como expectativa compartida puede considerarse un sistema de control social. Sobre todo esta influencia en la motivación se ejerce a través de las normas, en este caso los patrones de conducta aceptables y adecuados esperados por la organización. Al igual que con el grupo de pares, cuanto más un individuo desee seguir formando parte de una organización, mayor influencia recibirá de la cultura organizacional. **(Hitt, M. y et al, 2006).**

### F) **Desmotivación**

Las situaciones que producen desmotivación son múltiples y habrá que analizarlas en cada caso en particular. Pero hay algunas líneas generales sobre aquellos temas que hacen que las personas pierdan su motivación.

Se ha tomado una lista que propone Dean Spitzer propone en *The Seven Deadly Demotivators*, sobre posibles desmotivadores.

**La política:** es decir, las reglas para el éxito que no están escritas y que producen todo tipo de acción y reacción en las personas. Mediante la política se puede ser injusto con las personas y cometer arbitrariedades, no solamente actos positivos.

**Expectativas dudosas:** muchas veces, el management de distintos niveles envía, sin darse cuenta, mensajes sobre posibilidades futuras de diferente tipo que luego no se concretan y resultan en daño.

**Reuniones improductivas:** la sensación de pasar horas en reuniones de

las que nada resulta hace decaer el ánimo de los concurrentes.

**Hipocresía:** esto supone hacer o decir cosas que se contradicen. Cuando se recortan gastos pero no los de los directores; cuando nos dicen que nos valoran o creen en nosotros pero debemos solicitar permiso para todo; cuando nos piden que seamos creativos pero nos rechazan las sugerencias. En estos y otros muchos casos la motivación decae.

**Los cambios constantes:** si bien en la actualidad hay muchos cambios, esto no significa que sean realmente diarios. Cambiar de tal manera que antes de poder apreciar un resultado se cambie otra vez o cambiar por inspiración permanente del jefe son situaciones que producen cansancio y desmotivación.

**Retener información:** la información es poder, por lo tanto es habitual que ciertos jefes de diferente nivel retengan información, aun aquella necesaria para que sus colaboradores trabajen mejor. Esta sensación de no tener derecho a la información produce desmotivación.

**Estándares de baja calidad:** los productos de baja calidad influyen en los clientes y el mal trabajo incide en los reemplazos de piezas y en el scrap o desperdicio. Todo ello produce desmotivación en los empleados, que se encuentran haciendo cosas mal hechas en vez de algo que valga la pena.

Podemos agregar que también es desmotivadora la sensación de recibir una remuneración por debajo de la debida, o de discriminación o, de que la tarea es monótona. En fin, toda sensación de ser maltratado, aun en formas sutiles, hace que las personas pierdan la motivación. **(Maristany, 2007).**

### G) **Sugerencias para motivar a los empleados**

Aun cuando no hay un grupo de reglas sencillas y globales, las siguientes sugerencias abarcan lo que conocemos sobre la motivación de empleados.

**Reconozca las diferencias individuales.** Casi cualquier teoría contemporánea acerca de la motivación reconoce que los empleados no son idénticos. Tienen diferentes necesidades, actitudes, personalidad y otras variables individuales importantes.

**Haga que coincidan personas y puestos.** Hay muchas pruebas de los beneficios de la motivacionales al hacer que coincidan las personas y los puestos. Por ejemplo los grandes realizadores deben tener trabajos que les permitan participar en el establecimiento de metas moderadamente desafiantes y que involucren autonomía y retroalimentación. También tome en cuenta que no a todas las personas les motivan los puestos con mucha autonomía, variedad y responsabilidad.

**Utilice metas.** La literatura del establecimiento de metas sugiere que los gerentes deben asegurarse de que los empleados cuenten con metas difíciles y específicas y retroalimentación sobre su progreso hacia el logro de esas metas.

**Asegúrese de que las metas parezcan alcanzables.** Sin importar si las metas son alcanzables, los empleados que las ven inalcanzables reducirán su esfuerzo porque no están seguros de para que deben molestarse. Por tanto, los gerentes deben estar seguros de que los empleados confíen en que un enorme esfuerzo puede llevar a la realización de las metas de desempeño.

**Individualice las recompensas.** Como los empleados tienen diferentes necesidades, lo que actúa como un reforzador para uno puede no ser así para otro. Los gerentes deben de utilizar sus conocimientos sobre las diferencias de los empleados para individualizar las recompensas que controlan, como paga, ascensos, reconocimiento, tareas deseables, autonomía y participación.

**Vincule las recompensas y el desempeño.** Los gerentes necesitan vincular las recompensas con el desempeño. Los factores de recompensa diferentes del desempeño solo reforzaran esos otros factores. Las recompensas importantes como los aumentos de sueldo y los ascensos deben otorgarse por el cumplimiento de las metas específicas. Los gerentes también deben aumentar formas de aumentar la visibilidad de las recompensas, lo que las hace potencialmente más motivantes.

**Verifique si el sistema es equitativo.** Los empleados deben percibir que las recompensas o los resultados son iguales a los insumos. En un primer

nivel, la experiencia, la habilidad, el empeño y otros insumos obvios deben poder explicar las diferencias en el sueldo, la responsabilidad y otros resultados. Y recuerde que la equidad de una persona es la inequidad de otra, por lo que un sistema ideal de recompensas quizá deba evaluar los insumos de manera diferente para llegar a las recompensas más apropiadas para cada puesto.

**Utilice el reconocimiento. Reconozca el poder del reconocimiento.** En una economía estancada donde la reducción de costos es tan común, usar el reconocimiento es un medio de bajo costo para recompensar a los empleados. Y es una recompensa que la mayoría de los empleados consideran valiosa.

**Muestre atención e interés por sus empleados.** Los empleados trabajan mejor para los gerentes que se interesan por ellos. Cuando los gerentes se interesan por sus empleados, por lo común los resultados de desempeño se hacen presentes inmediatamente después.

**No ignore el dinero.** Es tan difícil dejarse atrapar en establecer metas, crear puestos interesantes y dar oportunidades de participación, que uno se olvida de que el dinero es la razón principal por la que la mayoría de las personas trabajan. De tal suerte que la asignación de los aumentos basados en el desempeño, bonos por los trabajos a destajo y otros incentivos son importantes a la hora de determinar la motivación de los empleados. No estamos diciendo que los gerentes deben enfocarse exclusivamente en el dinero como una herramienta motivacional. Más bien, simplemente estamos enunciando lo obvio: si se elimina el dinero como un incentivo, las personas no se presentarían a trabajar. No se puede decir lo mismo de si se eliminan las metas, el trabajo enriquecido o la participación.  
**(Robbins S. y., 2010)**

## H) Motivación laboral

### a) Dimensiones de la motivación laboral

Variedad de la tarea: Permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores

debido a la gama de habilidades necesarias. Además, alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.

**Autonomía para la realización de la tarea:** Grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación. Con la responsabilidad en. El proceso de trabajo y en sus consecuencias.

**Identidad de tareas.** Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.

**Importancia de la tarea:** Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.

**Retroalimentación sobre el desempeño:** Es el grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento, o si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes. **(Hellriegel, 2004)**

#### **b) Factores de influencia en la motivación laboral**

El comportamiento humano es muy complejo y para explicarlo sucintamente dentro del ámbito de los recursos humanos conviene tener en cuenta ciertos aspectos más relevantes.

Los factores lo podemos dividir en externos e internos:

- **Factores externos**

Son los procedentes de su entorno (compañeros, mandos, la organización, etc.), que le influyen continuamente tanto directamente como indirectamente, consciente como inconsciente.

El elemento que determina la forma crucial del comportamiento del individuo en el trabajo y, por supuesto, influido por los factores que se han estudiado, conduce a un resultado final, cual es la satisfacción o no en el trabajo.

**La autonomía.** El empleado actual busca ocupaciones laborales más significativas que antaño, que le permitan expresar su creatividad, iniciativa e ideas; ya no se conforma simplemente con conseguir un empleo, desea poder realizarse con unos márgenes de autonomía

**La retribución económica.** La retribución económica no lo es todo, aunque continúa siéndolo casi todo, pues no hay que olvidar que en el mundo actual prácticamente el único medio para procurarse es el dinero, y aunque el trabajador pueda sentirse muy a gusto en una organización, tiene las obligaciones familiares que le imponen la necesidad de tener una retribución lo más importante posible. Esta lo podemos dividir en unos ingresos garantizados (salario mínimo de convenio, etc.) y retribuciones variables (incentivos, primas, premios económicos, etc.) que tenga un espíritu equitativo y justo.

**Las ventajas sociales.** Las mejoras sociales contribuyen a crear un clima de bienestar y a sentirse más satisfecho de pertenecer a una organización que contempla esta faceta social. Complementa una forma muy valiosa la retribución que pueda conseguir un empleado en la organización. Estas ventajas o premios pueden ser de diversas formas, desde un viaje sufragado a entrega de acciones o participaciones de la empresa.

**La seguridad en el entorno laboral.** El riesgo de que se vea mermada la salud, la integridad física y psíquica de quienes participan en una organización hace que no sea atractivo permanecer en ella. La publicación interna de planes de protección, información de los niveles de siniestralidad laboral de la organización, etc. Y una evidente baja siniestralidad favorece un buen clima laboral y consecuente motivacional.

**El desarrollo personal y la promoción.** Es una aspiración connatural de cualquier empleado tener expectativas de crecer profesionalmente, mejorar en la formación, la experiencia, conocimiento y correlativa compensación

económica, escalando puestos de más responsabilidad de la organización. La empleabilidad también es una cuestión cada vez más a tener en cuenta como atractivo efecto motivante del trabajador.

**La estabilidad en el empleo.** La inseguridad que crea la inestabilidad en el empleo o dicho de otra forma, si continuara en el futuro perteneciendo a una organización por causas más impuntuales al empleado, hacen que se reduzca el interés por los trabajos, especialmente para aquellos proyectos que fructifican a largo plazo.

**El prestigio profesional.** La consecución de determinadas cuotas de éxito comporta un prestigio tanto dentro de la organización como fuera de ella. El éxito y el prestigio son factores estimulantes muy poderosos para el ser humano, que los interpreta como elementos gratificantes.

**La comunicación.** La información facilitada por la empresa, la existencia de los “feedback”, la recepción de la información emitida procedente de los empleados, ayuda a cohesionar a los mismos y a sentirse partícipes de los proyectos empresariales u objetivos organizacionales.

**El estilo de liderazgo.** La forma de relacionarse los directivos con los colaboradores o estos con sus superiores, es esencial para el establecimiento de un buen clima laboral. Conseguir la participación y el interés por los asuntos de la empresa es siempre un buen síntoma.

- **Factores internos**

Son los que se derivan de su propia personalidad, es decir, nacen de él y analizando la información que recibe del exterior actúa o reacciona según el resultado del análisis de esos “inputs” recibidos. En muchas circunstancias es un poco difícil distinguir si surgen del mismo individuo o del entorno, pero en este último supuesto siempre es clave la forma de ser del individuo, su personalidad es la que se ve alterada y esta es la que se manifiesta ante los demás.

**Estados de ánimo.** Hay muchas personas que su estado de ánimo siempre es bueno y equilibrado, incluso en ciertos casos extraordinariamente positivo, pero en minoría as hay que en determinados

periodos de su vida laboral es lo contrario, lo cual puede ser producto de alguna frustración, resentimiento hacia la organización, a sus dirigentes y a compañeros, sin descartar situaciones familiares que hacen que la vida la vea de forma negativa y eso lo transmiten con frecuencia a quienes lo rodean. Se puede incluir en el estado de ánimo negativo aquellas personas que por naturaleza son depresivas ya que se puede evidenciar su aspecto melancólico, triste, cansado. Y con pocas ganas de comunicarse. También las personas que tienen cierta debilidad de espíritu, lo cual se observa en el excesivo miedo a decidir, notable timidez, cierto sentimiento de inferioridad.

En cambio, el ánimo positivo que, en este supuesto es sinónimo de intereses, ganas por lo que han mostrado iniciativa, les lleva a acertar más en sus actuaciones, manteniendo buena comunicación y relaciones con los demás, siendo el resultado de ello el éxito laboral y el progreso en la vida profesional.

**Tendencia a la creatividad.** A las personas con esta tendencia, la empresa ha de saber detectarlas prontamente y estimularlas proporcionándoles los medios técnicos e intelectuales que necesitan, puesto que en el futuro será un capital humano importante para la misma. Son aquellas personas que se distinguen por tener confianza en sí misma, valor flexibilidad mental, elevada capacidad para la asociación de ideas, intuición, imaginación, inquietud y tenacidad. Les gusta hacer cosas nuevas, resolver problemas, investigar en lo desconocido, la complejidad les propone un desafío atractivo, etc. Por el contrario, les desagrada la monotonía, la rutina, los trabajos repetitivos y poco cualificados.

**Situaciones de estrés.** Se trata de una tensión psíquica más a o menos permanente que produce alteraciones negativas ( reacciones emocionales : irritación constante, mal carácter, estado depresivo y abatimiento; cognitivas falta de atención, tendencia a la desorientación, perdida intermitente de la memoria y frecuentes pensamientos negativos; conductuales: bajo dinamismo, inseguridad de las decisiones y poco comunicativos, así como el aumento anormal de consumo de alcohol, tabaco y fármacos; y además, afecta a aspectos fisiológicos: insomnio,



dolores de cabeza, aparición de úlceras en el estómago, tensión arterial alta, etc.) generalmente es consecuencia de encontrarse bajo presión para conseguir resultados para la empresa.

**Afán de logro.** Se trata de aquellas personas con espíritu competitivo en las que su estado habitual es lograr metas, resultados, objetivos corporativos y acuerdos poco fáciles de alcanzar que les genera más satisfacción cuanto más difícil son los logros. Son inquietas, muy dinámicas y fácilmente se auto motivan. Son personas con elevado carácter optimista y, en cierto modo, necesitan diferenciarse de los demás. Se sienten muy cómodos emprendiendo nuevos y variados proyectos. **(Parret, 2012).**

### **2.2.2. Sobre satisfacción laboral**

Existen diversas concepciones sobre la satisfacción laboral, Según **Robbins, S. Y Judge, T. (2013)**, “sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio, que es resultado de una evaluación de las características de este”.

**Chiang, M.; Martin, M y Núñez, A (2010)**, define “se entiende por satisfacción laboral aquel conjunto de respuestas efectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo”.

Según **Kreitner, R. y Kinicki, A. (1996)**, “la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Más bien una persona puede estar relativamente satisfecha con un aspecto de su trabajo e insatisfecha con otro u otros aspectos. Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

**Atalaya, M. (1999)** sostiene que “La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos”.

Según **Boada y tours. (1993)** “la satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta

en su trabajo.

**Morillo (2006)** define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”. Citado por Gamboa, E. (2010).

## **Dimensiones de la satisfacción laboral**

### **Estrés laboral**

El estrés es una condición dinámica en la que el individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante. **(Robbins S. y., 2013)**. Es la relación que puede tener el individuo ante exigencia e impresiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación **(Leka, S. y et al, 2004)**

### **Seguridad**

Abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales (Robbins S. y., 2013).

El riesgo que se vea mermada la salud, integridad física y psíquica de quienes participan en una organización hace que no sea atractivo y permanecer en ella. La publicación interna de planes de protección, información de los niveles de siniestralidad laboral de la organización, etc. Y una evidente baja siniestralidad favorece un buen clima laboral y consecuente motivación **(Parret, 2012)**.

### **Trabajo**

Según **(Robbins S. y., 2013)** El modelo de las características del puesto de trabajo indica que la mayoría de los individuos se sienten más motivados

y satisfechos cuando las tareas intrínsecas de su trabajo son interesantes. Sin embargo, contar con el lugar de trabajo con las características más interesantes del mundo no garantiza la satisfacción, si el trabajador se siente aislado de sus colegas, mientras que tener buenas relaciones sociales puede hacer que las tareas más aburridas y laboriosas sean más satisfactorias.

Para la organización el trabajo es la base de la aplicación de las personas en las tareas organizacionales; para la persona el trabajo constituye una de las mayores fuentes de expectativas y de motivación en la organización.

El trabajo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona, englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa. **(CHIAVENATO, 2002)**.

## **Modelos predominantes de la satisfacción laboral**

### **Cumplimiento de necesidades**

Estos modelos proponen que la satisfacción está determinada por el grado hasta el que las características de un trabajo permitan al individuo cumplir sus necesidades. Aunque estos modelos generaron un elevado grado de controversia, es aceptado generalmente que el cumplimiento de las necesidades se corresponde con la satisfacción laboral.

### **Discrepancias**

Estos modelos proponen que la satisfacción es el resultado de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un trabajo, como un buen sueldo y oportunidades de ascenso, y lo que realmente recibe. Cuando las expectativas son mayores que lo que se recibe, la persona está insatisfecha. Por el contrario, este modelo predice que el individuo estará satisfecho si obtiene resultados por encima de sus expectativas.

### **Consecución de valores**

La idea que subyace bajo la consecución de valores resulta de la percepción de que un trabajo permite el cumplimiento de los valores del

trabajo importante para el individuo. En general las investigaciones respaldan de manera consistente la predicción de que el cumplimiento de los valores está relacionado positivamente con la satisfacción laboral. Sin embargo, los resultados del estudio indican que el cumplimiento de valores importantes lleva la satisfacción en cierta situación. Por eso, los directivos no deben centrarse solamente en satisfacer los valores más importantes de un individuo. Los aumentos de la satisfacción se obtienen proporcionando a los trabajadores resultados de menor valor.

### **Equidad**

En este modelo, la satisfacción es una función de lo justamente que se trata a un individuo en el trabajo. La satisfacción resulta de percepción de uno mismo de que los resultados del trabajo, relativos a outputs, se comparen favorablemente con los significativos inputs / resultados del otro.

### **Componentes genéticos / rasgos**

¿Ha notado que algunos de sus compañeros o amigos parecen estar satisfechos por toda una variedad de circunstancias laborales, mientras que otros parecen estar siempre insatisfechos? Este modelo de la satisfacción intenta explicar esta pauta, es decir el modelo de rasgos / genéticos está basado en la creencia de que la satisfacción laboral es en parte de una función de los rasgos personales y de los factores genéticos. Como tal, este modelo implica que las diferencias individuales estables son tan importantes para explicar la satisfacción laboral como lo son las características del entorno del trabajo. (Kreitner, 1996).

#### **A) Las cinco Dimensiones esenciales en el diseño situacional**

Las cinco dimensiones esenciales o dimensiones profundas crean condiciones para la satisfacción intrínseca derivada del cumplimiento de la tarea que realiza el ocupante.

Estas condiciones permiten que el cargo se impregne de los llamados factores de motivación o de satisfacción, lo cual permite que:

1. la persona utilice varias de sus habilidades y competencias personales

en la ejecución de sus tareas.

2. la persona goce de autonomía, independencia y autodirección para ejecutar las tareas.

3. la persona ejecuta algo significativo que tenga cierto sentido o razón de ser.

4. la persona que sienta responsable el éxito o fracaso de las tareas, en función de sus propios esfuerzos.

5. la persona perciba y evalúe su propio desempeño mientras ejecuta el trabajo sin intervención de terceros ni de la jefatura. **(CHIAVENATO, 2002).**

#### **D) Resultados más específicos de la satisfacción e insatisfacción laboral.**

##### **Satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo**

Como muchos estudios han concluido, es probable que los trabajadores más felices sean más productivos. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización en su conjunto se encuentra que las empresas tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellos con pocos empleados satisfechos

##### **Satisfacción laboral y el cco**

Los trabajadores satisfechos son más proclives a hallar una forma positiva acerca de la organización, a ayudar a otros y a ir más allá de las expectativas normales de su puesto, quizá por que deseen ser recíprocos en cuanto a sus experiencias positivas. De modo que los individuos más satisfechos con su empleo son más proclives a lograr un comportamiento de ciudadanía organizacional.

Aquellos que sientan que sus compañeros de trabajo los apoyan tienen más probabilidades de exhibir conductas de ayuda, mientras quienes tienen una relación antagónica con sus colegas son menos propensos a hacerlo.

### **Satisfacción laboral del cliente**

Es frecuente que los empleados en puestos de trabajo interactúen con los clientes. Como los gerentes de las organizaciones de servicios deben preocuparse por satisfacer los clientes, es razonable preguntar si la satisfacción de los clientes. Para quienes estén en la línea frontal de contacto directo con los clientes, la respuesta es “sí”, los empleados satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad a los clientes.

### **Satisfacción laboral y ausentismo**

Se ha encontrado una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación va de moderada a baja, si bien tienen sentido que los empleados insatisfechos falten al trabajo, hay otros factores que influyen en la relación.

Aun cuando un individuo esté satisfecho laboralmente, seguramente querrá disfrutar de un fin de semana de tres días si puede hacerlo sin ninguna sanción. Cuando existe un gran número de puestos de trabajo alternativos disponibles, los trabajadores insatisfechos.

### **Satisfacción laboral y rotación personal**

La relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal y la rotación personal es más significativa que entre la satisfacción y el ausentismo. La relación entre la satisfacción y la rotación de personal se ve afectada por la oferta de empleos alternativos. Si un individuo recibe una oferta de trabajo no solicitada, la insatisfacción laboral no es un buen pronosticador de la rotación, ya que lo más probable es que el empleado se vaya en respuesta a la “atracción” que al “empuje”.

### **Satisfacción laboral y anomalías en el lugar de trabajo**

La insatisfacción laboral y las relaciones antagónicas con los colegas del trabajo predicen muchos comportamientos que la organización considera indeseables, como intentos de sindicalización, abuso de sustancias, hurtos en el trabajo, socialización indebida e impuntualidad. Los investigadores afirman que dichos comportamientos son indicadores de un síndrome más

amplio denominado comportamiento desviado en el lugar de trabajo (o conducta contraproducente o apatía de los trabajadores). **(Robbins S. y., 2013).**

### **E) Recursos para enfrentar la insatisfacción**

Una vez que ha sido determinada la fuente de insatisfacción, puede utilizarse una gran variedad de enfoques para enfrentar el problema. Uno de ellos, es hacer cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del empleado.

Un segundo enfoque es transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto. Puede también reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles. Obviamente, la transferencia de empleados sólo es posible en casos limitados.

Un tercer enfoque implica el tratar de cambiar la percepción o expectativas del empleado insatisfecho, el cual es apropiado cuando éstos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta. Por ejemplo, si los empleados están preocupados debido a falsos rumores de reajustes de personal, puede asegurárseles que no hay tal peligro. Por supuesto, no es probable que los empleados den crédito a estas afirmaciones a menos que confíen en la alta dirección (Wexley y Yuki, 1990). Al final del artículo se plantean algunos lineamientos que integran las diferentes teorías de la productividad y que pueden servir de pauta para que los trabajadores mejoren su rendimiento. Citado por **(Atalaya, 1999).**

### **F) Manifestación de insatisfacción de los empleados**

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades.

**Abandono:** La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.

**Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.

**Lealtad:** Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.

**Negligencia:** Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores. **(Atalaya, 1999)**

La conducta de abandono y negligencia abarca las variables rendimiento: productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los empleados e incluye expresión y lealtad: conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación. Con frecuencia, tales trabajadores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones contractuales formales. Estos mecanismos de expresión permiten a los trabajadores seguir en su empleo, al tiempo que se convencen de que están actuando para mejorar la situación **(Robbins, 2010)**.

## **G) Consecuencias de la satisfacción laboral**

### **Absentismo**

El absentismo es caro y los directivos están constantemente en alerta buscando maneras de reducirlo. Una recomendación ha sido incrementar la satisfacción laboral. Si esta es una recomendación válida, debería de haber una relación negativa fuerte entre la satisfacción y el absentismo. En otras palabras a la vez que el absentismo aumenta, el absentismo debe disminuir.



## **Movimiento de personal**

El movimiento del personal es importante porque rompe la continuidad organizativa y es muy costoso. Una meta análisis que comprendía 13.722 personas mostro una relación negativa moderada entre la satisfacción laboral y el movimiento de personal. Dada la fuerza de esta relación seria bueno aconsejar a los directivos a tratar de reducir el movimiento de personal incrementando la satisfacción laboral del empleado.

## **Conducta cívica organizativa**

La conducta cívica organizativa consiste en conductas del empleado que están más allá de lo que se podría llamar su deber. Debido a que las conductas cívicas organizativas están relacionadas moderadamente con la satisfacción laboral, los directivos pueden elevar la frecuencia de tales conductas incrementando la satisfacción laboral. Esto puede a su vez aumentar la productividad del empleado. La investigación revela que las conductas cívicas organizativas están correlacionadas positivamente con las clasificaciones del rendimiento.

## **Compromiso organizativo**

El compromiso organizativo refleja el grado hasta que un individuo se identifica con la organización y compromete con sus objetivos. Una meta análisis reciente 68 estudios y 35.282 individuos descubrió una relación significativa y fuerte entre el compromiso organizativo y la satisfacción. Se aconseja a los directivos a aumentar la satisfacción laboral para provocar niveles más altos de compromiso. A su vez, el compromiso de grado puede facilitar una producción más elevada.

## **Rendimiento laboral**

Una de las mayores controversias dentro de los centros de investigación organizativa es las relaciones entre la satisfacción y el rendimiento laboral. Algunos con Herzberg, argumentaron que la satisfacción lleva a un rendimiento más alto, mientras que otros decían que el rendimiento alto lleva la satisfacción .en un intento para resolver esta controversia, una meta- análisis acumuló resultados de 74 estudios. Sobre todo, la relación

entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral fue examinada con 12.192 personas. Se descubrió que la satisfacción y el rendimiento solo estaban levemente relacionados.

### **Votación a favor de los sindicatos**

Los resultados de 11 estudios revelaron una correlación negativa significativa entre la satisfacción laboral y la votación a favor de los sindicatos. En otras palabras, la gente tiende a votar más a los sindicatos cuando están insatisfechos con su trabajo. Los organizadores de los sindicatos se han aprovechado de esta realidad durante décadas. Esto sugiere que las organizaciones podrían desear monitorizar la satisfacción del empleado si desean mantener un estatus sin sindicatos.

### **Estrés percibido**

Este estrés puede tener efectos muy negativos en el comportamiento organizacional y la salud del individuo. Es un factor que guarda relación positiva con el ausentismo, rotación de personal, cardiopatías coronarias e infecciones virales. Se espera que los administradores intenten reducir los efectos negativos del estrés al mejorar la satisfacción del cliente. **(Kreitner, 1996)**

#### **2.2.3. Programa nacional cuna mas**

El Programa Nacional Cuna Más es un programa social focalizado a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), cuyo objetivo es mejorar el desarrollo infantil de niñas y niños menores de 3 años de edad en zonas de pobreza y pobreza extrema, para superar las brechas en su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional.

Brinda atención integral a las niñas y los niños menores de 3 años de edad que requieren de una atención en sus necesidades básicas de salud, nutrición, juego, aprendizaje y desarrollo de habilidades.

Promueve en las familias usuarias, el juego como medio de aprendizaje, prácticas de hábitos de higiene y sobretodo refuerza las expresiones de afecto dentro del entorno familiar.

## **2.3. Definiciones conceptuales**

### **Motivación**

El término motivación deriva de la palabra latina moveré, que significa “mover”. En el contexto que nos ocupa, motivación representa “aquellos procesos psicológicos que causan la estimulación, dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas a los objetivos”. (Kreitner, 1996). La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. O dicho de otra forma, se trata de una energía que lanza a la persona hacia la acción con interés, dinamismo y ganas de hacer las cosas lo mejor posible. (Parret, 2012).

### **Logro**

Se trata de un impulso que se manifiesta en muchas personas para conseguir metas especialmente si tienen la percepción de que será reconocido su esfuerzo. (Parret, 2012).

### **Desarrollo personal**

Cuando la organización construye una cultura enfocada en la capacidad para aprender, confirma el valor del aprendizaje y fomenta que las personas compartan ideas. Esto ayuda a rechazar la idea limitada de que solo existe una manera de hacer las cosas, pues ello desalienta la innovación y la posibilidad de que las personas aprendan una de otras. (Chiavenato, 2009).

### **Desempeño de la tarea**

Es el reflejo de la combinación de la eficacia y eficiencia en la realización de sus principales tareas laborales. También se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o un servicio, o a la realización de las tareas administrativas. (Robbins S. y., 2010).

### **Instrumentación**

También llamado acción lo cual hace referencia a la ejecución de la capacitación donde se busca que se aplique los programas por parte del consultor, supervisor de línea o una combinación de ambos. (Chiavenato, 2005).

### **Poder**

Se trata de la satisfacción que tienen muchas personas de poder influir en los demás, modificando situaciones gracias a su intervención. Aquí

podemos encontrar personas dispuestas a correr riesgos con tal de ostentar poder y dejar huella en la organización. Les interesa ser más nombrados directivos por la cúpula de la organización que ser reconocidos como líderes. (Parret, 2012). así mismo sostiene Stoner, J.y et al (1996) que el poder es la capacidad para ejercer en los demás. El poder puede estar presente en cualquier relación.

### **Poder para recompensar**

Se fundamenta en una persona (el influyente) que tiene la capacidad para recompensar a otra persona (el influido) por cumplir órdenes o alcanzar los resultados requeridos. (Stoner,J. Y et al, 1996).

### **Poder coercitivo**

Se basa en la capacidad del influyente para sancionar al influido por no cumplir con los requisitos; es el lado contrario del poder por recompensas. El castigo puede ir desde recibir una reprimenda hasta perder el empleo. (Stoner,J. Y et al, 1996).

### **Afiliación**

Hay personas a las que les motiva las relaciones sociales, el trato con las personas y les incentiva el reconocimiento de los demás por la actitud positiva de colaboración que se desarrollan. Acostumbran a querer trabajar con personas que consideran amigos, conocidos, parientes, paisanos, etc. A estas personas no les importa alcanzar cotas de liderazgo o jerarquía, les interesa más un puesto de trabajo que les permita relacionarse con los demás y que el clima laboral sea agradable. (Parret, 2012).

### **Afiliación básica**

Desea gustar y ser aceptada por los demás, y da importancia a la interacción personal (McClelland, 1987)

### **Afiliación en el trabajo**

Tiende a conformarse con las normas de su grupo de trabajo, Se esfuerza por hacer y preservar relaciones con una alta cantidad de confianza y comprensión mutua. (McClelland, 1987)

### **Satisfacción laboral**

Describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de

trabajo. Mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins S. y., 2010).

### **Estrés**

El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés (Chiavenato, 2009).

### **Factores ambientales**

Son elementos externos que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas. Dentro de las cuales se puede considerar el vertiginoso cambio en los estilos de vida de las personas y el efecto de la familia en el comportamiento de las personas. (Chiavenato, 2009).

### **Factores organizacionales**

Es decir, las fuerzas relacionadas con la organización en sí. Aun cuando las organizaciones están constituidas por grupos de individuos, existen dimensiones macroscópicas que funcionan como factores potenciales de estrés, donde podemos encontrar las políticas y estrategias de la organización, el diseño y la estructura de la organización, los procesos organizacionales y las condiciones de trabajo (Chiavenato, 2009).

### **Factores personales**

Las diferencias de los rasgos de personalidad también pueden producir estrés. Características como el autoritarismo, la rigidez, la emotividad, la tolerancia la incertidumbre, la ansiedad y la necesidad de realización son factores determinantes de la tensión. (Chiavenato, 2009).

### **Seguridad**

Se define como la ausencia de peligro o riesgo ya que se puede tener la sensación de total confianza que se tiene a algo o a alguien. (RAE)

### **Personal**

Pertenece o relativo a la persona. (RAE)

### **Emocional**

Pertenece o relativo a la emoción (RAE)

### **Económico**

Relacionado a la economía o relativo a ella, esta definición aplicada a la

seguridad económica se puede entender como la seguridad que todo trabajador busca dentro de las organizaciones con lo cual satisface sus necesidades. (RAE)

### **Trabajo**

Acción y efecto de trabajar. Cosa que es resultado de la actividad humana. (RAE). el trabajo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona, englobadas en un todo unificado, lo cual ocupa cierta posición formal en el programa de la empresa (Chiavenato, 2000). sin embargo, contar con el lugar de trabajo con las características más interesantes del mundo no garantiza la satisfacción, si el trabajador se siente aislado de sus colegas, mientras que tener buenas relaciones sociales puede hacer que las tareas más aburridas y laboriosas sean más satisfactorias. (Robbins S. y., 2010).

### **Variedad de habilidades**

Grado al cual un empleado requiere varias actividades de modo que un empleado pueda utilizar diversas habilidades y talentos. (Robbins S. y., administración, 2010)

### **Importancia de la tarea**

Grado al cual un empleado tiene un impacto considerable en las vidas o trabajos de otras personas. (Robbins S. y., 2010)

### **Autonomía**

Se refiere al grado de independencia, libertad y criterio personal para plantear y ejecutar su trabajo, seleccionar el equipo que utilizará y decidir que métodos o procedimientos seguirá. (Robbins S. y., 2010)

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La motivación repercute de manera significativa en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

a) El logro de la motivación repercute satisfactoriamente en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.

b) el poder de la motivación repercute entre la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más en la provincia de Huaura, periodo 2017

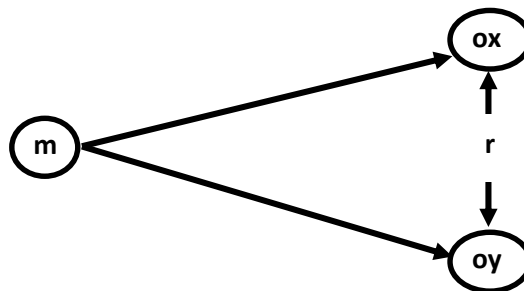
c) La afiliación de la motivación repercute en la satisfacción laboral positivamente de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño de la investigación

#### 3.1.1. Tipo

El tipo de diseño de la presente investigación es no experimental-transaccional- correlacional. Según **Hernández y et al (2014)**, propone el siguiente diagrama:



Dónde:

m = muestra

ox = Observación de la variable Comportamiento organizacional

oy = Observación de la variable relaciones interpersonales

r = Relación entre las variables

#### 3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene enfoque cualitativo y cuantitativo

### 3.2. Población y muestra.

#### 3.2.1. Población.

La población de estudio estuvo conformada por 150 madres cuidadoras del programa nacional cuan más de la provincia de Huaura.

#### 3.2.2. Muestra

En este trabajo de investigación se aplicó la fórmula de



población finita para hallar la muestra necesaria:

$$m = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

M= Muestra necesaria

Z = nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de No  
éxito

e = Error muestral

Remplazando

tenemos:

$$Z^2 = 3.84 \quad P = 0.5 \quad Q = 0.5 \quad N = 118 \quad e^2 = 0.0025$$

Obtenido como resultado: 90

Usamos además la fórmula de la muestra ajustada

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

n = Muestra ajustada

n' = Muestra hallada con la fórmula de población finita

N = Población

Entonces

n = ?

n' = 90

N = 118

Por lo tanto, la muestra ajustada es 51 madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura.

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Cuadro 1: Variable X**

Variable	Dimensión	Indicador
motivación	logro	Desarrollo personal
		Desempeño de la tarea instrumentación
	poder	Poder para recompensar
		Poder coercitivo
	afiliación	Afiliación básica
		Afiliación en el trabajo

**Fuente:** Adaptado de (Parret, 2012)

**Cuadro 2:  
Variable Y**

Variable	Dimensión	Indicador
Satisfacción laboral	Estrés	Factores ambientales
		Factores organizacionales
		Factores personales
	Seguridad	Personal
		emocional
		económico
	Trabajo	Variedad de habilidades
		Importancia de la tarea
		autonomía

**Fuente:** En base a (Robbins, S. y Judge, T. , 2013)

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas

La técnica utilizada en el presente trabajo de investigación fu la **Encuesta**, la que será aplicada a las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, para así poder determinar la relación de las variables de estudio.

### 3.4.2. Descripción Instrumentos

El instrumento empleado en este trabajo de investigación es el Cuestionario, este instrumento estuvo dirigido a las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura.

### 3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

#### a) Nivel de fiabilidad del instrumento

El nivel de fiabilidad del instrumento se realizó mediante el alfa de Cronbach, el resultado obtenido fue el siguiente:

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla anterior se puede apreciar que se ha tomado 10 encuestas a las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	30

Según el criterio general, George y Mallery (2003, p. 231), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

Por lo tanto, nuestro resultado obtenido es de 0.774 estando en el rango de aceptable, por lo que se acepta la fiabilidad del instrumento.

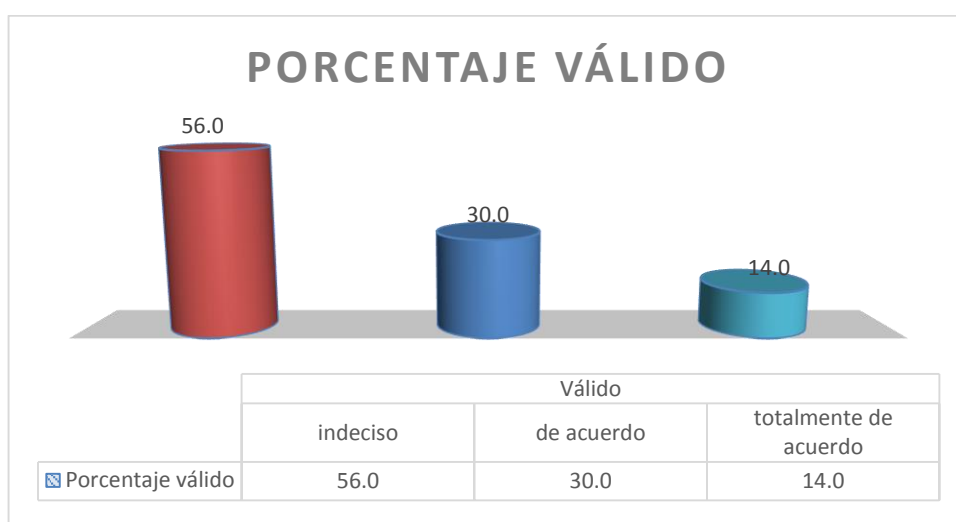
## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados

En la tabla 1, en lo que corresponde al indicador del desarrollo personal de las madres cuidadoras, los 51 encuestados respondieron que: 24% están de totalmente de acuerdo con las oportunidades de logro que proporciona el programa nacional cuna más y el 6% están indecisas.

*Tabla 1 : El programa nacional cuna Más donde trabaja le proporciona oportunidades de logro en su desarrollo personal.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	35	64,7	56,0	76,0
de acuerdo	10	29,5	30,0	0,9
totalmente de acuerdo	6	5,9	14,0	100,0
Total	51	98,0	100,0	

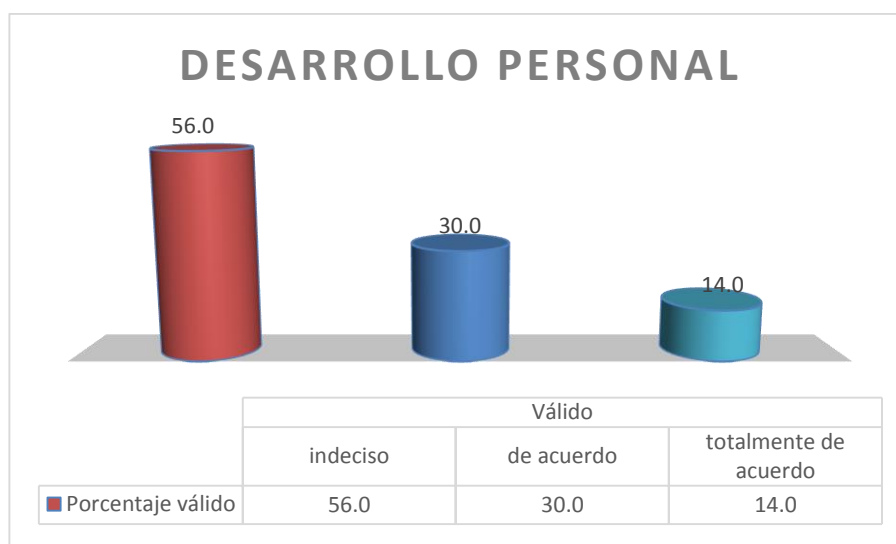


Se puede apreciar que el 56 % de las madres cuidadoras se muestran indecisas con respecto a las oportunidades que el programa le proporciona para el logro en su desarrollo personal.

En la tabla 2, en lo que corresponde al indicador del desarrollo personal, los 51 encuestados respondieron que: 13,7% están de totalmente de acuerdo con los resultados de logro en su trabajo, el 78,4% está de acuerdo y un 7,8% de los encuestados respondió que está indeciso.

**Tabla 2: Se siente feliz con los resultados de logro en su trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	4	7,8	7,8	7,8
de acuerdo	40	78,4	78,4	86,3
totalmente de acuerdo	7	13,7	13,7	100,0
Total	51	100,0	100,0	

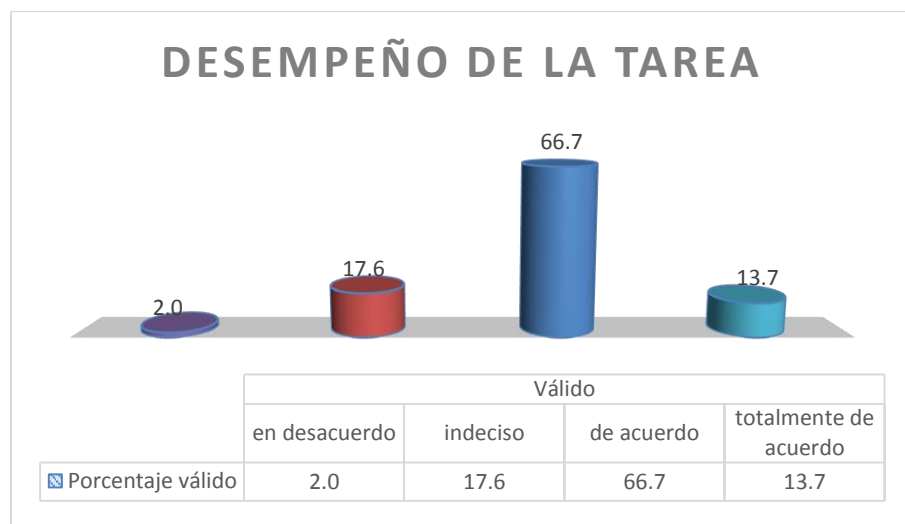


Se puede apreciar que el 78,4 % de las madres cuidadoras encuestadas se siente feliz con los resultados de sus logros alcanzados en el trabajo esto debido a que reciben el reconocimiento por su labor realizada por parte de las madres usuarias.

En la tabla 3, en lo que corresponde al indicador compromiso con la tarea, los 51 encuestados respondieron que: 13,7% están de totalmente de acuerdo con el con las oportunidades que le ofrece su trabajo, el 66,7% está de acuerdo, un 17,6 % de los encuestados respondió que está indeciso así mismo 2% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo con dichas oportunidades.

**Tabla 3: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca son las mejores**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Indeciso	9	17,6	17,6	19,6
de acuerdo	34	66,7	66,7	86,3
totalmente de acuerdo	7	13,7	13,7	100,0
Total	51	100,0	100,0	

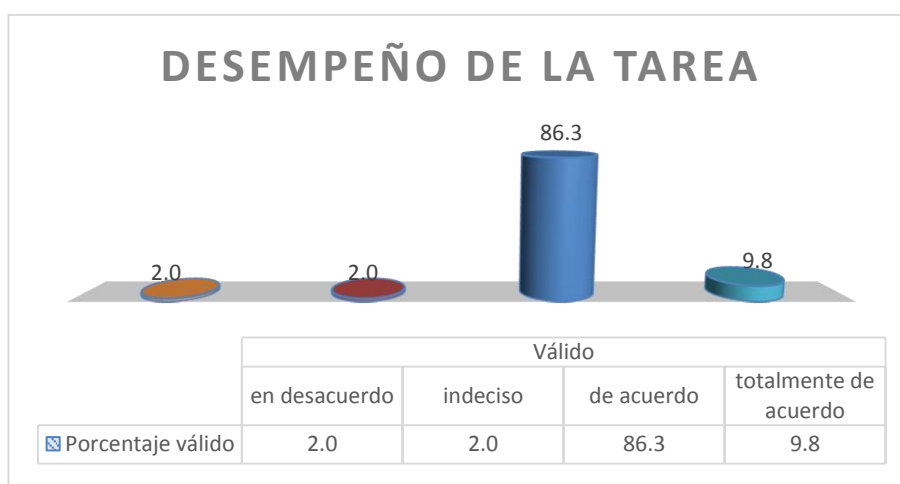


El 66,7% de las madres cuidadoras consideran que realizan una buena tarea ya su trabajo es reconocido por las madres usuarias y también por la aceptación que tienen los niños hacia ellas.

En la tabla 4, en lo que corresponde al indicador del desarrollo de la tarea, los 51 encuestados respondieron que: 9,8% están de totalmente de acuerdo con el desempeño de las tareas, el 86,3% está de acuerdo, un 2% de los encuestados respondió que está indeciso así mismo 2% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo.

**Tabla 4 : Considera que el desempeño de las tareas está de acuerdo a sus capacidades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Indeciso	1	2,0	2,0	3,9
de acuerdo	44	86,3	86,3	90,2
totalmente de acuerdo	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	



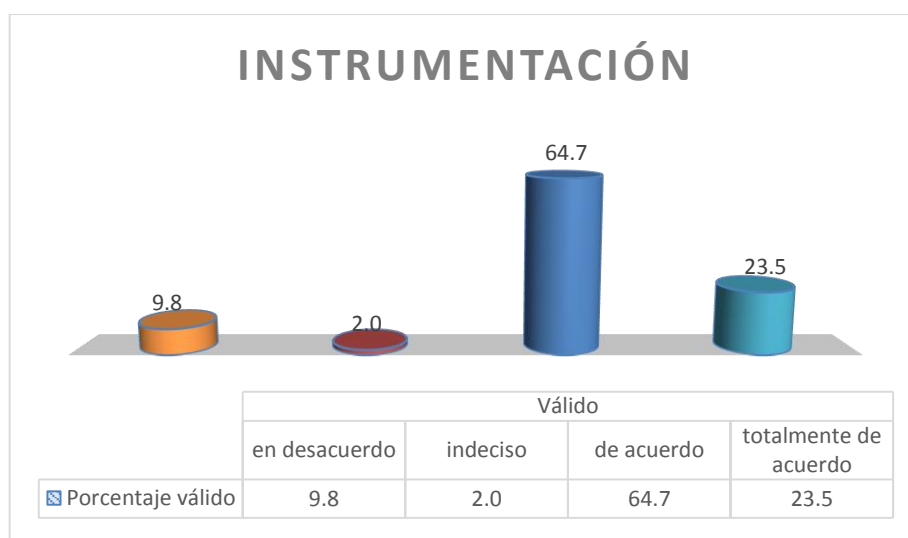
En la encuesta se puede apreciar que el 86,3 % considera que las tareas que desempeñan se ajustan a sus capacidades lo cual ayuda a poder desarrollar de manera eficiente cada una de las tareas asignadas y un 2% considera que las tareas no están de acuerdo a sus capacidades y esto puede ser causado por la falta de capacitación constante.



En la tabla 5, en lo que corresponde al indicador de instrumentación, los 51 encuestados respondieron que: 23,5 % están de totalmente de acuerdo con las capacitaciones que recibe periódicamente, el 64,7% está de acuerdo, un 2% de los encuestados respondió que está indeciso así mismo 9,8 % de los encuestados respondieron estar en desacuerdo.

**Tabla 5: Usted está de acuerdo con las capacitaciones que recibe periódicamente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	5	9,8	9,8	9,8
Indeciso	1	2,0	2,0	11,8
de acuerdo	33	64,7	64,7	76,5
totalmente de acuerdo	12	23,5	23,5	100,0
Total	51	100,0	100,0	

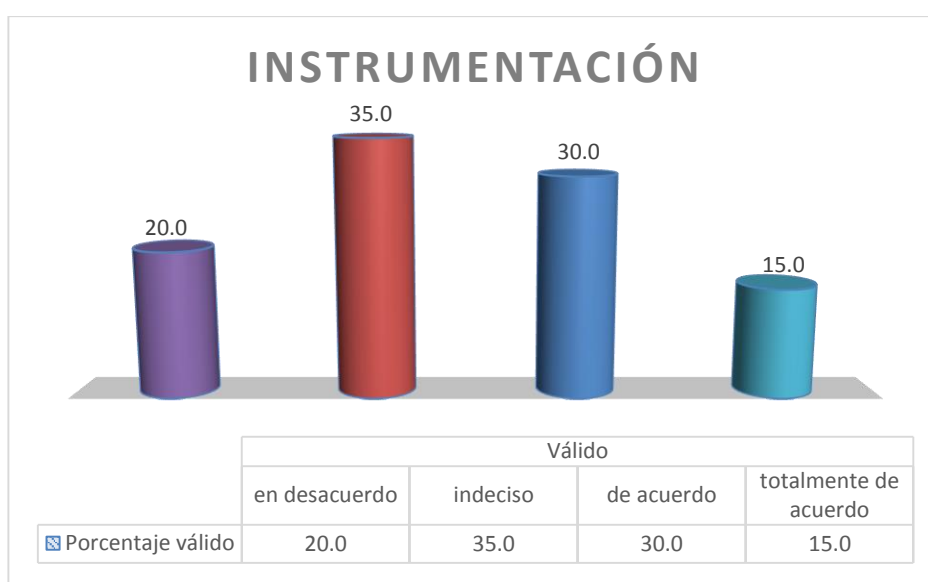


El 64,7% de las madres cuidadoras consideran que las capacitaciones son importantes ya que eso contribuye para un mejor desarrollo de sus actividades y un 9,8 % considera que las capacitaciones son aburridas y poco productivas.

En la tabla 6, en lo que corresponde al indicador instrumentación, los 51 encuestados del programa nacional cuna más respondieron que: 29,4% están totalmente de acuerdo con las capacitaciones, el 60,8% está de acuerdo, un 7,8 % de los encuestados respondió que está indeciso así mismo 2% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo.

**Tabla 6 : Considera usted que las capacitaciones son productivas para el desempeño de sus tareas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	1	2,0	20,0	2,0
Indeciso	4	7,8	35,0	9,8
de acuerdo	31	60,8	30,0	70,6
totalmente de acuerdo	15	29,4	15,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

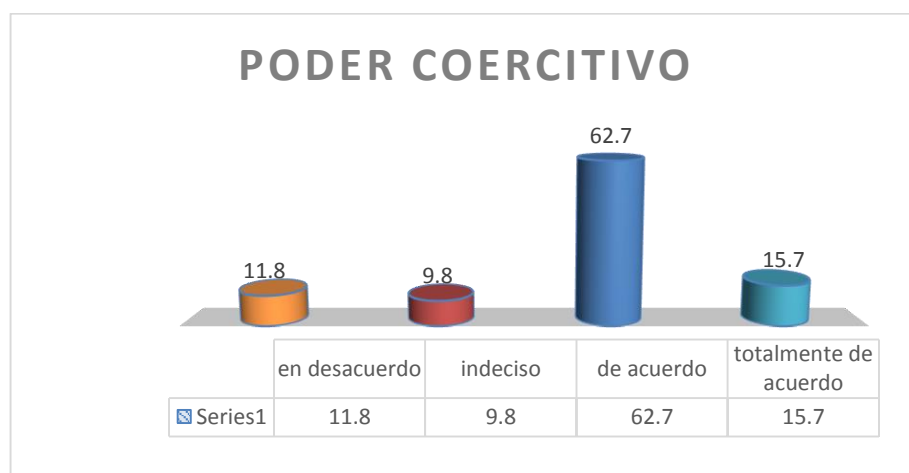


El 30% está de acuerdo en que las capacitaciones son productivas ya que todo lo aprendido se tiene que aplicar en las aulas para así mejorar el cuidado hacia los niños y el 35% se muestra indeciso sobre dicho enunciado puesto que aseguran ya saber.

En la tabla 7, en lo que corresponde al indicador del poder para recompensar, los 51 encuestados del programa nacional cuna más respondieron que: el 15,7% están totalmente de acuerdo con el poder para recompensar, el 62,7% está de acuerdo, un 9,8 % de los encuestados respondió que está indeciso y 11,8 % de los encuestados respondieron estar en desacuerdo.

**Tabla 7: Considera usted que es recompensada por las actividades que realiza en su centro de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	6	11,8	11,8	11,8
Indeciso	5	9,8	9,8	21,6
de acuerdo	32	62,7	62,7	84,3
totalmente de acuerdo	8	15,7	15,7	100,0
Total	51	100,0	100,0	

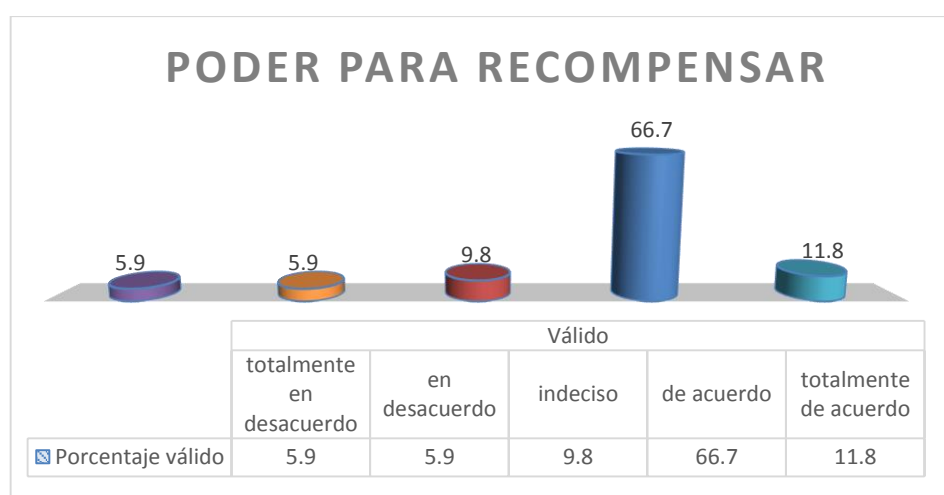


El 62,7% de las madres cuidadoras consideran ser recompensadas por las labores que realizan ya que reciben los agradecimientos de las madres usuarias y con algunos soles como incentivo. Pero el 11,8 % está descontenta con el sueldo que percibe ya que considera que no compensa el trabajo realizado.

En la tabla 8, en lo que corresponde al indicador de poder para recompensar, los 51 encuestados del programa nacional cuna más respondieron que: el 11,8 % están totalmente de acuerdo el de con este tipo de recompensas, el 66,7% está de acuerdo, un 9,8 % de los encuestados respondió que están indecisos y un 5,9 % es en desacuerdo y 5,9 % está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 8: A un almuerzo organizado por el programa nacional cuna más lo consideraría como una recompensa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	3	5,9	5,9	5,9
en desacuerdo	3	5,9	5,9	11,8
Indeciso	5	9,8	9,8	21,6
de acuerdo	34	66,7	66,7	88,2
totalmente de acuerdo	6	11,8	11,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

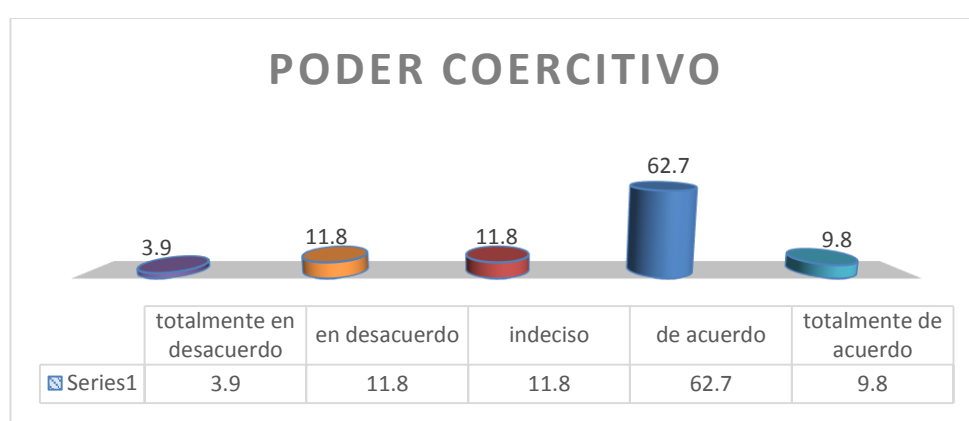


En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 66,7 % de las madres cuidadoras están de acuerdo al considerar que un almuerzo es una forma de reconocimiento por el esfuerzo que ellos realizan y que el 5,9% no lo consideran como recompensa por el trabajo realizado.

En la tabla 9, en lo que corresponde al indicador de poder coercitivo, los 51 encuestados del programa nacional cuna más respondieron que: el 9,8 % están totalmente de acuerdo o considera como castigo una sanción aplicada por no lograr cumplir sus metas, el 62,7% está de acuerdo, un 11,8 % de los encuestados respondió que están indecisos y un 11,8 % está en desacuerdo y 3,9 % está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 9 : Considera como castigo una sanción aplicada por no lograr sus metas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	2	3,9	3,9	3,9
en desacuerdo	6	11,8	11,8	15,7
Indeciso	6	11,8	11,8	27,5
de acuerdo	32	62,7	62,7	90,2
totalmente de acuerdo	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

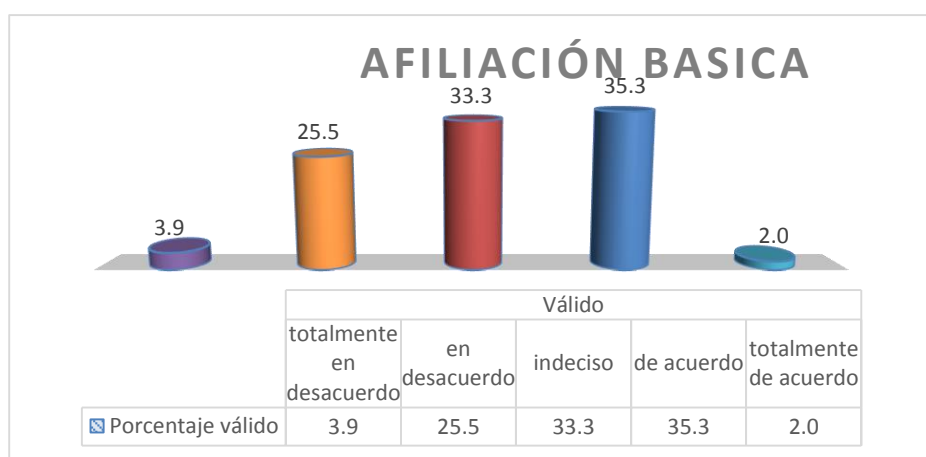


El 62,7 de las madres cuidadoras considera como castigo la sanción aplicada por ni lograr las metas propuestas. Ellas consideran que se debería de dar otras opciones para poder cumplir con sus metas. El 3,9% si considera no lo considera como castigo ya que ellos consideran que todos deberían esforzarse por cumplir las metas establecidas.

En la tabla 10, en lo que corresponde al indicador de afiliación básica, los 51 encuestados del programa nacional cuna más respondieron que: el 9,8 % manifiesta que tiene buenas relaciones con sus compañeras de trabajo, el 70,6% está de acuerdo, un 11,8 % de los encuestados respondió que están indecisos y un 7,8 % no mantiene una buena relación con las compañeras de trabajo.

**Tabla 10 :** *Considera que las relaciones interpersonales son positivas, hay compañerismo, igualdad y respeto entre los miembros de su equipo de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	2	3,9	3,9	3,9
en desacuerdo	13	25,5	25,5	29,4
Indeciso	17	33,3	33,3	62,7
de acuerdo	18	35,3	35,3	98,0
totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

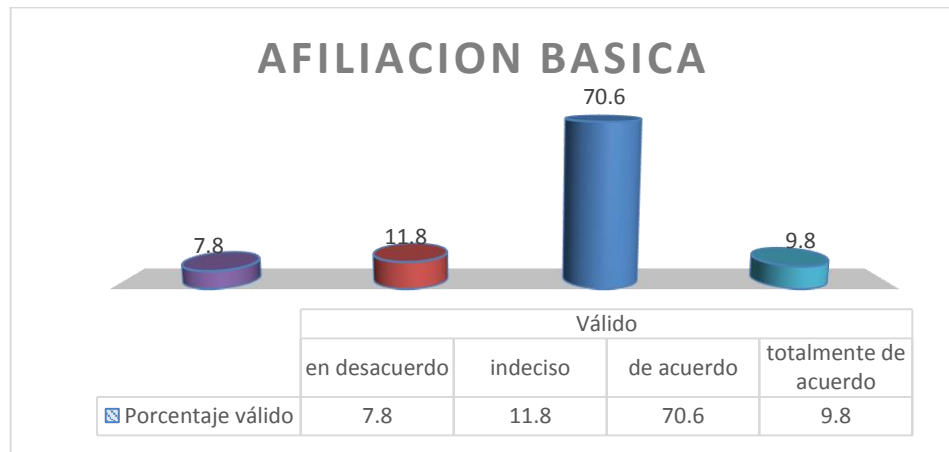


El 35,3% considera que si hay compañerismo dentro de su centro de trabajo eso se puede ver reflejado en el apoyo mutuo que se ofrecen las madres cuidadoras, así mismo se aprecia un porcentaje de 3,9% que considera que no hay compañerismo y esto se puede ver reflejado en la mala relación que existe entre las compañeras de trabajo.

En la tabla 11, en lo que corresponde al indicador de afiliación básica, los 51 encuestados del programa nacional cuna más respondieron que: el 9,8 % considera que la afiliación influye en la satisfacción laboral, el 70,6% está de acuerdo, un 11,8 % de los encuestados respondió que están indecisos y un 7,8 % está en desacuerdo.

**Tabla 11: Usted considera que la afiliación en su centro de trabajo influye en la satisfacción laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	4	7,8	7,8	7,8
indeciso	6	11,8	11,8	19,6
de acuerdo	36	70,6	70,6	90,2
totalmente de acuerdo	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

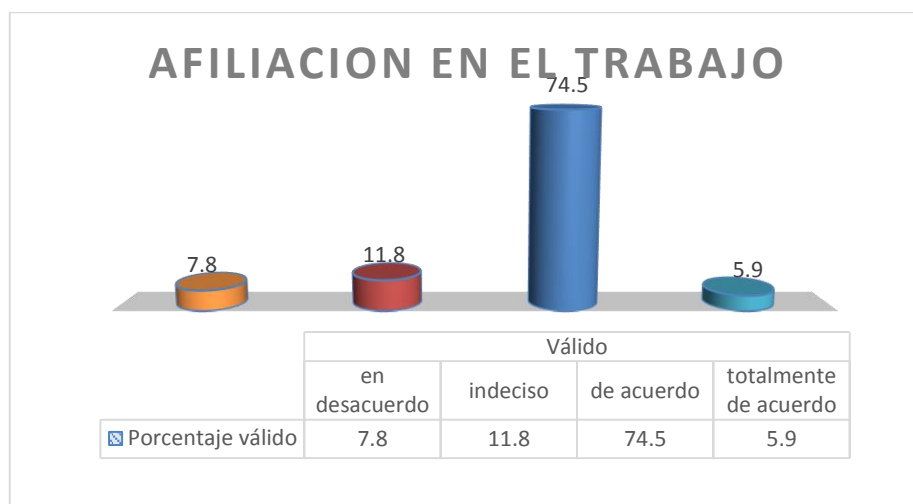


El 70,6% de los encuestados considera que la afiliación si influye en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras ya que si estas son aceptadas por las compañeras de trabajo, van a demostrar mas confianza y se podrá coordinar las tareas para así lograr mejores resultados. el 7,8 % no considera que la aceptación de sus compañeras pueda afectar su desempeño dentro de su trabajo.

En la tabla 12, en lo que corresponde al indicador de afiliación en el trabajo de las madres cuidadoras, los 51 encuestados respondieron que: 5,9 % están de totalmente de acuerdo con la afiliación en el programa nacional cuna más y el 74,5% están de acuerdo, el 11,8% se muestra indecisa y el 7,8% está en desacuerdo y considera que no puede dialogar.

**Tabla 12: Considera que puede dialogar con su acompañante técnico, intercambiar información o puntos de vista**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	4	7,8	7,8	7,8
Indeciso	6	11,8	11,8	19,6
de acuerdo	38	74,5	74,5	94,1
totalmente de acuerdo	3	5,9	5,9	100,0
Total	51	100,0	100,0	



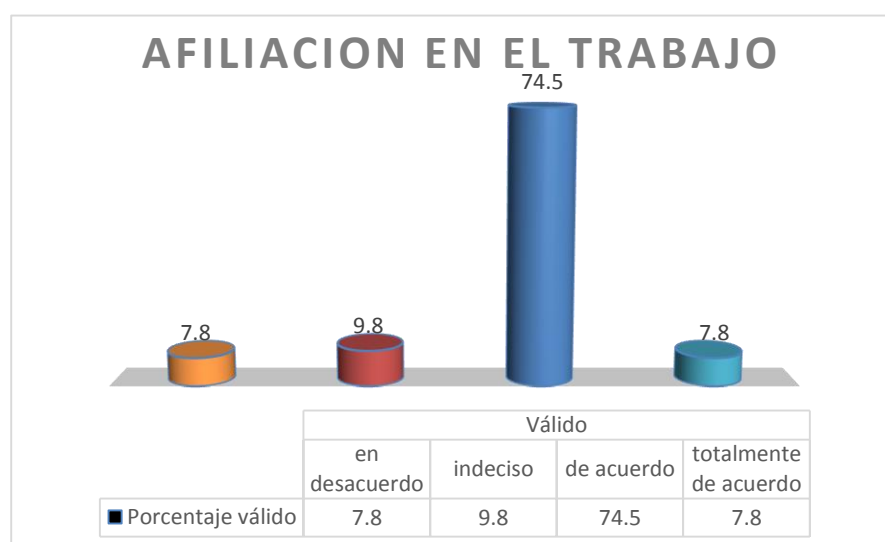
El 74,5% opina que si pueden dialogar con sus acompañantes técnicos, expresar sus puntos de vista y sugerencias. Un 7,8 % opina que no pueden dialogar con facilidad con su acompañante técnico ya que no existe confianza.



En la tabla 13, en lo que corresponde al indicador afiliación en el trabajo de las madres cuidadoras, los 51 encuestados respondieron que: 7,8 % están de totalmente consideran que sus opiniones son tomadas en cuenta, el 74,5 % están de acuerdo, el 9,8 % se muestra indecisa y el 7,8% está en desacuerdo.

**Tabla 13 : Su jefe toma en cuenta sus opiniones para establecer los objetivos y metas de trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido en desacuerdo	4	7,8	7,8	7,8
Indeciso	5	9,8	9,8	17,6
de acuerdo	38	74,5	74,5	92,2
totalmente de acuerdo	4	7,8	7,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

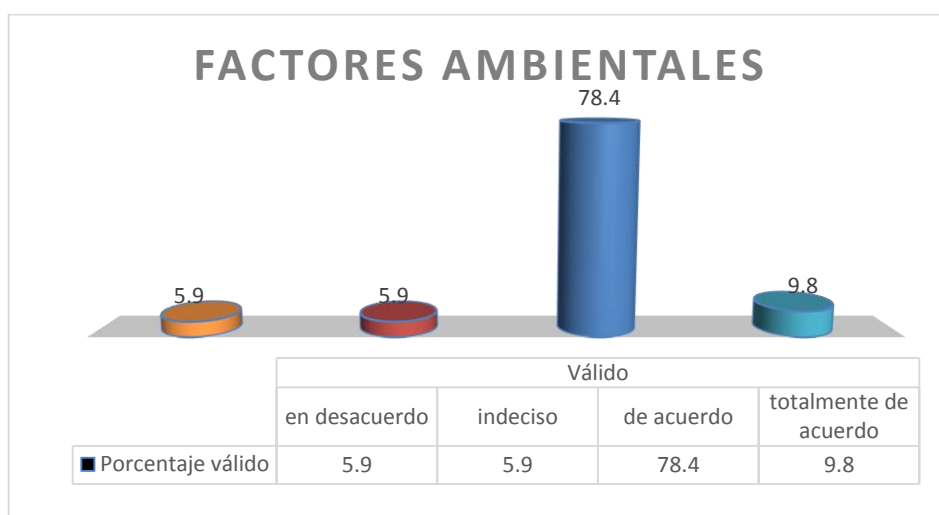


De los resultados de la encuesta se aprecia que el 74,5 % opinan que sus ideas y sugerencias si son tomadas en cuenta por sus superiores y el 7,8% respondieron que sus opiniones no son tomadas en cuenta.

En la tabla 14, en lo que corresponde al indicador factores ambientales de las madres cuidadoras, los 51 encuestados respondieron que: 9,8 % están de totalmente de acuerdo con el ambiente en el cual trabaja, el 78,7% están de acuerdo, el 5,9% se muestra indecisa y el 5,9% está en desacuerdo con su ambiente en el cual trabaja

**Tabla 14: El ambiente en el cual trabaja es bastante comfortable**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	3	5,9	5,9	5,9
indeciso	3	5,9	5,9	11,8
de acuerdo	40	78,4	78,4	90,2
totalmente de acuerdo	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

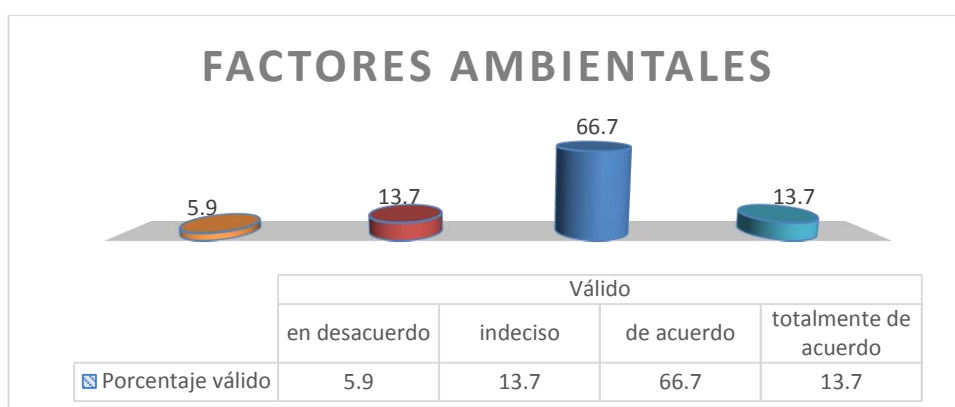


El 78,7% de las madres cuidadoras encuestadas respondieron que su ambiente de trabajo cuenta con las condiciones necesarias para poder desarrollar sus labores, y un 5,9% no está de acuerdo con las condiciones de trabajo.

En la tabla 15, en lo que corresponde al indicador factores ambientales de las madres cuidadoras, los 51 encuestados respondieron que: 13,7 % están de totalmente de acuerdo con el entorno físico y el espacio del cual disponen en el programa nacional cuna más y el 66,7% están de acuerdo, el 13,7% se muestra indecisa y el 5,9% está en desacuerdo con el entorno físico y el espacio de su lugar de trabajo.

**Tabla 15: El entorno físico y el espacio del cual dispone su lugar de trabajo son los mejores**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	3	5,9	5,9	5,9
Indeciso	7	13,7	13,7	19,6
de acuerdo	34	66,7	66,7	86,3
totalmente de acuerdo	7	13,7	13,7	100,0
Total	51	100,0	100,0	

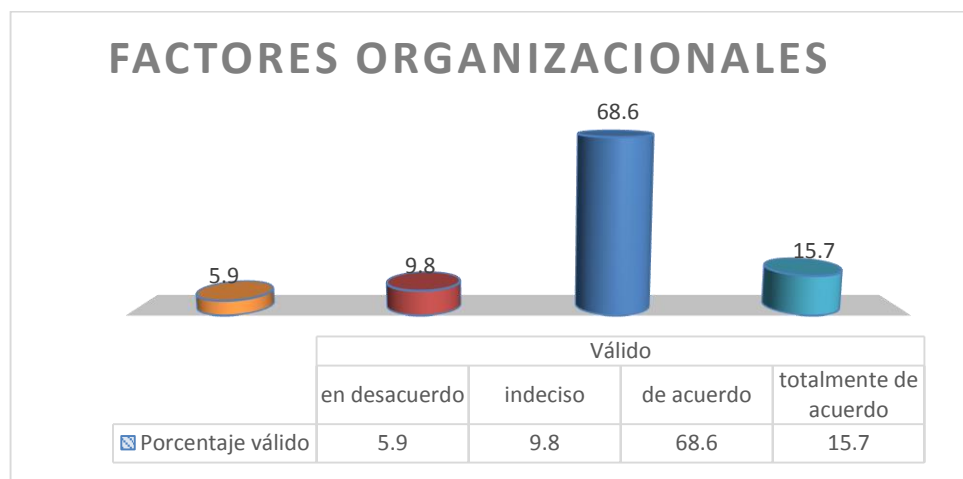


66,7% de las madres cuidadoras manifiestan que su lugar de trabajo cuenta con una infraestructura adecuada lo cual le permite poder trabajar con la seguridad del caso. El 5,9% manifiesta que su lugar de trabajo no cuenta con los espacios adecuados para el desarrollo de sus actividades.

En la tabla 16, en lo que corresponde al indicador factores organizacionales de las madres cuidadoras, los 51 encuestados respondieron que: 15,7 % de las madres cuidadoras consideran que tienen una buena relación con sus superiores, el 68,6% están de acuerdo, el 9,8 % se muestra indecisa y el 5,9% está en desacuerdo y considera no tener buena relación con sus superiores.

**Tabla 16: Las relaciones personales con sus superiores son buenas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	3	5,9	5,9	5,9
Indeciso	5	9,8	9,8	15,7
de acuerdo	35	68,6	68,6	84,3
totalmente de acuerdo	8	15,7	15,7	100,0
Total	51	100,0	100,0	



De la encuesta se puede apreciar que el 68,6% de las madres cuidadoras manifestaron tener buenas relaciones con sus superiores ya que estos les transmiten confianza y también podemos apreciar que un 5,9% considera que las relaciones personales con sus superiores no son buenas ya que estos le son indiferentes en algunos aspectos.

En la tabla 17, en lo que corresponde al indicador de factores organizacionales de las madres cuidadoras, los 51 encuestados respondieron que: 15,7% están de totalmente de acuerdo con la premisa, el 68,6% están de acuerdo, el 9,8% se muestra indecisa y el 5,9 % se muestra en desacuerdo.

**Tabla 17: Considera que las políticas de la organización promueven la motivación dentro del programa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
en desacuerdo	3	5,9	5,9	5,9
indeciso	5	9,8	9,8	15,7
de acuerdo	35	68,6	68,6	84,3
totalmente de acuerdo	8	15,7	15,7	100,0
Total	51	100,0	100,0	

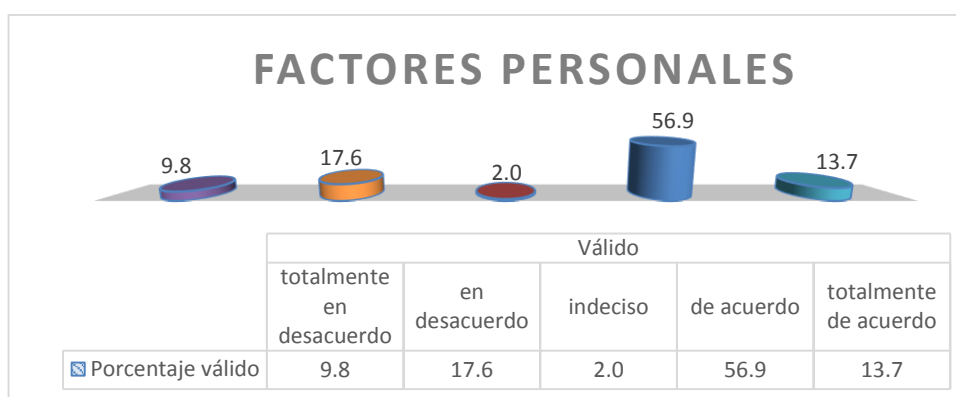


El 68,6% de las madres cuidadoras manifiestan que las políticas del programa ayudan a que ellas trabajen con mayor motivación .así como también el 5,9% está en desacuerdo pues manifiestan que no hay políticas que promuevan la motivación dentro del programa.

En la tabla 18, en lo que corresponde al indicador de factores personales de las madres cuidadoras, los 51 encuestados respondieron que: 13,7% están de totalmente de acuerdo con la premisa, el 56,9% están de acuerdo que su trabajo es una fuente que le genera estrés, el 2% se muestra indecisa, el 17,6 % se muestra en desacuerdo y el 9,8% considera que no es una fuente de estrés.

**Tabla 18: mi trabajo es una fuente que genera estrés**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	5	9,8	9,8	9,8
en desacuerdo	9	17,6	17,6	27,5
Indeciso	1	2,0	2,0	29,4
de acuerdo	29	56,9	56,9	86,3
totalmente de acuerdo	7	13,7	13,7	100,0
Total	51	100,0	100,0	

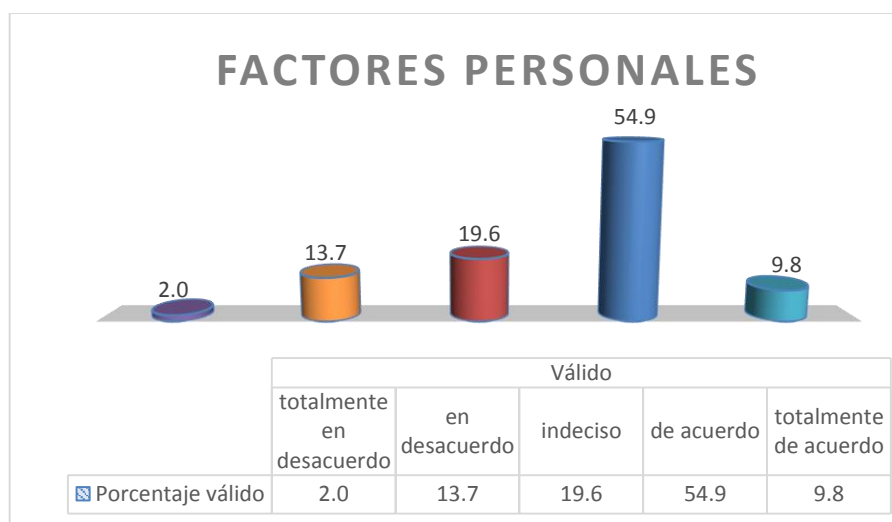


De las encuestas se puede apreciar que el 56,9 % de las madres cuidadoras considera que su trabajo es una fuente de estrés ya que tienen que permanecer mucho tiempo escuchando los llantos de los niños y la responsabilidad que conlleva cuidar de ellos. Así mismo un 9,8% no considera que su trabajo sea una fuente que le genere estrés.

En la tabla 19, en lo que corresponde al indicador de factores personales de las madres cuidadoras, los 51 encuestados respondieron que: 9,8% están de totalmente de acuerdo con la premisa, el 54,9% están de acuerdo, el 19,6% se muestra indecisa, el 13,7 % se muestra en desacuerdo y el 2 % considera que sus problemas personales no repercute

**Tabla 19: Mis problemas personales repercuten en el desarrollo sus actividades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
en desacuerdo	7	13,7	13,7	15,7
Indeciso	10	19,6	19,6	35,3
de acuerdo	28	54,9	54,9	90,2
totalmente de acuerdo	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

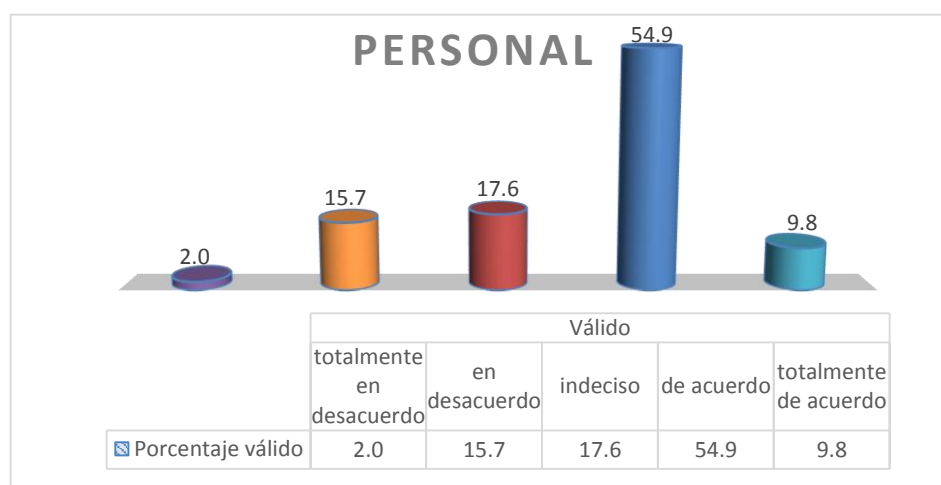


De las encuestas se puede apreciar que el 54,9 % de las madres cuidadoras consideran que sus problemas personales muchas veces repercuten en el desarrollo de sus actividades. Así mismo un 13,7% considera que no repercute en el desarrollo de sus actividades ya que ellos pueden separar los asuntos laborales con los asuntos personales.

En la tabla 20, en lo que corresponde al indicador personal, los 51 encuestados del programa nacional cuna más respondieron que: el 9,8 % manifiesta que está totalmente de acuerdo con la estabilidad brindada por el programa nacional cuna más, el 17,6% está muestra indeciso, un 15,7 % de los encuestados respondió estar en desacuerdo y 2 % está totalmente en desacuerdo con la estabilidad laboral.

**Tabla 20: el programa nacional cuna más me brinda estabilidad laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
en desacuerdo	8	15,7	15,7	17,6
Indeciso	9	17,6	17,6	35,3
de acuerdo	28	54,9	54,9	90,2
totalmente de acuerdo	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	



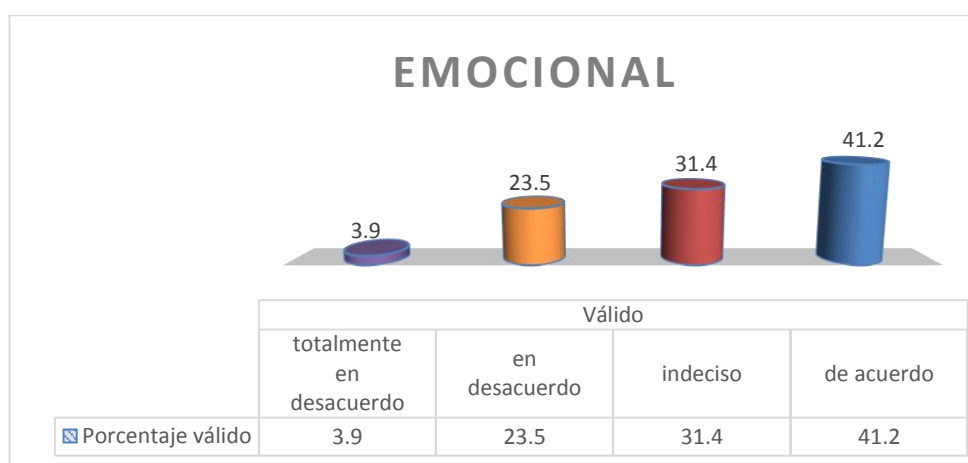
De las encuestas se puede apreciar que el 54,9 % de las madres cuidadoras están de acuerdo en que el programa les proporciona estabilidad laboral a las personas que siempre cumplen con sus metas establecidas. Así mismo un 15,7% están en desacuerdo con la premisa puesto que están con una continua incertidumbre de cumplir su meta establecida.



En la tabla 21, en lo que corresponde al indicador emocional, los 51 encuestados del programa nacional cuna más respondieron que: el 41,2% manifiesta que está totalmente de acuerdo con la seguridad de su empleo en el programa nacional cuna más, el 31,4% está muestra indeciso, un 23,5% de los encuestados respondió estar en desacuerdo y 3,9 % está totalmente en desacuerdo con la seguridad de su empleo.

*Tabla 21: se siente seguro en su empleo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	2	3,9	3,9	3,9
en desacuerdo	12	23,5	23,5	27,5
Indeciso	16	31,4	31,4	58,8
de acuerdo	21	41,2	41,2	100,0
Total	51	100,0	100,0	

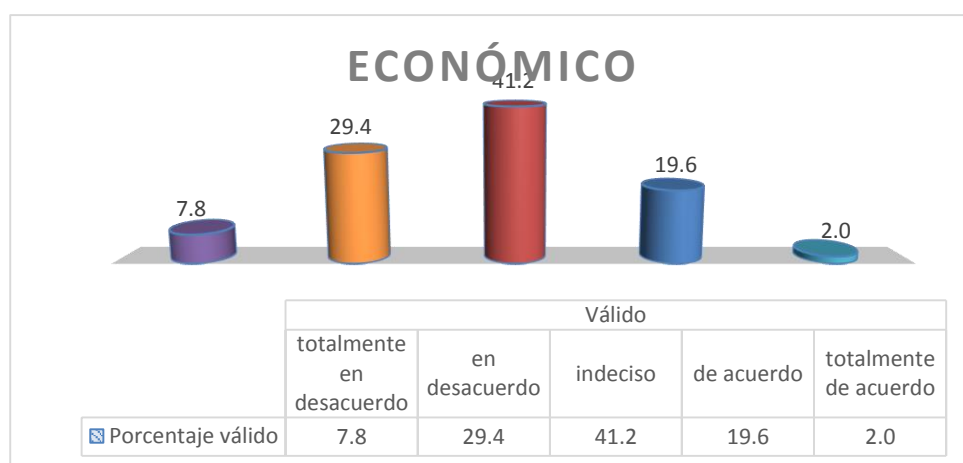


De las encuestas se puede apreciar que el 41.2 % de las madres cuidadoras no se siente completamente segura en su empleo. Así mismo un 23,5% no se siente seguro en su empleo.

En la tabla 22, en lo que corresponde al indicador económico, los 51 encuestados del programa nacional cuna más respondieron que: el 2% con la premisa, el 19,6% está de acuerdo, el 41,2 % se muestra indeciso, un 29,4 % de los encuestados respondió estar en desacuerdo y 7,8 % manifiesta estar en total desacuerdo con los beneficios económicos recibidos ya que no satisfacen sus necesidades.

**Tabla 22: Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	4	7,8	7,8	7,8
en desacuerdo	15	29,4	29,4	37,3
Indeciso	21	41,2	41,2	78,4
de acuerdo	10	19,6	19,6	98,0
totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

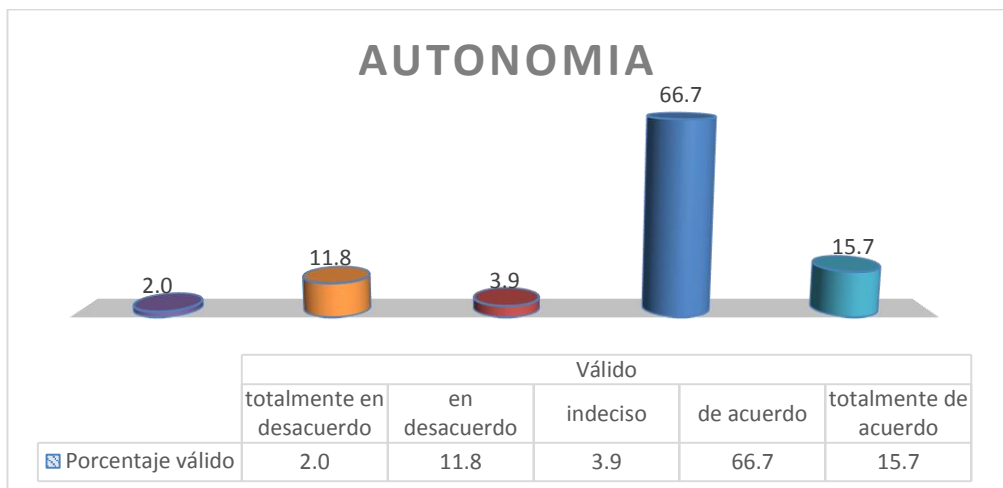


De las encuestas se puede apreciar que el 41.2 % de las madres cuidadoras se muestran indecisas ya que el dinero que ganan solo alcanza para satisfacer algunas de las necesidades básicas, un 19,6% consideran que si logran satisfacer sus necesidades básicas con el dinero ganado y el 24,4% considera que no logra satisfacer sus necesidades básicas con los beneficios económicos que percibe.

En la tabla 23, en lo que corresponde al indicador autonomía, los 51 encuestados del programa nacional cuna más respondieron que: el 15,7% manifiesta que está totalmente de acuerdo con la confianza y libertad que tiene para desarrollar sus actividades en el programa nacional cuna más, el 66,7% está de acuerdo, el 3,9 % se muestra indeciso, un 11,8% de los encuestados respondió estar en desacuerdo y 2 % manifiesta estar en total desacuerdo en la libertad para realizar sus actividades.

**Tabla 23: Siente que se les da confianza y libertad sobre su propio trabajo, para que adquiera nuevas responsabilidades y proporcionándole nuevos desafíos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
en desacuerdo	6	11,8	11,8	13,7
Indeciso	2	3,9	3,9	17,6
de acuerdo	34	66,7	66,7	84,3
totalmente de acuerdo	8	15,7	15,7	100,0
Total	51	100,0	100,0	



De las encuestas se puede apreciar que el 66,7 % de las madres cuidadoras consideran que si se les brinda la confianza necesaria. Así mismo un 11,8% Considera que no se les brinda confianza y tiene poca libertad para realizar sus actividades.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis específicas

#### a) Hipótesis específica 1

El logro de la motivación repercute satisfactoriamente en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.

En la tabla 25, se procedió a verificar si repercute la dimensión de logro de la motivación y la variable de satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más, realizando la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

Ho: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, la dimensión logro de la motivación no repercute en la variable satisfacción laboral.

Ha: Si el chi cuadrado es menor a 0.05, la dimensión del logro de la motivación repercute en la variable de satisfacción laboral.

Según la Tabla 25, se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 2.27 la cual es mayor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula, el logro de la motivación no repercute de manera significativa en la satisfacción laboral.

**Tabla 24: Pruebas de chi-cuadrado del logro de la motivación y la satisfacción laboral**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,964 <sup>a</sup>	2	,227
Razón de verosimilitud	3,368	2	,186
Asociación lineal por lineal	2,857	1	,091
N de casos válidos	51		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.

## b) Hipótesis específica 2

La motivación repercute de manera significativa en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.

En la tabla 26, se procedió a verificar si repercute la dimensión de afiliación de la motivación y la variable de satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más, realizando la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H<sub>0</sub>: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, la dimensión de afiliación de la motivación no repercute en la variable satisfacción laboral.

H<sub>a</sub>: Si el chi cuadrado es menor a 0.05, la dimensión de afiliación de la motivación repercute en la variable de satisfacción laboral.

Según la Tabla 26, se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 2.27 la cual es mayor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula, el logro de la motivación no repercute de manera significativa en la satisfacción laboral.

**Tabla 25: Pruebas de chi-cuadrado del poder de la motivación y la satisfacción laboral**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,964 <sup>a</sup>	2	,227
Razón de verosimilitud	3,368	2	,186
Asociación lineal por lineal	2,857	1	,091
N de casos válidos	51		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.

### c) Hipótesis específica 3

La afiliación de la motivación repercute en la satisfacción laboral positivamente de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.

En la tabla 27, se procedió a verificar si repercute la dimensión de afiliación de la motivación y la variable de satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más, realizando la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H<sub>0</sub>: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, la dimensión de afiliación de la motivación no repercute en la variable satisfacción laboral.

H<sub>a</sub>: Si el chi cuadrado es menor a 0.05, la dimensión de afiliación de la motivación repercute en la variable de satisfacción laboral.

Según la Tabla 26, se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde la afiliación de la motivación repercute en la satisfacción laboral.

**Tabla 26 : Pruebas de chi-cuadrado de la afiliación de la motivación y la satisfacción laboral**

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,857 <sup>a</sup>	1	,000
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	10,696	1	,001
Razón de verosimilitud	13,694	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	12,605	1	,000
N de casos válidos	51		

Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la dimensión comportamiento individual y la variable relaciones interpersonales nos preguntamos: ¿Cuál es su grado de correlación?

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H0: No existe correlación entre la dimensión comportamiento individual y la variable relaciones interpersonales.

Ha: Existe correlación dimensión comportamiento individual y la variable las relaciones interpersonales.

**Tabla 27: correlación de afiliación y satisfacción laboral**

		Afiliación	satisfacción laboral
Afiliación	Correlación de Pearson	1	,502**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,502**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 27, a un nivel de significancia es de 0.00, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.502 (50.2%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 50.2%, entre la dimensión de afiliación y la variable satisfacción laboral.

#### 4.2.2. Hipótesis general

La motivación repercute de manera significativa en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.

En la tabla 29, se procedió a verificar si repercute significativamente la variable de motivación y la variable de satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más, realizando la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H<sub>0</sub>: Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, la variable de motivación no repercute significativamente en la variable de satisfacción laboral.

H<sub>a</sub>: Si el chi cuadrado es menor a 0.05, la variable de la motivación repercute significativamente en la variable de satisfacción laboral.

Según la Tabla 28, se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.02 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde la motivación repercute significativamente en la satisfacción laboral.

**Tabla 28: Pruebas de chi-cuadrado de la motivación y la satisfacción laboral**

	Valor	GI	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,266 <sup>a</sup>	1	,002
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	7,356	1	,007
Razón de verosimilitud	9,748	1	,002
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	9,084	1	,003
N de casos válidos	51		



Habiendo demostrado que, si existe influencia entre la variable motivación y satisfacción laboral nos preguntamos: ¿Cuál es su grado de correlación?

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

H0: No existe correlación entre la dimensión comportamiento individual y la variable relaciones interpersonales.

Ha: Existe correlación dimensión comportamiento individual y la variable las relaciones interpersonales.

**Tabla 29: correlación de motivación y satisfacción laboral**

		motivación	satisfacción laboral
<i>Motivación</i>	Correlación de Pearson	1	,426**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	51	51
satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,426**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	51	51

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 29, a un nivel de significancia es de 0.02, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0,426 (42,6 %).

Concluimos que: Existe una correlación positiva débil del 42,6 %, entre la variable de motivación y satisfacción laboral.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

**Giovannone, P. (2011)**, Los resultados de su investigación de campo señalan que: entre los factores motivacionales que los trabajadores de la muestra consideran más importantes a la hora de sentirse motivados se encuentra; que el trabajo que realiza sea importante como también que el puesto cuente con tareas variadas, desafiantes y creativas.

Nosotros concluimos que el logro de la motivación no repercute de manera significativa en la satisfacción laboral del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura.

**Muñoz, G. (2015)** Concluyó en: a) Los profesionales de enfermería que laboran en los diferentes centros y puestos de salud, se encuentran desmotivadas en un porcentaje muy significativo respecto a la satisfacción de necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, estima y de autorrealización. b) Las enfermeras de la REDESS Puno, consideran que la expectativa motivacional es muy importante respecto a la satisfacción de necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. c) Los profesionales de enfermería de la REDESS Puno, se encuentran no satisfechas en las necesidades; fisiológicas, de seguridad y estima, y se encuentran moderadamente satisfechas en las necesidades sociales y de autorrealización.

Nosotros concluimos que el poder de la motivación no repercute significativamente en la satisfacción laboral puesto que hallando el chi cuadrado se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 2.27 la cual es mayor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula, el logro de la motivación no repercute de manera significativa en la satisfacción laboral.

**Dávila, J. (2013)**, Se Concluyó en: a) El nivel de motivación que muestran los trabajadores de la Red de Salud Camaná – Caraveli es Alto es decir que el trabajo que realizan y los incentivos por parte de la organización son suficientes para trabajar motivados. b) Los tipos motivación Extrínseca e Intrínseca en los evaluados muestran niveles altos, existiendo entre estos dos tipos solo una diferencia del 04%, lo que estadísticamente no se puede considerar como una diferencia significativa por lo que consideramos que ambos tipos de motivación son iguales c) Dentro de la motivación, el tipo de motivación intrínseca muestra al factor (responsabilidad por el trabajo) en un nivel Regular lo que quiere decir que los trabajadores de la Red de Salud Camaná – Caraveli no se sienten del todo motivado porque no le dan la importancia debida a la contribución hacia la organización. Nosotros concluimos en que la afiliación tiene una correlación positiva media con la satisfacción ya que cuando se hayo el chi cuadrado se obtuvo que su nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.502 (50.2%).

**Sánchez, R. (2016)** concluyó en: a) En cuanto a la relación que existe entre la Motivación y Satisfacción laboral se puede evidenciar que existe una correlación de 0.901\*\*, además el p-valor, 0.01, menor a 0.05 indica que esta relación es altamente significativa. b) Respecto a los niveles de Motivación se observa que el mayor porcentaje de colaboradores administrativos de una red de salud es de 42.5% de la población, lo que indica que 51 evaluados presentan un nivel alto de motivación, mientras que 50 evaluados representado por el 41.7% de la población presentan un nivel medio y un 15.8% es decir 19 evaluados presentan un nivel de motivación bajo.

Nosotros concluimos que la motivación repercute significativamente con la satisfacción laboral puesto que su nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0,426 (42,6 %).por lo tanto existe una correlación positiva débil del 42,6 %, entre la variable de motivación y satisfacción laboral.

## 5.2. Conclusiones

- a) Respecto a la hipótesis 1, donde el logro de la motivación no repercute significativamente en la satisfacción de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, 2017.

Donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 2.27 la cual es mayor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula, el logro de la motivación no repercute de manera significativa en la satisfacción labora de las madres cuidadoras.

- b) Respecto a la hipótesis 2, donde el poder de la motivación no repercute significativamente en la satisfacción de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, 2017.

Donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 2.27 la cual es mayor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula, el poder de la motivación no repercute de manera significativa en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras.

- c) Respecto a la hipótesis 3, donde la afiliación de la motivación repercute significativamente en la satisfacción de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, 2017

Donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde la afiliación de la motivación repercute en la satisfacción laboral.

Para saber el grado de relación se halla la correlación obteniendo un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.502 (50.2%).

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del

50.2%, entre la dimensión de afiliación y la variable satisfacción laboral.

- d) Respecto a la hipótesis general, donde la afiliación de la motivación repercute en la satisfacción de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, 2017

Se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.02 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde la motivación repercute significativamente en la satisfacción laboral.

Para saber el grado de relación se halla la correlación obteniendo un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 0,426 (42,6 %).

Concluimos que: Existe una correlación positiva débil del 42,6 %, entre la variable de motivación y satisfacción laboral.

### **5.3. Recomendaciones**

- a) Se deben realizar charlas para fortalecer la motivación de las madres cuidadoras para un mejor desarrollo de sus actividades y así poder ayudar a lograr el logro en su desarrollo personal, sientan compromiso sincero con las tareas que se les asigna y no realizarlas por obligación.
- b) Se deben realizar talleres de psicología por que el 56,9% de las madres cuidadoras considera que su trabajo le genera estrés lo cual dificulta el desarrollo óptimo de sus actividades. Así mismo el 54,9 % consideran que sus problemas personales repercuten en el desarrollo de sus actividades. Así mismo brindarles mayor autonomía en la ejecución de sus tareas, puesto que si ellas se sienten con mayor libertad de hacer sus tareas se sentirán más motivadas con el trabajo mismo y al haber mayor autonomía se segrega menor cortisol que es la hormona que se segrega en situaciones de estrés.

- c) Organizar talleres donde las madres cuidadoras puedan interactuar con sus compañeras de trabajo para poder fortalecer los lazos de amistad, compañerismo, respeto e igualdad con la cual se busca obtener un clima laboral óptimo para el mejor desarrollo de las actividades. puesto que el 33% de las madres cuidadoras se muestran indecisas y un 25,5% en desacuerdo con respecto a las relaciones interpersonales con sus compañeras de trabajo.
- d) Fortalecer la comunicación de los jefes (acompañantes técnicos) hacia las madres cuidadoras, ya que la comunicación sirve para controlar de varias maneras la conducta de los miembros así como también fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, que tan bien lo están haciendo y que puede hacerse para mejorar el desempeño si no es el óptimo.

## CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

### 6.1. Fuentes Bibliográficas

- Alles, M. (2007). *desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica. Recuperado el 21 de octubre de 2017
- Atalaya, M. (1999). satisfaccion laboral y productividad. *revista de psicologia*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Chiavenato, I. (2000). *administracion de recursos humanos*. Santa fe de Bogota-Colombia: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A C.V. Recuperado el 19 de OCTUBRE de 2017
- CHIAVENATO, I. (2002). *gestion del talento humano*. colombia: CAMPUS,LTDA.
- Chiavenato, I. (2005). *administracion de recursos humanos*. colombia: McGraw - Hill Interameñcana. Recuperado el 28 de octubre de 2017
- Chiavenato, I. (2009). *comportamiento organizacional*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Recuperado el 18 de octubre de 2017
- FISCHMAN, D. (2015). *motivacion 360°*. Lima-Peru: Editorial Planeta Peru S.A. Recuperado el 18 de octubre de 2017
- Gibson,J. y et al. (1983). *ORGANIZACIONES conducta estructura y procesos*. Mexico: nueva editorial interamericana, s.a de c.v. Recuperado el 17 de octubre de 2017
- Hellriegel, D. (2004). *Comportamientb Organizacional* (Vol. 4). Mexico: Editores Thomson Educación. Recuperado el 22 de octubre de 2017
- Hernández,S. y et al. (2014). *metodologia de la investigacion*. mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 29 de octubre de 2017
- Kreitner, R. Y. (1996). *comportamiento de las organizaciones*. España: mosbi-doyma libros S.A. Recuperado el 24 de OCTUBRE de 2017
- Leka, S. y et al. (2004). *la organizacion del trabajo y el estres*. francia: Organización Mundial de la Salud 2004. Recuperado el 29 de

octubre de 2017

Maristany, J. (2007). *administracion de recursos humanos* . Mexico: pearson educacion de mexico s.a de c.v.

Mcclelland, D. (1987). *motivation human*. New York: the pilt building. Recuperado el 11 de noviembre de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=vic4AAAIAAJ&printsec=fro ntcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q &f=false](https://books.google.com.pe/books?id=vic4AAAIAAJ&printsec=fro ntcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q &f=false)

Robbins, S. y. (2010). *administracion*. españa: pearson educacion de Mexico, S.A de C.V. Recuperado el 29 de octubre de 2017

Robbins, S. y. (2013). *comportamiento organizacional*. Mexico: pearson educacion de Mexico, S.A de C.V. Recuperado el 16 de octubre de 2017.

Stoner,J. Y et al. (1996). *administracion*. Mexico: prentice hall hispanoamericana, s.a. Recuperado el 11 de noviembre de 2017

## 6.2. Fuentes hemerográficas

Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. mexico: revista psicologica cientifica. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>

## 6.3. Fuentes Documentales

Chiang,M. ;Martin,M. Y Nuñez, A. (2010). relaciones entre el clima organiacional y satisfaccion aboral. madrid-España: universidad pontificia ICAI ICADE COMILLAS. Recuperado el 22 de OCTUBRE de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v\\_sFY1XRF aIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfaccion+laboral&ots=Tq83trY HNS&sig=k2qOIO zjDQYjFLUuSWMhUXk0m8#v=onepage&q=satisfaccion%20la boral&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRF aIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfaccion+laboral&ots=Tq83trY HNS&sig=k2qOIO zjDQYjFLUuSWMhUXk0m8#v=onepage&q=satisfaccion%20la boral&f=false).



- Cieza, Y. (2014). *"MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL GENERAL I JOSÉ H. SOTO CADENILLAS" CHOTA- 2014.* tesis, Chota-Peru. Recuperado el 22 de octubre de 2017, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/142/T%20610.73%20C569%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dávila, J. (2013). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES.* tesis, AREQUIPA-PERU. Recuperado el 14 de OCTUBRE de 2017, de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3776/76.0218.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Giovannone, P. (2011). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg.* La plata-Argentina. Recuperado el 16 de octubre de 2017, de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/22438/Documento\\_completo.pdf?sequence=2](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/22438/Documento_completo.pdf?sequence=2)
- LUCERO, Z. ,. (2011). *RELACION ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT CON LA SATISFACION LABORAL Y EL PATRON DE CONDUCTA EN MÉDICOS RESIDENTES Y EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL EUGENIO ESPEJO DURANTE JUNIO - JULIO DEL 2011.* Quito-Ecuador. Recuperado el 16 de octubre de 2017, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/4523/TESIS%20RELACION%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- MUÑOZ, G. (2015). *MOTIVACIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE LA REDESS PUNO - 2015.* PUNO. Recuperado el 15 de octubre de 2017, de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2377/Mu%C3%B1oz\\_Mendoza\\_Gelin\\_Nely.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2377/Mu%C3%B1oz_Mendoza_Gelin_Nely.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez.R. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de*

*Chimbote*. Chimbote-Peru. Recuperado el 15 de octubre de 2017,  
de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/233/s%C3%A1nchez\\_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/233/s%C3%A1nchez_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

#### **6.4. Fuentes Electrónicas**

RAE. (s.f.). *diccionario*. Recuperado el 29 de octubre de 2017, de  
<http://dle.rae.es/?w=diccionario>

<http://www.cunamas.gob.pe/>

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01: MATRIZ DE  
CONSISTENCIA**

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MADRES CUIDADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS DE  
LA PROVINCIA DE HUAURA PERIODO 2017**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p align="center"><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura periodo 2017?</p>	<p align="center"><b>Objetivo General</b></p> <p>Describir de qué manera la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.</p>	<p align="center"><b>Hipótesis General</b></p> <p>La motivación repercute de manera significativa en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.</p>	<p align="center"><b>Variable X</b></p> <p align="center"><b>Motivación</b></p> <p>a) <b>logro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• desarrollo personal</li> <li>• desempeño de la tarea</li> <li>• instrumentación</li> </ul>	<p align="center"><b>Tipo de Investigación</b></p> <p align="center">Aplicada</p> <p align="center"><b>Diseño de Investigación</b></p> <p align="center">No experimental de tipo transeccional, correlacional</p>
<p align="center"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿De qué manera el logro de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017?</p>	<p align="center"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar si el logro de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.</p>	<p align="center"><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) El logro de la motivación repercute satisfactoriamente en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.</p>	<p>b) <b>poder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poder personal</li> <li>• Poder institucional</li> </ul> <p>c) <b>afiliación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• afiliación básica</li> <li>• afiliación en el trabajo</li> </ul>	<p align="center"><b>Técnicas</b></p> <p align="center">Cuestionario</p> <p align="center"><b>Universo</b></p> <p align="center">118 madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura.</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema específicos</b></p> <p>a) ¿De qué forma el poder de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017?</p> <p>b) ¿En qué medida la afiliación de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017?</p>	<p><b>Objetivo específicos</b></p> <p>a) Determinar de qué manera el poder de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más en la provincia de Huaura, periodo 2017.</p> <p>b) Analizar en qué medida la afiliación de la motivación repercute en la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>d) el poder de la motivación repercute entre la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más en la provincia de Huaura, periodo 2017</p> <p>e) La afiliación de la motivación repercute en la satisfacción laboral positivamente de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura, periodo 2017.</p>	<p><b>Variable Y</b></p> <p><b>Satisfacción laboral</b></p> <p>f) Estrés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores ambientales</li> <li>• Factores organizacionales</li> <li>• Factores personales</li> </ul> <p><b>b) seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personal</li> <li>• emocional</li> <li>• económica</li> </ul> <p><b>c) trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• variedad de habilidades</li> <li>• importancia de la tarea</li> <li>• autonomía</li> </ul>	<p><b>Muestra</b></p> <p>51 madres cuidadoras del programa nacional cuna más de la provincia de Huaura.</p> <p><b>Estadístico de prueba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel</li> <li>• I SPSS</li> </ul> <p><b>Validación</b></p>

## ANEXO N° 02

### Cuestionario sobre motivación y satisfacción laboral

A continuación, se presenta una serie de preguntas con la cual se busca medir la motivación y la satisfacción laboral de las madres cuidadoras del programa nacional cuna más cuyo resultado serán usados para fines estrictamente académicos.

Marcar con x en la alternativa que usted considere correcta

**Donde:**

**1: totalmente en desacuerdo**

**2: en desacuerdo**

**3: indeciso**

**4: de acuerdo**

**5: totalmente de acuerdo**

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Desarrollo personal</b>						
1	El programa nacional cuna más donde trabaja le proporciona oportunidad de logro en su desarrollo personal.					
2	Se siente feliz con los resultados de logro en su trabajo					
<b>Compromiso con la tarea</b>						
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca son las mejores					
4	Considera que el desempeño de las tareas está de acuerdo a sus capacidades					
<b>Instrumentación</b>						
5	Usted está de acuerdo con las capacitaciones que recibe periódicamente					
6	Considera usted que las capacitaciones son productivas para el desempeño de sus tareas					
<b>Poder para recompensar</b>						
7	Considera usted que es recompensada por las actividades que realiza en su centro de trabajo					
8	A un almuerzo organizado por el programa nacional cuna más lo consideraría como una recompensa					

	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Poder coercitivo</b>						
9	Considera como castigo una sanción aplicada por no lograr sus metas					
10	Usted está de acuerdo de recompensar a aquellas personas que cumplen con sus metas					
<b>Afiliación básica</b>						
11	Considera que las relaciones interpersonales son positivas, hay compañerismo, igualdad y respeto entre los miembros de su equipo de trabajo.					
12	Usted considera que la afiliación en su centro de trabajo influye en la satisfacción laboral					
<b>Afiliación en el trabajo</b>						
13	Considera que puede dialogar con su acompañante técnico, aportar ideas, intercambiar información o puntos de vista					
14	Su jefe toma en cuenta sus opiniones para establecer los objetivos y metas de trabajo.					
<b>Factores ambientales</b>						
15	El ambiente en el cual trabaja es bastante confortable					
16	El entorno físico y el espacio del cual dispone su lugar de trabajo son los mejores					
<b>Factores organizacionales</b>						
17	Considera que las políticas de la organización promueven la motivación dentro del programa					
18	Las relaciones personales con sus superiores son buenas					
<b>Factores personales</b>						
19	Mi trabajo es una fuente que genera estrés					
20	Mis problemas personales repercuten en el desarrollo sus actividades					
<b>Personal</b>						
21	El programa nacional cuna más le brinda estabilidad laboral					
22	No reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias					
<b>Emocional</b>						
23	Se siente seguro en su empleo					
24	La sensación que tengo de mi trabajo es que me consideran					
<b>Económico</b>						
25	Los beneficios económicos que recibo en mi empleo Satisfacen mis necesidades básicas					

		1	2	3	4	5
	Preguntas					
26	El ambiente creado por sus compañeras es el ideal para realizar sus funciones					
<b>Variedad de habilidades</b>						
27	Usted hace uso de su creatividad, capacidades, habilidades, Destrezas y conocimiento para realizar eficaz y eficientemente Su trabajo.					
<b>Importancia de la tarea</b>						
28	Considera importante las tareas que realiza					
<b>Autonomía</b>						
29	Siente que se les da confianza y libertad sobre su propio trabajo, para que adquiera nuevas responsabilidades y proporcionándole nuevos desafíos					
30	Sus superiores le dan libertad para desempeñar su trabajo a su manera y explotando al máximo sus habilidades Individuales					





## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

*UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN*  
*FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES*

---

Dr. Timoteo Solano Armas  
**Asesor**

*UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN*  
*FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES*

---

Dr. Juan Carlos Reyes Ulfe  
**Presidente**

*UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN*  
*FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES*

---

Mg. Santiago Ramos Y Yovera  
**Secretario**

*UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN*  
*FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES*

---

Lic. Jesús Jacobo Coronado Espinoza  
**Vocal**