# UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

## FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

### ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

# LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE APURÍMAC EN EL AÑO 2010

**Proyecto de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración**


**PRESENTADO POR:**

- ✓ Bach. Adm. CHIPANA KARI, Krezly Nadir
- ✓ Bach. Adm. OCSA CHALLCO, Maritza


**APURÍMAC - PERÚ**

**2011**

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
CÓDIGO
T
AΞM
CH
2011
MFN
BIBLIOTECA CENTRAL
FECHA DE INGRESO: 28 MAR 2012
Nº DE INGRESO: 00205

## FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

### ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

# LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE APURÍMAC EN EL AÑO 2010


**Aspirantes** :

- ✓ Bach. Adm. CHIPANA KARI, Krezly Nadir
- ✓ Bach. Adm. OCSA CHALLCO, Maritza

**Asesor** : Mag. Julián Oré Leiva


**Presidente Jurado** : CPC. Mauro Huayapa Huaynacho

**Primer Jurado** : Lic. Víctor Carmelino Vargas Godoy

**Segundo Jurado** : Lic. Róber Aníbal Luciano Alipio

**Abancay, Setiembre del 2011**

# LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE APURÍMAC EN EL AÑO 2010

**DEDICATORIA:**

Queremos dedicar este trabajo a nuestras familias, por acompañarnos en cada una de nuestras decisiones que hemos emprendido.

A nuestros padres, hermanos por su apoyo incondicional por estar a nuestro lado en los momentos difíciles.

A nuestras amigas, con quienes compartimos momentos de estudios y animándonos a terminar nuestro proyecto de investigación.

Krezly Nadir y Maritza

**AGRADECIMIENTOS:**

Cuando comenzamos a escribir los agradecimientos pensamos que por descuido podíamos dejar a alguien importante fuera de la mención, por eso, desde ya pedimos las disculpas correspondientes, en caso de que suceda.

Antes que a todos, quiero agradecer a Dios: por encaminarnos y bendecirnos en todo momento de nuestras vidas.

A mis padres, Ignacio y Bibiana, que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darme una formación académica y sobre todo humanista y espiritual. Para mis hermanos, Alex, Edward y Erick, para que también continúen superándose. Gracias por su apoyo.

Krezly Nadir

A mis padres, Rubén y Encarnación por el apoyo que me dieron en mi formación profesional, quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas mi triunfo es para ellos. Para mis hermanos, Sandro, Charo, Rubén, Elizabeth, Renato, Lizbeth y Cristian para que también continúen superándose. Gracias por su apoyo

Maritza

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Comisión de Orden y Gestión**

**Presidente** : Msc. Jorge Segundo Cumpa Reyes

**Vicepresidente Académico** : Dra. Ela Leila del Socorro Estrada Oré

**Vicepresidente Administrativo** : Dr. Manuel Israel Hernández García

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Lic. Rober Anibal Luciano Alipio**

**DIRECTORA DE LA ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Lic. Rosario Leticia Valer Montesinos**

**DIRECTOR DE INVESTIGACION**

**Mag. Aldo Alim Valderrama Pome**

## JURADOS DE LA TESIS INTITULADO

## "LA MOTIVACION Y LA SATISFACCION EN EL TRABAJO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE APURIMAC EN EL AÑO 2010"

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS - APURIMAC
Facultad de Administración de Empresas
CPC. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO
Docente Ordinario

CPC. Mauro Huayapa Huaynacho
Presidente

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac
FACULTAD DE ADMINISTRACION
Lic. Adm. Victor C. Vargas Godoy
D. Asoc. Ordinario

Lic. Víctor Carmelino Vargas Godoy
Primer Jurado/a

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION
Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas
Lic. Rober Anibal Luciano Alipio
DOCENTE ORDINARIO

Lic. Rober Anibal Luciano Alipio
Segundo Jurado/a

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
*FACULTAD DE ADMINISTRACION*
*ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS*

"Año del Centenario de Machupicchu para el Mundo"

Abancay, 15 de octubre del 2011

**Carta Nº 025-2011-JOL-EAPAE-FA-UNAMBA**

Señora:
Lic. Adm. Leticia Valer Montesinos
Directora de la EAPAE-FA-UNAMBA

Presente.-

**Asunto:** Levantamiento de observaciones.
**********

Es grato dirigirme a usted en calidad de asesor de la presente tesis, con la finalidad de hacer de su conocimiento que habiendo cumplido con el proceso de levantamiento de observaciones de la tesis intitulado **"LA MOTIVACION Y LA SATISFACCION EN EL TRABAJO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE APURÍMAC EN EL AÑO 2010"** sustentado el día 30 de setiembre del presente año, por los bachilleres en ciencias administrativas, Bach. krezly Nadir Chipana kari y la Bach. Maritza Ocsa Challco, para optar el título profesional de licenciados en Administración, solicito a usted brindar las facilidades en los trámites correspondientes.

Sin otro en particular aprovecho la oportunidad para saludarlo cordialmente.

Atentamente,

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
FACULTAD DE ADMINISTRACION
E.A.P.A.E.

*Mgt. Julián Oré Leiva*
DOCENTE

Cc.:
Archivo

# CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILOS DE LA TESIS

Conste por el presente documento, dejo constancia de haber corregido la parte formal (gramatical, ortográfica, coherencia y cohesión) del informe final de la tesis "LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE APURÍMAC EN EL AÑO 2010" elaborado por las bachilleres en ciencias administrativas: Bach. krezly Nadir Chipana kari y Bach. Maritza Ocsa Challco para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas para los fines que viere por conveniente.

Abancay, 19 de setiembre de 2011

Lic. Hipólito Álviz Rayán
ESPECIALISTA

c.c.: Archivo

HAR/...

# ACTA DE SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE TESIS - 30-09-11

...el auditorio de la Facultad de Administración, de ...e ciudad universitaria de Tamburco, siendo las cuatro ...la tarde (4:00 P.M.) del día viernes treinta de setiem...e del dos mil once, (30-09-2011) en cumplimiento del ...memorandum múltiple Nº 044-2011-EAPAE-FA-UNAMBA, ...e comunica la fecha y hora de sustentación y defensa ...e tesis, intitulada "La motivación y la satisfacción en el tra...jo de las empresas prestadoras de servicios de abasteci...iento de agua potable y alcantarillado de Apurímac ...el año 2010" presentado por los bachilleres en Ciencia... Administrativas: KREZLY NADIR CHIPANA KARI y MARITZA ...CSA CHALLCO, en presencia de los jurados evaluadores de ...la sustentación y defensa de tesis, integrado por: C.P.C. MAU...O HUAYAPA HUAYNACHO en calidad de presidente, el Lic. ADM. ...ÍCTOR C. VARGAS GODOY como primer miembro y el Lic. ADM ...BER ANIBAL LUCIANO ALIPIO como segundo miembro, todo...llos docentes de la Facultad de Administración. Para el ...fecto se dió el procedimiento al ACTO ACADÉMICO programad... de acuerdo a los contenidos del Reglamento de Grados y Título... de la Facultad y de la Universidad (UNAMBA). Ambos candida...tos apertura la exposición con veinte minutos cada uno ...Hace uso de la sustentación según sorteo la Bachiller KREZL... NADIR CHIPANA KARI y seguidamente sustenta la Bachiller ...ARITZA OCSA CHALLCO.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=

Las candidatas realizan su sustentación con bastante normalida... luego pasan a la segunda etapa de absolución de pregunta... debate, diálogo y defensa de la tesis. Empieza a absolver ...o interrogantes primero la Bachiller MARITZA OCSA CHALLCO lo ...jecuta el jurado Lic. Adm. Robert Anibal Luciano Alipio y ...de la misma forma responde la candidata KREZLY NADI... CHIPANA KARI, consta que las preguntas son variadas y netamente técnicas.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=

Seguidamente realiza las interrogantes el Lic. Adm. Víctor Vargas God...

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
REPÚBLICA DEL PERÚ
SECRETARÍA GENERAL

las candidatas responden por turno, y acota y refuerza asesor de las candidatas el Lic. Adm. Julián Oré Leyva en cuanto una de las variables, se realiza la interrogante de remuneración real remuneración nominal.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=

Continuando con las interrogantes participa el presidente de los jurados C.P.C. Mauro Huayapa Huaynacho, las candidatas participan por turno, la pregunta relevante es sobre diferencia entre Doctrina, Paradigma, Teorías, las leyes y sus aspectos.=.=.=.=.=.=.=.=

Culminado el acto académico se pide al público asistente y las candidatas a retirarse del auditorium por un lapso de tiempo. Y en forma privada los jurados en conjunto deliberan los resultados de sustentación y defensa de tesis de las candidatas bachilleres.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=

La deliberación final es como sigue:=.=.=.=.=.=.=

- KREZLY NADIR CHIPANA KARI CON NOTA 12 (DOCE).
- MARITZA OCSA CHALLCO CON LA NOTA 12 (DOCE).

Las observaciones a levantar serán alcanzadas por los jurados.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=.=

Dándose por concluido el acto académico a las siete y diez minutos de la noche (7:10 P.M.) del mismo día. En señal de conformidad firman al pie los presentes.=.=.=.=

Mauro Huayapa H.
DNI Nº 01307671

Victor A. Vargas Godoy
DNI: 01288588

Rober Luciano A.
19692169

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas
Mauricio R. Escalante C.
DOCENTE ASOC. - UNAMBA
SECRETARIO - DOCENTE
DNI : 23825407

Krezly Nadir Chipana Kari
DNI 43353126

Maritza Ocsa Challco
42930377

# ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMENTO

INDICE

RESUMEN

INTRODUCCION

**I. MARCO TEÒRICO**

Antecedentes ..... 1

1.2. Antecedentes de la investigación ..... 2

2.2. Bases teóricas ..... 4

2.2.1. Motivación ..... 4

A. Modelo básico de la motivación ..... 6

A.1. Factores extrínsecos o de insatisfacción ..... 11

A.1.1. Higiene laboral del trabajo ..... 13

A.1.2. Seguridad en el trabajo ..... 17

A.1.3. Remuneración ..... 18

A.1.4. Política de la empresa . ..... 19

A.2. Factores intrínsecos o de satisfacción ..... 21

A.2.1. Puesto de trabajo o cargo ..... 22

A.2.2. Posibilidades de ascenso ..... 24

A.2.3. Desarrollo profesional ..... 25

A.2.4. Estatus ..... 28

2.2.2.Satisfacción en el trabajo ..... 32

B. Modelo de satisfacción en el trabajo de LAWLER Y PORTER ..... 38

B.1.Actitud negativa de comportamiento ..... 40

B.1.1.Ausentismo.. ..... 41

B.1.2.Rotación de personal ..... 42

B.1.3.Salud del trabajador ..... 43

B.2. Actitud positiva de comportamiento. ..... 44

B.2.1.Identificación del empleado ..... 45

B.2.2. Compromiso organizacional o lealtad de los empleados ..... 45

B.2.3. Percepción de los trabajadores en la empresa ..... 46

2.3.Marco conceptual ..... 47

## II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipo y nivel de investigación ..... 48

2.2. Método y diseño de investigación ..... 49

2.3 Población y muestra ..... 50

2.4. Técnicas de investigación. ..... 51

## III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Hipótesis General

a. Referente a la motivación laboral y satisfacción en el trabajo ..... 54

3.2 Hipótesis Específicas

b. Referente a la percepción de los factores extrínsecos de la Motivación Laboral ..... 58

c. Relación de los factores extrínsecos con la actitud negativa de comportamiento de la satisfacción en el trabajo ..... 61

d. Referente a la percepción de los factores intrínsecos de la Motivación Laboral ..... 63

e. Relación de los factores intrínsecos con la actitud positiva de comportamiento de la satisfacción en el trabajo..... 66

## INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

### I. Cuadro y gráficos de marco teórico y metodología de la investigación


- Gráfico Nº 01: Modelo básico de la motivacion.....06
- Gráfico Nº 02 :Ciclo motivación .....09
- Gráfico Nº 03 : Modelo de satisfacción de Lawler Y Porter .....38
- Cuadro Nº 01 : Factores deSatisfaccion e Insatisfaccion .....13
- Cuadro Nº 02 : EMUSAP Abancay SAC .....50
- Cuadro Nº 03: EMSAP Chanka SRL.....50
- Cuadro Nº 04 de Técnicas e instrumentos .....51


### II. Cuadro y Gráficos de la parte estadistica


- Cuadro Nº 1 y gráfico Nº 1 referente a la relación existente entre la motivación y la satisfacción.....54
- Cuadro Nº 1.1 y gráfico Nº 1.1 prueba de Chi Cuadrado .....56
- Cuadro Nº 1.2 y gráfico Nº 1.2 coeficiente de Tau-c Kendal .....56
- Cuadro Nº 2 y gráfico Nº 2 percepción de los factores extrínsecos de la motivación laboral de los trabajadores de las EPS de Apurímac.....58
- Cuadro Nº 2.1 y gráfico Nº 2.1 prueba de Chi Cuadrado .....59
- Cuadro Nº 3 y gráfico Nº 3.1 detalle específico con respecto a cada uno de los indicadores sobre los factores extrínsecos de la

Motivación laboral en las EPS de Apurímac..... 61

- Cuadro Nº 4 y gráfico Nº 4 percepción de los factores intrínsecos de la motivación laboral de los trabajadores de las EPS de Apurímac. ..... 63
- Cuadro Nº 4.1 y gráfico Nº 4.1 prueba de Chi Cuadrado ..... 64
- Cuadro Nº 5 y gráfico Nº 5.1 detalle específico con respecto a cada uno de los indicadores sobre los factores intrínsecos de la Motivación laboral en las EPS de Apurímac..... 66
- Cuadro Nº 6 y gráfico Nº 6 relación de los factores extrínsecos con la actitud negativa de comportamiento de la satisfacción en el trabajo en las EPS de Apurímac..... 68
- Cuadro Nº 6.1 y gráfico Nº 6.1 prueba de Chi Cuadrado ..... 70
- Cuadro Nº 6.2 y gráfico Nº 6.2 coeficiente de Tau-c Kendal ..... 70
- Cuadro Nº 7 y gráfico Nº 7, relación de los factores intrínsecos con la actitud positiva de comportamiento de la satisfacción en el trabajo en las EPS de Apurímac. ..... 74
- Cuadro Nº 7.1 y gráfico Nº 7.1 prueba de Chi Cuadrado ..... 74
- Cuadro Nº 7.2 y gráfico Nº 7.2 Coeficiente de Tau-c Kendal ..... 72

Conclusión y recomendación..... 79

Referencias Bibliográfica. ..... 83

Anexos

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de Variables
- Cuestionario

Apéndices

- Datos Generales de los trabajadores de las EPS de Apurímac

Gráficos:

a. Distribución de la población, según sexo,
b. Distribución de la población, según cargo que ostenta en la empresa
c. Distribución de la población, según la condición laboral que ocupa.

Cuadros:

- Cuadro Nº 1 y gráfico Nº 1, distribución de la población, según sexo.
- Cuadro Nº 2 y gráfico Nº 2, distribución de la población, según cargo que ostenta en la empresa.
- Cuadro Nº 3 y gráfico Nº 3, distribución de la población, según condición laboral que ocupa.
- Relación de la pregunta general con la hipótesis y conclusiones

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación definiremos el concepto de motivación según el teoría de los dos factores de Herzberg así también dando a conocer el modelo básico de la motivación y el ciclo motivacional. Así mismo la satisfacción en el trabajo se definirá empleando el modelo de Edward Lawler y Porter, por consiguiente estableceremos la relación entre la motivación y la satisfacción laboral empleando las teorías y modelos relacionados a ambas variables. El problema general de la investigación es formulada con la interrogante siguiente:¿Cuál es la relación existente entre la motivación y la satisfacción en el trabajo en las Empresas Prestadoras de Servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac en el año 2010? y como objetivo general es determinar la relación existente entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores en las EPS de Apurímac en el año 2010. Para explicar la relación existente entre las dos variables antes mencionada se tiene como hipótesis general la relación existente entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores es positiva en las EPS de Apurímac en el año 2010. La investigación corresponde al tipo básico y su nivel de investigación corresponde al nivel correlacional como población de estudio está conformada por todos los empleados de las Empresas Prestadoras de Servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, siendo el total de 78 empleados. Por otro lado los datos fueron obtenidos mediante la encuesta estructurada que se aplicó a

los empleados de las EPS de Apurímac y como conclusión general se tiene que el presente estudio nos muestra que dicha relación es moderadamente positiva, razón por la cual señalamos que la motivación y la satisfacción en el trabajo son variables asociadas, quiere decir, que existe una relación entre la motivación y la satisfacción en el trabajo. Ello nos indica que cuando un trabajador está motivado conllevará a que tenga una buena actitud positiva y se desempeñe con entusiasmo y entrega en su centro de trabajo. De igual forma, cuando no está motivado tendrá una actitud negativa el cual se reflejará en las faltas que pueda tener en su centro de trabajo o que trabaje no porque le gusta, sino porque no tiene otra opción.

## ABSTRACT

In the present work of investigation we will define the concept of motivation according to the teoría of both factors of Herzberg like that also announcing the basic model of the motivation and the cycle motivacional. Likewise the satisfaction in the work will be defined using the model of Edward Lawler y Porter, consequently we will establish the relation between the motivation and the labor satisfaction using the theories and models related to both variables. The general problem of the investigation is formulated by the following interrogante: which is the existing relation between the motivation and the satisfaction in the work in the Companies Prestadoras of Service of Supply of Drinkable Water and Apurímac's Sewer in the year 2010? And it is like a general a im to determine the existing relation between the motivation and the satisfaction of the workers in Apurímac's EPS in the year 2010

To explain the existing relation between both variables before mentioned the existing relation is had as general hypothesis between the motivation and the satisfaction of the workers is positive in Apurímac's EPS in the year 2010. The investigation corresponds to the basic type and his level of investigation corresponds to the level correlacional as population of study is shaped by all the employees of the Companies Prestadoras of Service of Supply of Drinkable Water and Apurímac's Sewer, being the total of 78 employees. On the other hand the information was obtained by means of the structured survey that was applied to the employees of Apurímac's EPS and as general conclusion there is had that the present study shows us that the above mentioned

relation is moderately positive, a reason for which we indicate that the motivation and the satisfaction in the work are associate variables, wants to say, that a relation exists between the motivation and the satisfaction in the work. It indicates us that when a worker is motivated he will carry that has a good positive attitude and gets out of a jam it self keenly and delivers in his center of work. Of equal form, when it is not motivated there will have a negative attitude which will be reflected in the lacks that it could have in his center of work or that it works not because he likes it, but because it does not have another option.

# INTRODUCCION

Actualmente la motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo que logra mayor preponderancia. En la gestión de los recursos humanos de todas las empresas se aprecia que las actitudes ayudan a predecir el comportamiento laboral dentro de la empresa.

El presente trabajo de investigación, esta dirigida a los estudiantes de la facultad de Administración de Empresas y demás personas interesadas, que servirá como referencia en el transcurso de sus estudios.

Con el presente estudio de investigación el objetivo es conocer la relación existente entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores en dicha empresa, esto ayudará a profundizar el conocimiento del problema de la satisfacción en el trabajo que se da en la empresa el cual nos permitiría que estos puedan adoptar medidas pertinentes, dentro del alcance de sus posibilidades, tendientes a mejorar tales situaciones tanto para la organización como para los empleados. El contenido de la presente tesis de investigación esta desarrollado en tres capítulos desarrollados de la siguiente manera. En el primer capitulo se aborda el Marco Teórico, donde se da a conocer los antecedentes de la investigación, las bases teóricas sobre la Motivación Laboral y la Satisfacción en el trabajo.

En el segundo capitulo se presta estrecha atención a la Metodología de la Investigación donde se desprende el tipo, nivel y diseño de investigación, por ultimo la población donde se aplico técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el tercer capitulo, se desarrolla el análisis y discusión de la relación existente entre la motivación y la satisfacción en el trabajo de las EPS de Apurímac, utilizando el paquete estadístico del **SPSS** con la finalidad de analizar los cálculos estadísticos y así despejar las interrogantes planteadas en el presente estudio,

# I. MARCO TEÓRICO

Las empresas prestadoras de servicios (EPS) brindan el servicio de agua potable y alcantarillado en el ámbito nacional, se encuentran distribuidas geográficamente en todas las regiones de nuestro país.

La función reguladora a las EPS, están con la normatividad vigente, de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), la cual determinará las tarifas de los servicios3 y actividades bajo su ámbito.[1]

## Bases legales

- Ley 26338 - Ley General de los Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- Decreto Ley N° 25965 se creó la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS
- Decreto Supremo N° 09-95-PRES – Aprueba el Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA – Aprueba Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Ley N° 24948 - Ley de la Actividad Empresarial del Estado, su Reglamento y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 083-2004-PCM – Aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26850 – Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

[1] **Reglamento General de la SUNASS DECRETO SUPREMO N° 017-2001-PCM**

## 1.2 ANTECEDENTES

### 1.2.1. Tesis[2]

El problema general de la investigación es formulada con la interrogante siguiente: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la motivación laboral de los recursos humanos y su nivel de satisfacción en las agencias de viajes minoristas de la ciudad del Cusco?, como objetivo general es la de establecer el nivel de relación que existe entre la motivación laboral de los recursos humano y el nivel de satisfacción del personal en las agencias de minoristas de la ciudad de Cusco para explicar la dependencia o ausencia de la relación y como hipótesis general propuesta es la siguiente. Los factores de la motivación laboral de los recursos humanos tienen una relación alta con su nivel de satisfacción del trabajo en las agencias de minoristas de la ciudad de Cusco.

La investigación responde al tipo descriptivo relacional y de acuerdo y como población de estudio está conformada por lo empleados se determinó el tamaño de muestra de tipo aleatoria y simple al azar, los datos fueron obtenidos mediante la encuesta estructurada que se aplicó a los empleados de las agencias de viaje de la ciudad del Cusco y como conclusiones tenemos de que los resultados sobre los factores que proporcionan un alto grado de motivación laboral del recurso humano asociado a las necesidades de higiene del puesto son los incentivos asociados a las metas a la comunicación y amistad entre compañeros de trabajo, el requerimiento de estudios y capacitación para el desempeño, el respeto y

[2] Julia Abarca Arranbide. La motivación de los recursos humanos en la satisfacción del trabajo en agencias de viajes minoristas en la ciudad del Cusco.

reconocimiento entre compañeros de trabajo, el despliegue de las capacidades en el puesto de trabajo.

### 1.2.2. Tesis[3]

La investigación de tipo correlacional analizó la relación entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana. Se utilizó un diseño de tipo transaccional correlacional y comparativo. La muestra conformada por 506 docentes, se obtuvo por un muestreo probabilístico políptico por conglomerados. Los instrumentos utilizados fueron: cuestionario de datos personales, escala de satisfacción docente y el inventario de presiones a las que se enfrenta el docente. Los instrumentos presentan validez de constructo y confiabilidad por consistencia interna. La escala de satisfacción docente incluye los factores: satisfacción intrínseca y extrínseca. El cuestionario de presiones a las que se enfrenta el profesor mide cuatro factores: derivadas de la labor educativa en el aula, derivadas de la vida cotidiana en el aula, originadas por la organización educativa y derivadas de la carrera docente, llegando a la conclusión que las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral se relacionan de manera inversa en los docentes universitarios de Lima Metropolitana. La satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral de los docentes de universidades estatales difieren de los docentes de universidades privadas de Lima Metropolitana. Asimismo, los factores de las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción laboral. Se encuentra

[3] David Marcial Álvarez Flores. Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Programa Cybertesis PERÚ

diferencias en la satisfacción laboral y en las fuentes de presión laboral entre los docentes en ejercicio en una o varias universidades y el tipo de centro de formación profesional. Se encuentra diferencias en las fuentes de presión laboral en la variable estado civil.

## 1.3 BASES TEÓRICAS

### 1.3.1 Motivación

Para comprender la conducta humana es necesario tener conocimiento del concepto de la motivación y de manera general el motivo, es aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. [4]

Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estimulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto, la motivación está relacionada con el sistema de cognición de la persona. Krech, Crutchfield y Ballachey explican que "Los actos del ser humano están guiados por su cognición, por lo que piensa, cree y prevé; pero al preguntarse el motivo por el cual actúa de esa forma, se plantea la cuestión de la motivación.

La motivación funciona en término de fuerzas activas e impulsoras que se traducen en palabras como deseo, recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su

[4]KAST Fremont E. y James E.ROSENZWEIG, Organization and management, Tokyo McGraw-Hill 1970.

autoestima. Además, la motivación busca alcanzar una meta determinada, el ser humano gasta energía para lograrlo."[5]

En ese sentido existen tres premisas que explican la conducta humana:[6]

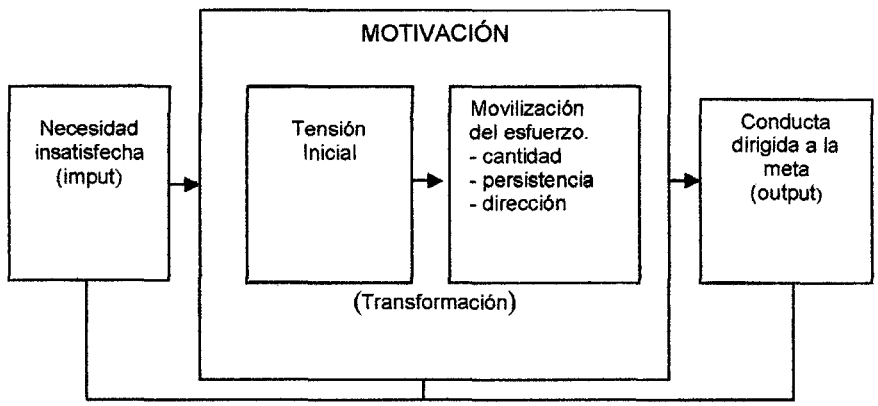
- La conducta es causada por estímulos externos o internos. Existe una casualidad en la conducta tanto como la herencia como el ambiente influyen decididamente en el comportamiento de las personas.
- La conducta es motivada, o sea, en toda conducta humana existe una finalidad. La conducta no es casual ni aleatoria, sino que está siempre orientada y dirigida hacia algún objetivo.
- La conducta está orientada hacia objetivos. En todo comportamiento existe siempre un impulso deseo, necesidad o tendencia, todas ellas son expresiones que sirven para designar los motivos de la conducta

[5] KRECH David, Richard CRUTCHFIELD y Egerton L.BALLACHEY, Individual in society, New York, McGraw-Hill, 1962.p7.
[6] LEAVITT, Harol J. Managerial Psychology, Chicago, Univ. Chicago,1964.p9

## Modelo básico de la motivación[7]

Éste será el punto de partida para comprender cabalmente el funcionamiento del proceso de la motivación.

**Gráfico Nº 01: Modelo básico de la motivación**




Como se observa en el siguiente gráfico, el proceso de la motivación se inicia con una necesidad insatisfecha. Digamos que una persona desea viajar para ver a su familia que vive en una provincia lejana. Hay *un* ***estado de tensión Inicial*** provocado por el hecho de tener una necesidad insatisfecha. Así, la persona buscará satisfacer esa necesidad ***movilizando su esfuerzo.*** En efecto, aplicar una cierta cantidad de energías, durante un periodo determinado y en una dirección dada. Siguiendo el ejemplo, nuestro personaje podría:

a) Trabajar horas extras a fin de acumular el dinero suficiente para viajar.

b) Pedir un préstamo a algún familiar.

c) Vender alguna pertenencia par solventar sus gastos de viaje.

---

[7] FLORES García Rada, Javier. (2005). *El Comportamiento en las organizaciones.* (2da Ed.). Lima: Universidad del Pacifico.

En otras palabras, *la dirección del esfuerzo* variará, de acuerdo con la opción escogida.

Asumamos que la persona dirige su esfuerzo hacia la opción (a). Si esta persona se propone trabajar quince horas extras a la semana, diremos que está dispuesta a aplicar una cantidad de esfuerzo elevada. De la misma forma, si se propone hacer horas extras durante dos meses, diremos que la *persistencia* de su esfuerzo es alta. Si la persona elige la opción (b) o (c), podríamos hacer el mismo razonamiento a fin de determinar la cantidad y persistencia del esfuerzo.

Continuando con el modelo, hemos examinado como la persona pasa de un estado de desasosiego o tensión inicial a un estado de preparación para la acción o de movilización del esfuerzo. Como resultado de este proceso se desencadena un determinado nivel motivacional que produce *una* ***conducta dirigida a la meta.*** Nótese que la necesidad insatisfecha no se puede ver. Tampoco es posible observar la tensión interna ni el esfuerzo. Lo único que veremos es la conducta de la persona. Observaremos que trabaja horas extras que busca a un familiar o que ofrece en venta alguna pertenencia.

Como resultado del proceso anterior la persona puede conseguir reunir el dinero necesario para viajar. Si lo consigue entonces organizará su viaje, se reunirá con su familia y logrará satisfacer esa necesidad. Cuando una necesidad esta satisfecha desaparecen la tensión, el esfuerzo y la conducta dirigida a la meta. Por esto, se afirma que la satisfacción de las necesidades no origina un mejor desempeño. En efecto, al satisfacerse una determinada necesidad, ésta pierde su capacidad motivadora.

**Para CHIAVENATO Idalberto. (2007), lo denomina ciclo motivacional**

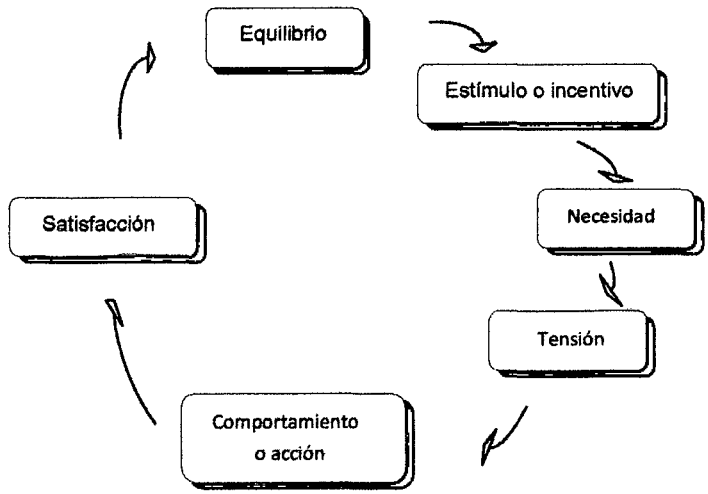
A partir de la teoría de las relaciones humanas, todo el acervo de las teorías psicológicas sobre la motivación humana pasó a ser aplicado en la empresa.

Se comprobó que todo comportamiento humano es motivado; que la motivación, en sentido psicológico es la tensión persistente que origina en el individuo alguna forma de comportamiento dirigido a la satisfacción de una o más necesidades. De allí surge el concepto de ciclo motivacional que puede explicarse así: El organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico (equilibrio de fuerzas psicológicas, según Lewin) hasta que un estímulo lo rompa o creé una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que sustituye el anterior estado de equilibrio. La tensión genera un comportamiento o capaz de alcanzar alguna forma de satisfacción de aquella necesidad. Si esta se satisface, el organismo retoma a su estado de equilibrio inicial hasta que sobrevenga otro estímulo. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión, una descarga tensional que permite el retorno al equilibrio anterior.

Etapas del ciclo motivacional, implicadas en la satisfacción de una necesidad[8]

[8] IDALBERTO Chiavenato (1999) *"Introducción a la teoría general de la Administración"* (5ta. Ed.). Colombia. p. 572.

**Gráfico Nº 02: Ciclo motivacional**




Aunque el modelo básico de la motivación sea el mismo en todas las personas, el resultado puede variar indefinidamente, ya que depende de la percepción del estímulo (que varía de una persona a otra y con el tiempo en una misma persona) de las necesidades (que también varían de una persona a otra) y de la cognición de cada persona. La motivación depende básicamente de esas variables.

El significado de la motivación, actualmente casi todos tanto los profesionales como académicos, tienen sus propias definiciones de la motivación. Técnicamente el término motivación deriva de la palabra latina moveré, que significa mover. Este significado es evidente en la definición general siguiente: La motivación es un proceso que se inicia con una deficiencia fisiológica o psicológica, o necesidad, la cual activa un comportamiento o tendencia que se dirige a una meta o incentivo, por lo tanto, la clave para comprender el proceso de la motivación radica en el significado de las necesidades, las tendencias y los incentivos y las relaciones que surgen entre ellas.

Las necesidades generan tendencias que se dirigen a incentivos; de esto se trata el proceso básico de la motivación, es un enfoque de sistemas. La motivación consiste en estos tres elementos interrelacionados e interdependientes:

- Necesidades. Las necesidades se crean siempre que existe un desequilibrio fisiológico o psicológico. Por ejemplo, existe una necesidad cuando las células del cuerpo carecen de alimento de agua, o cuando a la personalidad le hace falta de otras personas que actúen como amigos o compañeros.
- Tendencias. Las tendencias o motivos, se crea para aliviar necesidades. Una tendencia fisiológica y psicológica se orientan hacia la acción y proporcionan un impulso energizarte hacia el logro de un incentivo. Están en el centro mismo del proceso motivacional los ejemplos de las necesidades de alimento y agua se traducen en sensaciones de hambre y sed y la necesidad de amigos se convierten en una tendencia a la afiliación.

- Incentivos. Al final del ciclo de la motivación está el incentivo, éste se define como aquello que alivia una necesidad y disminuye una tendencia. Por lo tanto, el logro de un incentivo tienden a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y a disminuir o eliminar la tendencia tomar alimento, beber agua y ganar amigos restaura el equilibrio y disminuye las tendencias correspondiente, el alimento, el agua y los amigos son los incentivos en estos ejemplos.

## A. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Mientras Maslow apoya su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg[9] basa su teoría en el ambiente externo (perspectiva extrovertida). De esta manera, Frederick Herzberg amplió el trabajo de Maslow y desarrolló una teoría de contenido específico de la motivación laboral.

Herzberg partió de una encuesta dirigida a 200 contadores e ingenieros por empresas de Pittsburg, Pensylvania y sus alrededores a quienes les planteó situaciones muy buenas y muy malas. Los sujetos contestaron como se habían sentido en cada caso. Luego clasificó las respuestas detectando que las situaciones extremadamente favorables estaban vinculadas con factores motivadores (contenido del trabajo), mientras que las circunstancias extremadamente desfavorables estaban asociadas a factores higiénicos (entorno del trabajo). Concluyó así, que los factores motivadores son los que producen la satisfacción y que los factores higiénicos son los que producen la insatisfacción.
Para la gerencia, las implicancias de este enfoque son múltiples. Si uno desea tener gente motivada, hay que crear las condiciones necesarias para que las personas encuentren en su trabajo oportunidades de logro y reconocer el trabajo bien hecho ante los demás. Asimismo, si uno quiere evitar que la gente esté insatisfecha debe asegurarse entonces de que los factores higiénicos estén resueltos.

---

[9] HERZBERG, Frederick, b Bernard Mausner y Barbara B. SNYDERMAN.The Motivation To work, NY. 1959.

### A.1 Factores extrínsecos o de insatisfacción[10]

Se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las de tipo físico y ambientales del trabajo que están fuera de control de las personas. Los principales factores higiénicos son:

- El salario
- Los beneficios sociales
- El tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores.
- Las condiciones físicas y ambientales de trabajo
- La política y directrices de la empresa
- El clima de relaciones entre la empresa y los empleados, etc.

Según las investigaciones de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción y cuando la elevan no logran sostenerla por mucho tiempo. Cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios provocan la insatisfacción de los empleados.

Herzberg lo denomina factores higiénicos pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción pero no provocan satisfacción.

Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción.

---

[10] IDALBERTO Chiavenato (1999) "Introducción a la teoría general de la Administración" (5ta. Ed.). Colombia p.572.

**Cuadro N°. 01** [11]

| Factores motivacionales (de satisfacción) | Factores higiénicos (de satisfacción) |
|---|---|
| Contenido del cargo (como se siente el individuo en relación con su cargo) | Contexto del cargo (como se siente el individuo en relación con sus empresa) |
| 1. Trabajo en sí<br>2. Realización<br>3. Reconocimiento<br>4. Progreso profesional<br>5. Responsabilidad | 1. Las condiciones de trabajo<br>2. Administración de la empresa.<br>3. Salario<br>4. Relaciones con el supervisor<br>5. Beneficios y servicios sociales |

### A.1.1.Higiene laboral del trabajo

Según CHIAVENATO, Idalberto (2007:332,334)[12], desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada.

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza.

[11] Andrew F. Sikula, Personnel Administration and Human Resourses Management, Nueva York, John Wiley&Sons, Inc, 1976, p.88

[12] IDALBERTO Chiavenato (2007). Administración de Recursos Humanos. "El capital humano de las organizaciones". (8va. Ed.). México p.334.

La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente laboral.

La higiene busca conservar y mejorar la salud de los trabajadores en relación con la labor que realicen. La higiene en el trabajo abarca el ambiente laboral, es decir, las condiciones del lugar donde se trabaja. En otras palabras, es la relación que existe entre el medio de trabajo y los hábitos personales del trabajador. [13]

Una enfermedad de trabajo se entiende como todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.

Se conoce 3 grupos de factores que interviene en las enfermedades de trabajo:

1. Los que corresponden a los agentes contaminantes que resulten del proceso de trabajo.

   Agentes contaminante:

   - Químicos
   - Físicos
   - Biológicos

2. Los que se relacionan con las condiciones en las que el trabajador realiza sus labores.

   Condiciones donde realiza la labor:

   - Medio ambiente
   - Factores físicos

[13] WERTHER B.William, J. K. (2000). *Administracion de Personal y Resursos Humanos.* México: MCGRAW-HILL Interamericana Editores ,S.A. DE C.V.

3. Los que se derivan del ambiente en que se encuentra el trabajo.

   Ambiente o clima laboral:

- Psicológico
- Social

Las enfermedades de trabajo más comunes son las que resultan de la exposición a temperaturas extremas, al ruido excesivo y a polvos, vapores y gases.

Que pueden hacer los trabajadores para prevenir estas enfermedades:

- Usar adecuadamente el equipo de protección personal.
- Someterse a exámenes médicos iníciales y periódicos.
- Vigilar el tiempo máximo que pueden estar expuestos a cierto tipo de contaminantes.
- Conocer las características de cada uno de los contaminantes y las medidas para prevenir su acción.
- Mantener ordenado y limpio su lugar de trabajo.
- Informar sobre condiciones anormales en el trabajo y en el organismo del trabajador.

**Objetivos de la higiene laboral**

La higiene laboral es de carácter eminentemente preventivo, pues su objetivo es la salud y la comodidad del trabajador; al evitar que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo.

Entre los principales objetivos de la higiene laboral están:

- Eliminar las causas de las enfermedades profesionales
- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o que tienen discapacidades físicas.
- Prevenir que se agraven los males y las lesiones.
- Conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral.

La higiene laboral implica el estudio y el control de las condiciones de trabajo como a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto.

Los puntos más importantes de las condiciones ambientales del trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas.

**Iluminación.** Se entiende como la cantidad de la luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. La mala iluminación cansa la vista altera el sistema nervioso contribuye a la mala calidad del trabajo y es la responsable de una parte considerable de los accidentes.

**Ruido.** Se entiende como un sonido o barullo indeseable y tiene 2 características principales: la frecuencia y la intensidad. La frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente de ruido y se mide en ciclo por segundo.la intensidad del sonido se mide en decibeles.

**Temperatura.** Es una de las condiciones ambientales de trabajo más importantes. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas como de la proximidad a los hornos en una herrería.

### A.1.2. Seguridad en el trabajo

Según CHIAVENATO, Idalberto (2007:336), La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas, utilizadas para prevenir accidentes, eliminar condiciones inseguras del ambiente instruyendo o convenciendo a las personas sobre la necesidad de implantar prácticas preventivas.[14]

La seguridad en el trabajo incluye tres áreas principales de actividad: prevención de accidentes, prevención de incendios y prevención de robos. Se estudiara la primera de ellas.

La seguridad en el trabajo está relacionada con la prevención de accidentes y con la administración de riesgos ocupacionales. Su finalidad es profiláctica porque anticipa los riesgos de accidentes, para minimizarlos. En algunas organizaciones, la seguridad en el trabajo es primordial y fundamental.

Un programa de seguridad en el trabajo requiere las siguientes etapas:

1. Establecimiento de un sistema de indicadores y estadística de accidentes.
2. Desarrollo de sistemas de informes sobre medidas tomadas
3. Desarrollo de normas y procedimientos de seguridad.

---

[14] CHIAVENATO Idalberto. (2002).Gestión *del talento Humano. "El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones".* Colombia: Mc Graw Hill interamericana p.413.

4. Asignación de recompensas a los gerentes y a los supervisores por la administración eficaz de la función de seguridad.

Cada vez más son las organizaciones que crean sus propios servicios de seguridad. Según sea el esquema de organización de la empresa, los servicios de seguridad tienen el objeto de establecer normas, procedimientos, con la aplicación de tantos recursos como sea posible para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos.

### A.1.3. Remuneración

Según Edward Lawler le ha dado el nombre de "nueva retribución" o "retribución estratégica". La nueva retribución es un enfoque estratégico para una remuneración total. La remuneración total implica un salario base, un salario variable (pago de incentivos) y una remuneración indirecta (prestaciones). En un sentido general aplicable tanto sueldo como a salario puede definirse como:"Toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo".[15]

La remuneración se refiere a la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de las organizaciones. Se trata básicamente de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. La remuneración económica puede ser directa e indirecta.

[15] IBAÑEZ MACHICAO, Mario (2005) "Administración de Recursos Humanos en la Empresa (1ra. Ed.). Lima p.162.

La remuneración económica directa es la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones. El salario directo es el dinero que se percibe como contraprestación por el servicio brindado en el puesto ocupado. La remuneración económica indirecta es el salario indirecto que se desprende de las cláusulas de contrato colectivo del trabajo y del plan de prestaciones y servicios sociales que ofrece la organización. El salario indirecto incluye vacaciones, gratificaciones, bonos, extras, turno nocturno, años de servicio etc. La suma del salario directo e indirecto constituye la remuneración.[16]

### A.1.4. Política de la empresa

La mayor parte de las organizaciones cuentan con alguna forma de políticas, reglas y procedimientos que las ayudan a aplicar las estrategias en los casos que se requieren acciones rutinarias.

Una política es un lineamiento general para tomar decisiones. Establece los límites de las decisiones, indicando a los gerentes que decisiones se pueden tomar y cuáles no. De tal manera, se canaliza las ideas de los miembros de la organización de modo que éstas sean congruentes con los objetivos de la organización.[17]

Según Chiavenato (2007:121), las políticas surgen en función de la racionalidad organizacional de la filosofía y cultura organizacional. Las políticas son reglas

[16] IDALBERTO Chiavenato (2007). Administración de Recursos Humanos. "El capital humano de las organizaciones". (8va. Ed.). Mexico p.283

[17] STONER James A.F. FREEMAN R. Edward, GILBERT Daniel R. (1999) "Administration" (6ta. Ed.). México: Prentice Hall p.324.

establecidas para gobernar funciones y garantizar que éstas se desempeñen de acuerdos con los objetivos deseados.

Una política de recursos humanos debe abarcar que objetivos tiene la organización respecto de los siguientes aspectos principales como:

1. Políticas de integración de recursos humanos:
   a. Donde reclutar
   b. Criterios de selección de recursos humanos
   c. Como socializar a los nuevos participantes al ambiente interno de la organización.

2. Políticas de organización de recursos humanos:
   a. Como determinar los requisitos básicos del personal.
   b. Criterios de planeación colocación y movimientos interno de los recursos humanos.
   c. Criterios de evaluación de la calidad y de la adecuación de los recursos humanos.

3. Políticas de Retención de los recursos:
   a. Criterio de remuneración directa a los participantes.
   b. Criterio de remuneración indirecta a los participantes.
   c. Como mantener una fuerza de trabajo motivada.
   d. Criterios relativos a las condiciones físicas ambientales de higiene y seguridad.

## A.2. Factores intrínsecos o de satisfacción[18]

Se relaciona con el contenido del cargo y la naturaleza de las tareas que ejecuta el individuo; por tanto estos factores se hallan bajo el control del individuo, pues se refiere a lo que hace y desempeña.

Los factores motivacionales involucran los sentimientos de crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización, depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profunda y estable: cuando son óptimos, provocan la satisfacción en las personas, cuando son precarias, la impiden. Por el hecho de estar ligadas a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción.

Comprenden:

- Delegación de responsabilidad
- Libertad para decidir como realizar un trabajo
- Posibilidades de ascenso
- Utilización plena de las habilidades personales
- Formulación de objetivos y evaluación relaciona con estos
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeñan).

[18] IDALBERTO Chiavenato (1999) "Introducción a la teoría general de la Administración" (5ta. Ed.). Colombia p.572.

### A.2.1. Puesto de trabajo o cargo

Según Luthans Fred (2008:142), define como el grado en el que el empleo proporciona al individuo tareas interesantes, oportunidades de aprendizaje y la oportunidad de aceptar responsabilidades.

El contenido del trabajo mismo es una fuente importante de satisfacción. Por ejemplo, la investigación relacionada con el modelo de las características laborales para el diseño del puesto de trabajo, muestra que la realimentación del trabajo mismo y la autonomía son dos de los principales factores motivacionales relacionados con el trabajo.

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales"

***Variedad de habilidades***, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

***Identidad de la tarea,*** el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

***Significación de la tarea***, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

***Autonomía***, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

***Retroalimentación del puesto mismo***, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (96; 1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado r*eto del trabajo*. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Es por eso, que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

### A.2.2. Posibilidades de ascenso

Según BOHLANDER George, SNELL Scott, SHERMAN Arthur (2001:274)[19], define que es un nuevo cambio de asignación para ocupar un puesto de nivel más alto dentro de la organización. El nuevo puesto también suele implicar un aumento de sueldo y de posición social, a su vez que exige más habilidades o entraña mayor responsabilidad.

Los ascensos permiten que la organización aproveche las habilidades y capacidades de su personal en forma más eficaz y brindan la oportunidad de que la promoción de uno sea un incentivo para el buen desempeño.

Los tres criterios básicos para determinar los ascensos son: los méritos, la antigüedad y el potencial. Con frecuencia la mayor dificultad radica en determinar el peso que se debe dar a cada uno de estos factores.

El problema frecuente de las organizaciones que conceden ascensos primordialmente con base en el desempeño pasado y la antigüedad se conoce como el principio de Peter, que se refiere al ascenso de empleados sólo si desempeñaron debidamente su trabajo anterior. La dificultad radica en que este proceso sigue hasta que alguien se desempeñe mal en su nuevo empleo. A partir de ese punto ya no hay más ascensos. La moraleja es que las personas son ascendidas hasta su nivel de incompetencia.[20]

---

[19] BOHLANDER George, SNELL Scott, SHERMAN Arthur (2001), Administración de Recursos Humanos. (12va. Ed.). México. International Thompson Editores S.A de C.V.

[20] Laurence J. Peter y Raymond Huyll, the Peter Priniple, Bcaneer Bocks, Cutchoge.NY, 1996.

Los ascensos son la manera más significativa de reconocer un buen desempeño, por consiguiente es sumamente importante que los ascensos sean justos que se basen en los méritos y que no estén manchados por el favoritismo. Sin embargo, incluso los ascensos justos y acertados pueden ocasionar una serie de problemas. Un problema fundamental es que, con frecuencia los miembros de la organización que no son objeto de ascenso sienten resentimiento, que pueden afectar su estado de ánimo y productividad.[21]

### A.2.3. Desarrollo profesional

Antes de conceptualizar el desarrollo profesional es necesario tener conocimiento sobre la educación. Educación es toda influencia que el ser humano recibe del ambiente social, durante toda su existencia, para adaptarse a las normas y valores sociales vigentes y aceptados. Tiene por propósito el de preparar a la persona para al ambiente dentro o fuera de su trabajo. Se puede hablar de educación: social, cultural, político, moral, religioso y profesional.

La educación profesional tiene por objetivo la preparación del hombre para la vida profesional y comprende tres etapas interdependientes como son: *la formación profesional, entrenamiento, perfeccionamiento o desarrollo profesional.*

*La formación profesional* (lo que prepara al hombre para la profesión), Es la educación que tiene como objetivo preparar y formar al hombre para el ejercicio de una profesión en un determinado mercado de trabajo, puede ser llamado

[21] F. STONER, James A. y Freeman R. Edward. (1999). *Administration.* (6ta.Ed.). México: Prentice Hall p.436.

educación profesional sus objetivos son amplios y mediatos con miras a la capacitación del hombre para una futura profesión.

*Entrenamiento* (lo que adopta el hombre para una función o para la ejecución de una tarea específica en determinada empresa), sus objetivos son mas restringidos e inmediatos con el fin de dar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo actual.

*Desarrollo profesional, (lo que perfecciona al hombre para una carrera),* es la educación que tiene por objetivo ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para estimular su eficiencia y productividad en el cargo. Sus objetivos persiguen plazos más largos para dar al hombre aquellos conocimientos que sobrepasen a los exigidos en el cargo actual y la preparan para asumir funciones más complejas o numerosas, Según CHIAVENATO Idalberto, (1988:457)[22].

Para FERRARO Eduardo Alfredo, (2001:158)[23], el desarrollo en cambio ayuda al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales. Muchos programas de capacitación ayudan al desarrollo y aumentan el potencial para realizar tareas directivas.

---

[22] IDALBERTO Chiavenato (1988) "Administración de Recursos Humanos". (1ra. Ed.). Interamericana de México, Mc Graw Hill. S.A. de CV.p.457.

[23] FERRARO Eduardo Alfredo (2001)."Administración de Recursos Humanos". (1ra. Ed.). ciudad de Buenos Aires. Valleta Ediciones. p.158

Según CHIAVENATO Idalberto, (2002:334-339)[24], el desarrollo de personas se relaciona más con la educación y la orientación hacia el futuro que el entrenamiento. El desarrollo está más centrado en el crecimiento personal del empleado y su carrera futura que en el cargo actual. Existen técnicas de desarrollo de habilidades personales en el cargo como: rotación de cargos, posiciones de asesoría, asignación de comisiones y fuera del cargo cursos y seminarios, ejercicios de simulación y entrenamientos fuera de la empresa.

El desarrollo de las personas se halla estrechamente relacionado con el desarrollo de sus carreras. Carrera es una sucesión o secuencia de cargos ocupados por una persona a lo largo de su vida profesional, presupone desarrollo profesional gradual y cargos cada vez más elevados y complejos.

Para Hall[25], la carrera es una secuencia de actividades y posiciones de trabajo y de asociación de actitudes y reacciones, experimentados a lo largo de la vida de una persona, complementado la definición diremos.

- ✓ Se refiere al conjunto de experiencias laborales que la persona que va acumulando a su paso por las distintas organizaciones.
- ✓ Incluye diferentes áreas de especialización, como también distintos niveles de responsabilidad.
- ✓ En el desarrollo de la carrera se puede experimentar cambios de diferente naturaleza en virtud de los cuales uno avanza, se mantiene estable o retrocede, todos los cambios ocurren en estrecha interacción con la organización

[24] IDALBERTO Chiavenato (2002) "Gestión de Talento Humano". Colombia. Mc Graw Hill.p338:339
[25] Hall, D.T. (1976). Careers in organizations, Pacific Palisades, California: Goodyear, citado por Johns, (1988:617). La traduccion es del autor.

### A.2.4. Estatus

El estatus es un grado, posición o nivel de prestigio dentro de un grupo desde que los investigadores han podido seguir la pista de grupos han encontrado jerarquías de estatus, los sistemas de estatus son un factor importante para entender el comportamiento.[26]

El estatus es el nivel jerárquico, posición social o prestigio alcanzado por un individuo dentro de un grupo. Depende de la percepción de los miembros del grupo. Es decir, con mayor o menor acuerdo son los propios miembros del grupo los que determinan el estatus de cada uno de sus integrantes. Cualquier individuo ajeno a un determinado grupo puede reconocer el estatus de los miembros observando los símbolos de estatus o signos visibles empleados. Tales signos comunican el nivel, posición o prestigio que posee cada integrante. Si el grupo es formal dichos símbolos están cuidadosamente normalizados.

Los signos visibles ayudan a reconocer el estatus característico de los miembros de un grupo, lo cual facilita la relación interpersonal. Por ejemplo, cuando un individuo ingresa a una determinada oficina observa su tamaño y características y preside que ahí trabaja alguien muy importante. De igual forma, el tipo de vestido que usa un determinado individuo nos informa del estatus que esta ocupa dentro de la organización y nos facilita que lo llamemos pila, por su apellido o por su profesión.

---

[26] ROBBINS, S. P.y COULTER Mary (2005). *Administracion.* México: Pearson Educación.

Una de las razones que dificulta reconocer a los grupos informales es precisamente la ausencia de signos visibles que los identifique como miembros de un determinado grupo. Es más, cuando estos se encuentran reunidos la carencia de señales exteriores dificulta conocer el estatus que cada uno de sus miembros posee. Así, una persona que apenas toma contacto con un grupo informal corre el riesgo de equivocarse diametralmente al tratar de llamar la atención del miembro que en apariencia es el más influyente o con mayor estatus.

¿Cuáles son determinantes del estatus? De acuerdo Hodgetts y Altman (1984:162-163), hay varias dicotomías que causan el mayor o menor estatus de un individuo. Veamos tales dicotomías.

*Dicotomía atribución – logro.* La atribución ocurre cuando el individuo obtiene su estatus por derecho de nacimiento. El logro se da cuando la persona consigue el estatus por haber hecho algo en particular. Por ejemplo, el estatus que tiene un hijo en un colegio por ser hijo de un destacado político es estatus de atribución. En cambio, el estatus de un empresario en un gremio profesional se lo debe a su éxito en los negocios y es un estatus de logro.

*Dicotomía escalar – funcional.* Escalar significa que el individuo alcanza una cierta posición o estatus dentro de una jerarquía. Funcional quiere decir que la persona logra un determinado prestigio o estatus por el tipo de papel o trabajo desempeñado. Por ejemplo un gerente de finanzas ocupa el cuarto nivel de responsabilidad en la estructura y obtiene un determinado estatus jerárquico. Por su parte la secretaria del presidente de la compañía que no ejerce un puesto de mando, posee mayor estatus por el tipo de función que cumple, como es trabajar para la persona más importante de la empresa.

*Dicotomía posición – personal.* La posición confiere a su ocupante un determinado estatus dentro de la organización. La persona por si misma, independientemente de la posición que ocupe, goza de un cierto estatus. Por ejemplo, las posiciones del director-general o contralor suelen conferir mucho prestigio a sus ocupantes sin importar quienes sean ellos. Por el contrario determinadas personas pueden gozar de mucho estatus, estén en la posición en la que estén. Inclusive una personalidad destacada puede conferir prestigio a la posición que actualmente ocupa. ¿Qué consecuencias produce el estatus? Básicamente tres:

a. Las personas prefieren comunicarse con aquellas de igual o de mayor estatus, con lo cual se crea un flujo horizontal y ascendente de comunicaciones.
b. Las personas de mayor estatus disponen de mayor cantidad de mensajes dirigidos hacia ellas y también de mayor oportunidad para contestar a los demás miembros del grupo. Por lo tanto, tienden a comportarse como si conocieran más que otros integrantes.
c. Las personas con mayor estatus interviene más y ejercen con mayor influencia dentro del grupo, incluso si todos los miembros poseen el mismo rango.

Las personas de menor estatus, en cambio, reciben menos mensajes dirigidas hacia ellas, disponen de menos oportunidad para contestar, tienden a comportarse como si conocieran menos que los demás miembros del grupo, intervienen menos y ejercen menor influencia. En vista de que los individuos integran diferentes grupos, una misma persona se comportara de manera distinta si se relaciona con otra de menor estatus que si interactúa con otras de mayor estatus. Por lo tanto,

la conducta varia en función al estatus que la persona ocupa en los diferentes grupos en las cuales se desenvuelve.

El estatus es un motivador importante y tiene consecuencias en el comportamiento cuando los individuos ven una discrepancia entre la percepción que tiene de su estatus y la percepción de otras personas tiene de este.

El estatus en un grupo puede ser conferido de manera informal de acuerdo con ciertas características, como educación, edad, destrezas o experiencia. Cualquier cosa que pueda tener un valor de estatus si el resto del grupo lo considera así. Por supuesto, el hecho de que el estatus sea informal no significa que se sea poco importante o sea difícil de determinar quien lo tiene o quién no. Los miembros de grupo no tienen problema para asignar a las personas en categorías de estatus y por lo general están de acuerdo en quien tiene un alto, medio o bajo.

El estatus también se confiere formalmente y es importante para los empleados creer el sistema de estatus formal de la organización es congruente, es decir, que existe equidad entre el rango percibido de un individuo y los símbolos de estatus que recibe por parte de la organización .Los empleados esperan que las cosas que un individuo recibe sean congruentes con su estatus, cuando no lo son es probable que los empleados cuestionen la autoridad de sus gerentes

Siempre que las personas se reúnen en grupos, es probable que surjan distinciones de estatus, ya que permiten a los individuos afirmar las características y habilidades diferentes de los miembros del grupo.

### 1.3.2 SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

El propósito de la empresa es contar con empleados que trabajen con empeño, que se lleven bien con sus colegas y clientes, tengan buenas actitudes y muestren un buen comportamiento laboral; pero como usted sabría bien, las personas no siempre se comportan como ese empleado "ideal", difieren en sus comportamientos e incluso la misma persona se puede comportar en una forma un día y en otra forma completamente diferente otro día.

En el campo del comportamiento organizacional, se reconoce generalmente que la satisfacción laboral es la actitud más importante y más estudiada, es decir, se centra en las actitudes de los empleados hacia su empleo.

Según Keith Davis, John Newstrom (2003:246), la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. Por ejemplo, un empleado satisfecho comentaría: "disfruto de tener tareas que hacer" el mismo trabajador podría tener una respuesta intelectual a su trabajo, situación en que se expresaría el pensamiento objetivo (creencia): "mi trabajo es muy complejo". En otra ocasión manifestaría su intenciones de comportamiento a un compañero de trabajo (pienso renunciar en tres meses). Así pues las actitudes consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de actuar.

Según Robbins Stephen, Judge Timothy A. (2009:79), El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que la otra

insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente se refieran a sus satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables.

Para Fred Luthans (2008:141), Define la satisfacción laboral como una condición que incluye reacciones actitudes cognitivas, afectivas y evaluativas y establece que es "Un estado emocional agradable o positivo que surge de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de una persona"

Según su definición formal, la satisfacción laboral es el grado en el cual los individuos se sienten afectados de manera positiva o negativa por su trabajo. Es una actitud o respuesta emocional a las tareas que uno desempeña, así como a las condiciones físicas y sociales del lugar de trabajo.

El término actitud se usa con frecuencia al describir a las personas y explicar su comportamiento. Por ejemplo: Tiene mala actitud. Me gusta su actitud. Nuestros trabajadores fabrican de mala calidad porque tienen una mala actitud.

Por lo que, la actitud se define como una tendencia persistente a sentirse y comportarse de manera particular hacia algún objeto. Por Ejemplo: A George no le gusta trabajar en el turno nocturno, porque tiene una mala actitud negativa hacia su asignación laboral.[27] Las actitudes son enunciados de evaluación favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos. Refleja cómo se siente alguien respecto de algo. Cuando digo "me gusta mi trabajo, expreso mi actitud hacia el trabajo".

---

[27] FRED, Luthans. (2008). *Comportamiento Organizacional.* (11va Ed.). México: Mc Graw Hill.pag.137.

Las actitudes se dividen en tres componentes: emocional, informativo y de comportamiento.

- **El componente emocional.** Incluye los sentimientos o el afecto de la persona (positivo, neutro, negativo), hacia su objeto.
- **El componente Informativo**. Consiste en las creencias y la información que la persona tiene sobre el objeto, da igual si esta información es o no empíricamente real o correcta.
- **El componente de comportamiento de una actitud.** Consiste en las tendencias de una persona a comportarse de manera específica hacia un objeto.

Es importante recordar que, de los tres componentes de las actitudes, sólo el componente de comportamiento se puede observar directamente: uno no puede ver los sentimientos de otra persona (componente emocional), ni las creencias (componente informativo). Estos dos componentes sólo pueden inferirse.

**Decisiones y satisfacción laboral**

La importancia de la satisfacción laboral puede verse en el contexto de dos decisiones que las personas toman acerca de su trabajo. La primera es la decisión de pertenencia: unirse a una organización y mantenerse como miembro de la misma. La segunda es la decisión de desempeño: trabajar arduamente en pos de altos niveles de desempeño en la tarea. No todas las personas que pertenecen a una organización se desempeñan a la altura de las expectativas.

- **La decisión de pertenencia.** Tiene que ver con la asistencia y antigüedad del individuo en el trabajo. En este sentido, la satisfacción laboral influye en el ánimo o la falta asistencia al trabajo. En general, los trabajadores que están satisfechos con el trabajo por sí mismo asisten de manera más regular y tienden a faltar menos debido a razón* inexplicables que los trabajadores que están insatisfechos.

  La satisfacción laboral también puede afectar a la rotación de personal, o las decisiones de las personas de dejar el empleo. Dicho de manera simple, los trabajadores insatisfechos presentan una probabilidad de renunciar a su trabajo que los trabajadores que se sienten satisfechos.

- **La decisión de desempeño.** ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño? Es un debate considerable al respecto, en el cual existen tres puntos de vista alternativos evidentes:

  a. **La satisfacción es causa del desempeño.** Si la satisfacción laboral provoca altos niveles de desempeño, el mensaje para los administradores es simple, para aumentar el desempeño del empleado en el trabajo, haga que se sienta contento. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que la satisfacción por si sola no representa un indicador coherente del desempeño del individuo en el trabajo.

  b. **El desempeño es causa de una satisfacción.** Si los altos niveles de desempeño son la causa de la satisfacción laboral, el mensaje para los administradores es bastante diferente. En lugar de concentrarse primero en la satisfacción laboral, se deben ocupar de ayudar a las personas a lograr un

desempeño elevado; se espera que a continuación se haga presente la satisfacción laboral.

Un modelo básico de esta relación, se basa en la obra de Edward E. Lawler y Lyman Porter, donde sostiene que el logro en el desempeño conduce a recompensas que a su vez, conducen a la satisfacción. En este modelo, las recompensas son variables mediadoras; esto es, "vinculan" el desempeño con la satisfacción posterior. Además, una variable moderadora —la equidad percibida en las recompensas— también afecta la relación. Esta variable moderadora indica que el desempeño llevará a la satisfacción solamente si las recompensas son percibidas como equitativas. Si un individuo siente que su desempeño es recompensado de manera injusta, la relación desempeño-causa-satisfacción no se cumplirá.

**c. Las recompensas son causa del desempeño y de la satisfacción.**

Este argumento final en la controversia satisfacción laboral-desempeño es el más preciso. Plantea que una asignación adecuada de recompensas puede influir de manera positiva tanto en el desempeño como en la satisfacción. La palabra clave en la oración anterior es adecuada.

Las recompensas que se otorgan según el desempeño (de manera contingente al mismo) influyen en el desempeño laboral de la persona. En este caso, el tamaño y el valor de la recompensa varían en proporción al nivel del logro en el desempeño que uno tenga. Las recompensas grandes se otorgan por un

desempeño elevado; las recompensas pequeñas —o ninguna— se otorgan por un bajo desempeño.

Y en vista de que otorgarle a un trabajador de bajo desempeño sólo una recompensa pequeña podría inicialmente conducir a que se sintiera insatisfecho, pero la expectativa es que el individuo hará esfuerzos por *lograr" su desempeño a fin de obtener recompensas mayores en el futuro. El punto es que los administradores deben considerar a la satisfacción y al desempeño como dos resultados de trabajo separados, aunque interrelacionados, que se ven afectados por la asignación de recompensas.

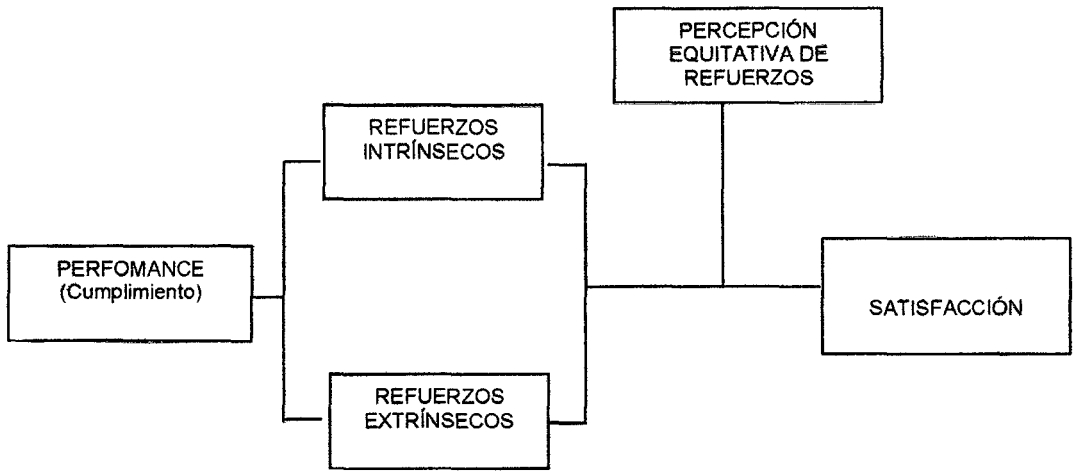
Puesto que la sola satisfacción laboral no es un buen indicador del desempeño en el trabajo, las recompensas bien manejadas pueden tener una influencia positiva tanto en la satisfacción como en el desempeño.

## B. MODELO DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LAWLER Y PORTER[28]

De acuerdo con el modelo, la performance o desempeño conduce a la obtención de determinados refuerzos (intrínsecos o extrínsecos). Los refuerzos intrínsecos tienen una relación más directa con la satisfacción porque es el propio individuo quien se los administra. En cambio, los refuerzos extrínsecos son mucho más difíciles de relacionar con el desempeño, inclusive si la organización posee una política para evaluar el desempeño y reforzar de alguna manera los meritos logrados.

[28] Lawler, Edward L.y Porter, Lyman W. 1967)."Industrial Relations", en Journal of Economy and Society,7,pp.20-28, Reproducido por Boone yBowen,1984:370-377.

**Gráfico Nº 03: Modelo de satisfacción en el trabajo de Lawler Y Porter**




En el modelo también, sugiere que los refuerzos están directamente asociados con la satisfacción, ya que tales refuerzos se encuentran moderados por el grado en que el individuo perciba que son equitativos a su esfuerzo. En otras palabras, los refuerzos dependen de cuanto considera la persona que debe recibir y cuanto recibe efectivamente por el trabajo realizado. En este proceso interviene la percepción de la persona. Así, no sólo hay diferencias en los refuerzos que las personas prefieren, sino también en la forma como son percibidos tales refuerzos.

Veamos como se relaciona la satisfacción con el ausentismo y la rotación. Los estudios han demostrado consistentemente una elevada correlación negativa de la satisfacción con el ausentismo y la rotación. Así a menor satisfacción en el puesto de trabajo, mayor ausentismo y rotación. Tales resultados han sido explicados señalándose que cuando la persona esta insatisfecha tiende a faltar un mayor numero de veces y a cambiar con mayor frecuencia de trabajo porque la labor que realiza constituye una fuente de displacer. La persona evita el trabajo inasistiendo hasta que termina por retirarse.

A la luz del modelo de Lawler y Porter, estos resultados se pueden explicar de la siguiente manera. Cuando la organización aplica refuerzos contingentes al desempeño de las personas, se establece una relación clara entre lo que la persona hace y lo que obtiene. Cuando esta relación es directa, es decir, cuando se refuerza el mejor rendimiento, las personas que muestran mayor ausentismo y rotación son también las que presentan un peor desempeño. Si la relación es inversa, es decir , si se refuerza el rendimiento más pobre – cosa poco frecuente , pero no imposible-, entonces las personas que muestran mayor ausentismo y rotación serán las que presenten el mejor desempeño.

Finalmente, veamos el caso mas frecuente que se da cuando no hay una relación clara entre performance y refuerzos. Esto sucede cuando, por ejemplo, la organización aplica aumentos uniformes a todas las personas (refuerzos no contingentes al desempeño), entonces los trabajadores con mayor tasa de ausentismo y rotación no se distinguirán por tener un buen o un mal desempeño.

Una organización será más efectiva cuando obtenga el mejor desempeño de su personal y cuando el ausentismo y la rotación afecten solo a quienes trabajan peor. Para lograr tal resultado la organización debe desarrollar una relación directa entre satisfacción y rendimiento. Esto lo logrará aplicando refuerzos contingentes al desempeño de las personas (refuerzos extrínsecos) y brindando las oportunidades del caso para que las personas logren satisfacer las necesidades de mayor nivel (refuerzos intrínsecos). Además, la aplicación de los refuerzos extrínsecos debe corresponde a las singulares necesidades de los empleados. Por último, es necesario que la persona perciba una relación equitativa entre el esfuerzo desplegado y los refuerzos obtenidos.

## B.1. Actitud negativa de comportamiento

Algunos comportamientos de los trabajadores son pesimistas, irritables en incluso ásperas y se dice que la suya es una afectividad negativa.

La improductividad, la rotación del personal, el ausentismo, las llegadas tardías, los robos y la violencia son comportamientos negativos puesto que dañan a la empresa y en ocasiones a sus miembros.

### B.1.1 Ausentismo

Según Keith Davis, John Newstrom (2003:255), los empleados insatisfechos no siempre planean su ausencia, si bien les resulta más fácil responder a las oportunidades de hacerlo. Estas faltas voluntarias (por actitud) suelen ser más frecuentes en ciertos grupos de empleados y tiende a ocurrir de lunes a viernes.

Según Johns (2005:183), múltiples estudios empíricos han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo. Desde luego el ausentismo se manifiesta mediante "enfermedades", "problemas familiares", etc. Este fenómeno organizacional causa altísimos costos en la empresa. El ausentismo hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, etc.

El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenido por la propia realización del trabajo. Esto resulta especialmente cierto en lo que se refiere a la frecuencia con que la persona, falta más que en relación al número de días dejados de trabajar. Así, la persona evita temporalmente las

consecuencias displacenteras que el trabajo le provoca. Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte y en ocasiones falta

Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable, debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte, etc. El punto en determinar cuanto ausentismo es "aceptable" para la organización

### B.1.2 Rotación de personal

Según Johns (2005:184-185), los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. La rotación demanda mayores gastos en selección del personal y en entrenamiento hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerida.

Si entendemos la rotación como el retiro voluntario de la persona, sus características varían tanto en función del nivel de satisfacción como de acuerdo con otros factores. Por ejemplo, cuando la economía entra en recesión, la rotación tenderá a bajar, por la simple razón de que las personas encuentran menores posibilidades de trabajar en otro lugar, no importa cuan satisfechas o insatisfechas se encuentren. En situación así podría darse el caso de una rotación mínima y una satisfacción bajísima.

Según Fred Luthans (2008:145), los trabajadores con satisfacción baja suelen tener tasa de rotación más alta. No se sienten realizados, reciben escaso reconocimiento en el trabajo, experimentan conflictos frecuentes con superiores o

colegas o han llegado a lo máximo que pueden dar en su carrera. Como resultado es más probable que busquen una mejor situación en otra parte y abandonen la compañía, mientras que los empleados más satisfechos permanecen en ésta.

La rotación del personal puede tener varias consecuencias negativas en especial cuando es alta. Suele ser difícil la reposición de los que salen, además de que genera costos altos, directos e indirectos para la empresa.

Según Keith Davis, John Newstrom (2003:253), los empleados satisfechos tienen menores probabilidades de pasar por un proceso progresivo en el que piensan en renunciar o anunciar su intención de renunciar. Así pues hay más probabilidades de que permanezcan más en la empresa.

Los trabajadores con satisfacción baja suelen tener tasa de rotación más alta, no se sienten realizados, reciben escasos reconocimientos en el trabajo, experimentan conflictos frecuentes con sus superiores o colegas, o han llegado a lo máximo que puedan dar en su carrera. Como resultado, es más probable que busquen una mejor situación en otra parte y abandonen la compañía mientras que los empleados más satisfechos permanecen en ésta.

Los estados de ánimo en el trabajo se pueden describir en un intervalo que va de negativas ("odio esa tareas") o positivas ("estoy emocionado por este nuevo reto") y de débiles a fuertes e intensas. Cuando los empleados tienen un estado de ánimo positiva a su trabajo es frecuente que demuestren energía, actividad y entusiasmo.

### B.1.3 Salud del trabajador

Como señala Johns (1988:1349), diferentes estudios han mostrado que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas, desde dolores de cabeza hasta problemas cardiacos. Uno de los estudios ha demostrado incluso que la insatisfacción con el trabajo es un mejor predictor de los años de vida de la persona, que sus condiciones físicas o el uso del tabaco. La asociación entre salud y satisfacción no indica que una cause a la otra. Es posible que intervenga una tercera variable.

La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo no ha sido muy bien investigada. Sin embargo, se asume que hay una correlación positiva. La cuestión es determinar hasta que punto la persona satisfecha con su trabajo lo esta también con su vida familiar, con sus amigos, etc. Sólo así se podrá determinar si la salud mental en una causa o una consecuencia de la satisfacción laboral.

Según Ángelo Kinichi, (2003:253), el estrés puede tener efectos negativos en el comportamiento organizacional y en la salud del individuo .Es un factor que guarda relación positiva con el ausentismo, rotación, personal, cardiopatías coronarias y infecciones virales .Se indica que el estrés percibido tiene relación negativa intensa con la satisfacción laboral .se espera que los administradores intenten reducir los efectos negativos del estrés al mejorar la satisfacción en el trabajo.

## B.2. Actitud positivo de comportamiento

Según Locke (1976), definió como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Aunque, muchos de los factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo están bajo control de los administradores, también es cierto que las personas difieren en su disposición personal cuando se integran en una empresa. Algunas son optimistas, alegres y corteses en cuyo caso se dicen que tiene afectividad positiva.

Cuando los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Muchos empleados tienen actitudes positivas hacia su trabajo y la compañía en la que laboran, lo cual se refleja de manera evidente y sutil.

### B.2.1 Identificación del empleado

Según Robbins Stephen, Judge Timothy A. (2009: 81), define como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza.

Los empleados con mucha identificación sienten pasión por su trabajo y una conexión profunda con su empresa; los empleados sin identificación es esencia aportan en esencia"horario", dan tiempo pero no energía o atención en su trabajo.

### B.2.2 Compromiso organizacional o lealtad de los empleados

Según Keith Davis, John Newstrom (2003:250), es el grado en el que el empleado se identifica con la empresa y desea continuar participando activamente con ella. Según Robbins Stephen, Judge Timothy A. (2009:79, 80), se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de éstas, y desea mantener su relación con ella. El compromiso organizacional tiene 3 componentes:

1) Compromiso afectivo, carga emocional hacia la organización y la creencia hacia sus valores

2) Compromiso para continuar, valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Por ejemplo una trabajadora quizá se comprometa con su empleador porque esta le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicara si renunciara

3) Compromiso normativo, obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. Por ejemplo; Un empleado que encabeza con fervor una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que "la dejaría mal parada" si se fuera.

### B.2.3 Percepción de los trabajadores

Es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar (por ejemplo, un empleado piensa que su

organización lo reacomodaría si tuviera un problema con el cuidado de sus niños, o que lo perdonaría si cometiera un error sin dolo de su parte).

Las investigaciones muestran que las personas tienen la percepción de que sus organizaciones les dan apoyo cuando las recompensas se entregan con justicia, los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores son vistos como individuos que brindan apoyo.

## 1.4 MARCO CONCEPTUAL

### Afectividad

"Afectividad positiva.- Característica personal de los empleados que los predispone a estar satisfecho con su trabajo.

Afectividad negativa.- Característica personal de los empleados que los predispone a estar insatisfecho con su trabajo".[29]

### Carrera

Secuencia de los puestos que tiene una persona durante su vida.[30]

### Ciudadanía organizacional

Los empleados que participan de manera discrecional en actos sociales positivos que promueven el éxito de la compañía, como el trabajo voluntario, compartir sus recursos o cooperar con otros.

---

[29] Idem de 25
[30] Idem

**Compromiso organizacional**

La orientación de un empleado hacia la organización en cuanto a su lealtad, identificación y participación en la organización,

**Empresas Prestadoras**

Entidades públicas, privadas y mixtas que brindan servicios de saneamiento.

**Prestación de Servicios de Saneamiento**

La actividad empresarial y la aplicación de tecnologías, métodos y procedimientos universalmente aceptados para suministrar agua potable y, disponer sanitariamente las excretas y aguas servidas de las poblaciones agrupadas

**Necesidad**

Estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos.

**Participación en el trabajo**

Grado en el que un empleado se identifica con su trabajo participa activamente en el y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía.

# II. METODOLOGÍA

## 2.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

### 2.1.1. Tipo de la Investigación

El término tipo significa clase, índole, naturaleza de las cosas. Desde este punto de vista el tipo de investigación se refiere a la naturaleza de la investigación es decir, de qué naturaleza es la investigación que se pretende realizar. Existen criterios para identificar los tipos y estos son: propósito de la investigación, estrategia de la investigación, amplitud de la población, ámbito de investigación, tema de investigación. (Francisco Charaja, 2009:41).

Al considerar el alcance del estudio, según criterio propósito de la investigación el presente estudio de la investigación corresponde al tipo básico, porque no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos y según el criterio amplitud el presente estudio corresponde a una investigación regional por que se refiere a la amplitud que abarca o comprende la población u objeto de investigación.

### 2.1.2. Nivel de la investigación

El estudio que presentamos a continuación corresponde al nivel de investigación correlacional.

Según (Hernández Sampieri, 1999: 63), este tipo de estudio tiene como propósito medir la relación que existe entre dos o más variables en un contexto particular, como la motivación y la satisfacción en el trabajo en las Empresas Prestadoras de Servicio de Agua Potable y Alcantarrillado de Apurímac

## 2.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### 2.2.1 Método de la investigación

El método de la investigación corresponde al método deductivo- analítico

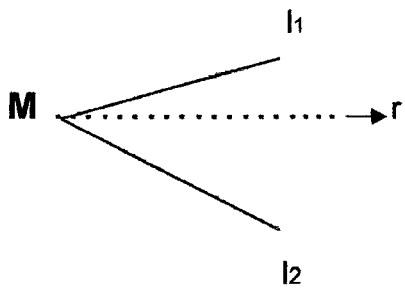
Según (Francisco Charaja, 2009:31), el método deductivo es el razonamiento *mental* que permite descubrir nuevos conocimientos de lo general para llegar a lo particular. El método analítico es la separación material o mental del objeto de investigación en sus partes integrantes con el propósito de descubrir los elementos esenciales que lo conforman.

### 2.2.2. Diseño de la Investigación

El diseño que estamos utilizando es el diseño no experimental transeccional y esto a la vez en correlacionales /causales.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables se refiere a variables que ya han sucedido o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador.

El diseño de investigación transeccional recolecta datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar la relación en un momento dado. (Hernández Sampieri, 1999:192). Por consiguiente, lo aplicamos para demostrar las hipótesis planteadas si existe relación entre la motivación y la satisfacción en el trabajo en las EPS de Apurímac.



M: Población

$I_1$: Motivación

$I_2$: Satisfacción

r: Relación existente

## 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.3.1. Población de la investigación

La población de nuestro estudio constituye los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios de abastecimiento de agua potable y Alcantarillado de Apurimac consta una población de 78 trabajadores.

**Cuadro N° 02 EMUSAP ABANCAY**

| Distribución por áreas | N° de trabajadores |
|---|---|
| Gerencia Comercial | 10 |
| Gerencia de Operaciones | 40 |
| Gerencia de Administración y Finanzas | 12 |
| Total | 62 |

Fuente: Recurso humanos de EMUSAP Abancay
Elaboración de autores del proyecto

**Cuadro N° 03 EMSAP CHANKA**

| Distribución por áreas | N° de trabajadores |
|---|---|
| Gerencia Comercial | 2 |
| Gerencia de Operaciones | 10 |
| Gerencia de Administración y Finanzas | 4 |
| Total | 16 |

Fuente: Recurso humanos de EMSAP Andahuaylas
Elaboración de autores del proyecto

### 2.3.2. Muestra de la investigación

En nuestro trabajo de investigación se considerara para la muestra a la población por ser un número mínimo de trabajadores que es de 78.

## 2.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

a. Recolección de información de datos

Las técnicas utilizadas son:

**Cuadro N°. 04**

| Nº | Técnicas |
|---|---|
| 01 | La encuesta. |

Fuente: Elaboración de autores del proyecto

| Nº | Instrumentos |
|---|---|
| 01 | Cuestionario |

Fuente: Elaboración de autores del proyecto

# CAPÍTULO III

# RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo presentamos los resultados del estudio efectuados a los trabajadores de las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, para ello la muestra se consideró a toda la población que consta de 78 trabajadores. Con la finalidad de efectuar los cálculos estadísticos y despejar las interrogantes planteadas en el presente estudio, el análisis de la base de datos fue procesado por el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) que en castellano quiere decir Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.

Para la respectiva comprobación de la hipótesis entre la motivación y la satisfacción en el trabajo en las EPS se aplicó la Prueba de Chi-Cuadrada, se aplicó el coeficiente de Tua-C de Kendall, para determinar la relación entre la motivación y satisfacción en el trabajo esto puede variar entre -1 y +1. Cuanto más cercana a +1, es más intensa la relación, cuando se aproxima al signo negativo indica una relación inversa o negativa y cuando se aproxima al signo positivo indica una relación directa o positiva.

El instrumento del presente estudio fue diseñado por los autores del trabajo de investigación utilizando el criterio establecido por la Escala de Likert, el cual nos señala que debe establecerse respuestas que varían desde la respuesta positiva hasta la respuesta negativa y/o respuesta negativa hacia la respuesta positiva como en nuestro caso. A continuación damos a conocer los baremos para cada variable del presente estudio de investigación, el cual se aplicó.

**BAREMOS:**

## BAREMOS DE MOTIVACIÓN LABORAL

Para factores extrínsecos

| | |
|---|---|
| 5 a 7 | muy insatisfecho |
| 8 a 12 | insatisfecho |
| 13 a 17 | satisfecho |
| 18 a 20 | muy satisfecho |

Para factores intrínsecos

| | |
|---|---|
| 5 a 7 | muy insatisfecho |
| 8 a 12 | insatisfecho |
| 13 a 17 | satisfecho |
| 18 a 20 | muy satisfecho |

## BAREMOS DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Para actitud

| | |
|---|---|
| 3 a 7 | sin actitud negativa |
| 8 a 12 | con actitud negativa |

## 3.1 HIPÓTESIS GENERAL

### a. Referente a la motivación laboral y satisfacción en el trabajo

### Análisis interpretativo

En el cuadro Nº 1 y gráfico Nº 1, que en relación a la motivación y la satisfacción en el trabajo en las EPS de Apurímac, podemos apreciar que el 50% de los trabajadores tienen una motivación satisfecha y una actitud positiva con respecto a la satisfacción en el trabajo. Así como el 3.8% de los trabajadores muestran una motivación laboral de satisfecho y actitud negativa; seguidamente el 28.2% de trabajadores tienen una motivación muy insatisfecha y actitud positiva con respecto a la satisfacción en el trabajo. Del cuadro y gráfico nos da indicios que cuando un trabajador esta motivado conllevará a que tenga una buena actitud positiva y se desempeñe con entusiasmo y entrega, en su centro de trabajo. De igual forma, cuando no está motivado tendrá una actitud negativa el cual se reflejará en las faltas que pueda tener en su centro de trabajo o que trabaje no porque le gusta, sino porque no tiene otra opción.

**Cuadro Nº 1**

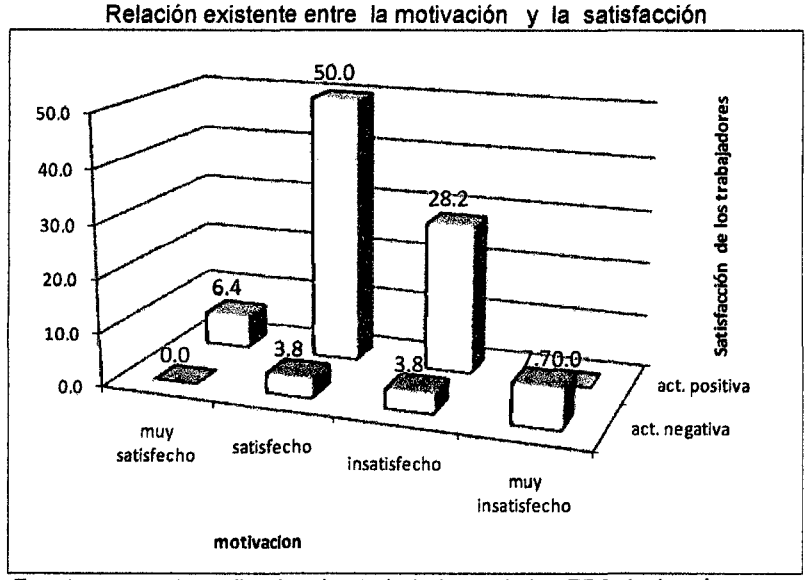
Relación existente entre la motivación y la satisfacción

| Motivación Laboral | Satisfacción en el trabajo | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Act. negativa | | Act. positiva | | Total | |
| | n | % | n | % | N | % |
| muy insatisfecho | 6 | 7,7 | 0 | ,0 | 6 | 7,7 |
| insatisfecho | 3 | 3,8 | 22 | 28,2 | 25 | 32,1 |
| satisfecho | 3 | 3,8 | 39 | 50,0 | 42 | 53,8 |
| muy satisfecho | 0 | ,0 | 5 | 6,4 | 5 | 6,4 |
| Total | 12 | 15,4 | 66 | 84,6 | 78 | 100,0 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

**Gráfico Nº 1**

Relación existente entre la motivación y la satisfacción




Fuente: encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Hipótesis Nula:** La relación existente entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores no es positiva en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac en el año 2010.

**Hipótesis Alterna:** La relación existente entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores es positiva en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac en el año 2010.

## Cuadro N° 1.1

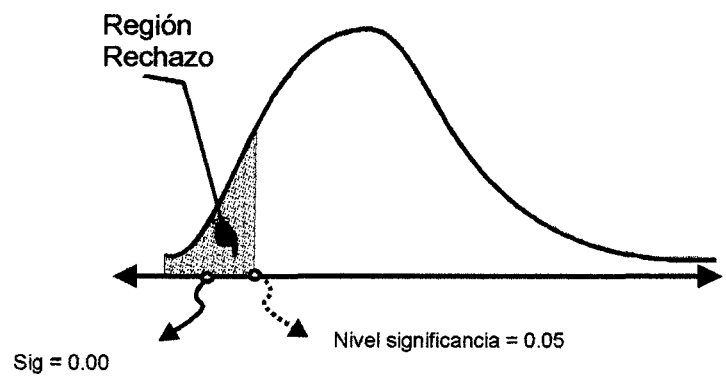
Pruebas de chi-cuadrado para la motivación y la satisfacción

| | Valor | gl | Sig. Asintótica (bilateral) |
|---|---|---|---|
| Chi-cuadrado de Pearson | 36,321[a] | 3 | 0,000 |
| Asociación lineal por lineal | 18,840 | 1 | ,000 |
| N° de casos válidos | 78 | | |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## Gráfico N° 1.1

Campana de Gauss para la motivación y la satisfacción




## Cuadro N°1.2

**Medidas simétricas**

| | Valor | Error típ. asint.[a] | T Aproximada[b] | Sig. Aproximada |
|---|---|---|---|---|
| Ordinal por Tau-c de Kendall ordinal | 0,314 | 0,104 | 3,004 | ,003 |
| N° de casos válidos | 78 | | | |

**Analisis interpretativo**

Del cuadro y gráfico N° 1.1, se aprecia que el el valor "sig. asintot" es 0.00 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirmar a un nivel de confianza del 95% que "*existe una relación entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores en las EPS de Apurímac en el año 2010*", asimismo el cuadro N° 1.2 del coeficiente de Tau-C de Kendall es 0.314, lo cual implica que la relación existente entre ambas variables es moderadamente positiva, es decir, que mientras un trabajador esté motivado en su centro de laboral crecerá su satisfacción en el trabajo.

## 3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### b. Referente a la percepción de los factores extrínsecos

### Análisis interpretativo:

En el cuadro N° 2 y gráfico N° 2, se aprecia que el 53.8% de los trabajadores tienen una percepción de insatisfecho sobre los factores extrínsecos, lo cual indica aspectos deficitarios en las condiciones de seguridad, la remuneración y sólo el 37.2% y el 9% muestran una percepción satisfecha y muy satisfecha con respecto a la higiene laboral y la política de la empresa. Ello refleja que no están contentos con la seguridad que les brinda la empresa y la remuneración que perciben.

**Cuadro N° 2**

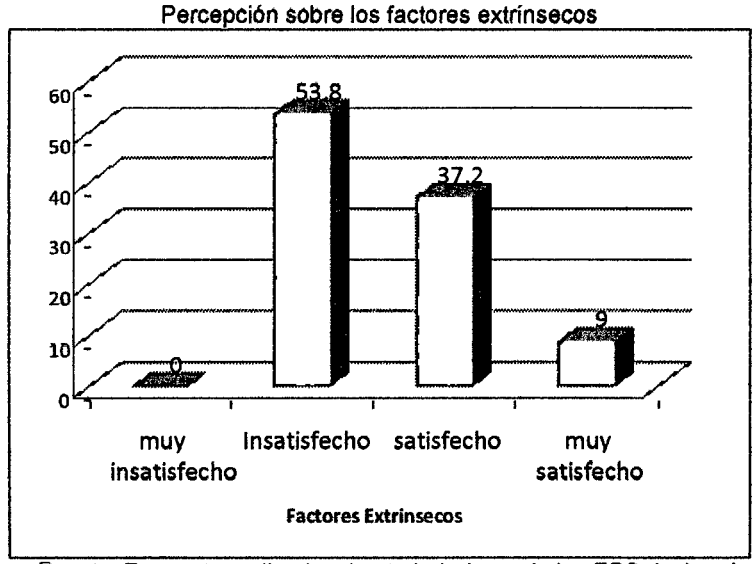
Percepción sobre los factores extrínsecos

| Factores Extrínsecos | Frecuencia | Porcentaje % |
|---|---|---|
| muy insatisfecho | 0 | 0 |
| Insatisfecho | 42 | 53,8 |
| satisfecho | 29 | 37,2 |
| muy satisfecho | 7 | 9,0 |
| Total | 78 | 100,0 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

**Gráfico N° 2**

Percepción sobre los factores extrínsecos




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Hipótesis Nula:** Los factores extrínsecos de la motivación laboral son percibidos como satisfactorios por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac en el año 2010.

**Hipótesis Alterna:** Los factores extrínsecos de la motivación laboral son percibidos como insatisfactorios por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac en el año 2010.

**Cuadro Nº 2.1**

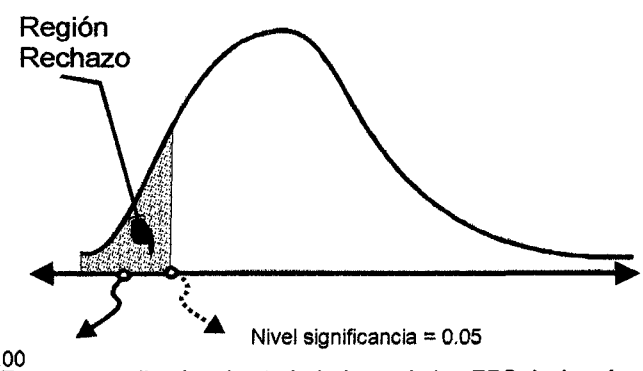
Prueba de la Chi - Cuadrada de Pearson para factores extrínsecos

| | F. Extrínsecos |
|---|---|
| Chi-cuadrado | 24,077 |
| gl | 2 |
| Sig. asintót. | 0,000 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

**Gráfico Nº 2.1**

Campana de Gauss para factores extrínsecos




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

**Analisis interpretativo**

Del cuadro y gráfico N° 2.1, se aprecia que el el valor "sig. asintot" es 0.00 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto podemos afirma a un nivel confianza del 95% que "*Los factores extrínsecos de la motivación laboral son percibidos como insatisfactorios por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac en el año 2010*". Esto podemos demostrar con los porcentajes de 53.8% que corresponden a una percepción insatisfecha de parte de los trabajadores.

### 3.2.1 DETALLE ESPECÍFICO CON RESPECTO A CADA UNO DE LOS INDICADORES SOBRE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS EPS DE APURÍMAC

**Análisis interpretativo**

En el cuadro N° 03 se aprecia que la percepción de los factores extrínsecos pueden ser explicados un 72.72% por los indicadores considerados en la presente investigación; este porcentaje se desglosa en dos componentes, el 1er componente aporta un 51.79% y un segundo componente sólo aporta el 20.94%

**Cuadro N° 3**

Análisis factorial de los factores extrínsecos

| Componente | Auto valores iníciales | | | Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | % de la varianza | % acumulado | Total | % de la varianza | % acumulado |
| 1 | 2.59 | 51.79 | 51.79 | 2.59 | 51.79 | 51.79 |
| 2 | 1.05 | 20.94 | 72.72 | 1.05 | 20.94 | 72.72 |
| 3 | 0.74 | 14.73 | 87.45 | | | |
| 4 | 0.42 | 8.36 | 95.81 | | | |
| 5 | 0.21 | 4.19 | 100 | | | |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

**Análisis interpretativo**

En el cuadro y gráfico N° 3.1, podemos apreciar que los indicadores de condiciones de seguridad (p2) y remuneración (p3 y p4) a la vez estos pertenecientes al 1er componente quien aporta un 51.79% a la explicación de los factores extrínsecos de la motivación laboral, nos ayudan a explicar esa preponderancia de la insatisfacción de parte de los trabajadores con respecto a su empresa, esto a la vez son mayores a 0.7 esto nos indica que los que son mayores a 0.7 son los que influyen más en el resultado, en este caso la insatisfacción.

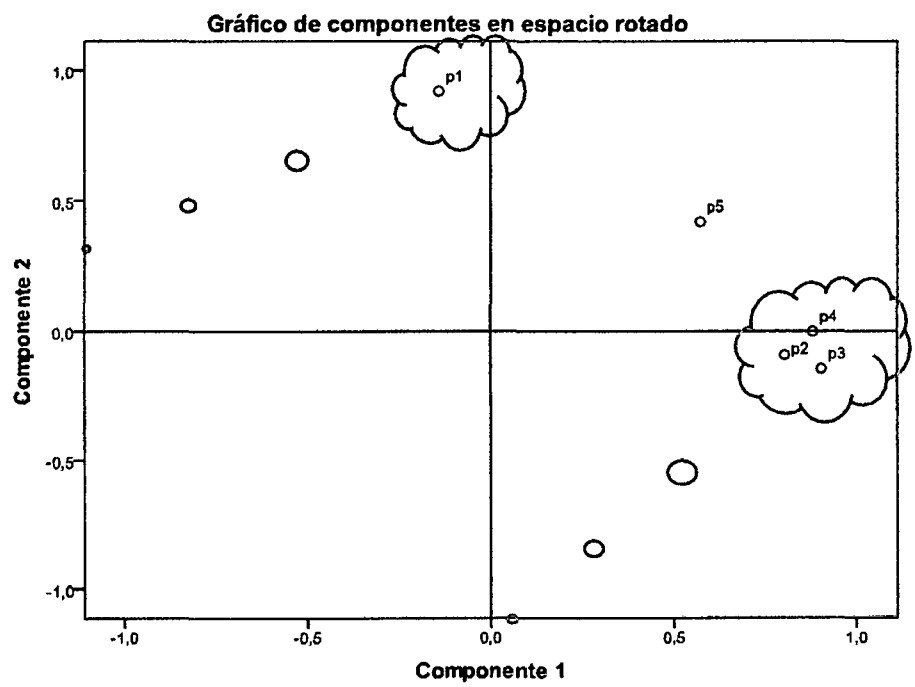
**Análisis factorial de los factores extrínsecos**

**Cuadro N°3.1**

Matriz de componentes rotados

| | Componente | |
|---|---|---|
| | 1 | 2 |
| p1 | -,142 | ,920 |
| p2 | ,803 | -,091 |
| p3 | ,904 | -,143 |
| p4 | ,881 | -,001 |
| p5 | ,570 | ,421 |

**Grafico Nº 3.1**




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## 3.3 HIPÓTESIS ESPECÍFICA

### c. Referente a la percepción de los factores intrínsecos

### Análisis interpretativo

En el cuadro N° 4 y gráfico N° 4, se aprecia que el 67.9% y el 2.6% muestran una percepción satisfecho y muy satisfecho de los factores intrínsecos de los trabajadores donde implica una percepción por debajo de lo insatisfecho lo cual indica aspectos como el puesto de trabajo y posibilidades de ascenso y solo el 28.2% y el 1.3% muestran una percepción insatisfecha con respecto a los factores intrínsecos de la motivación laboral.

### Cuadro N° 4

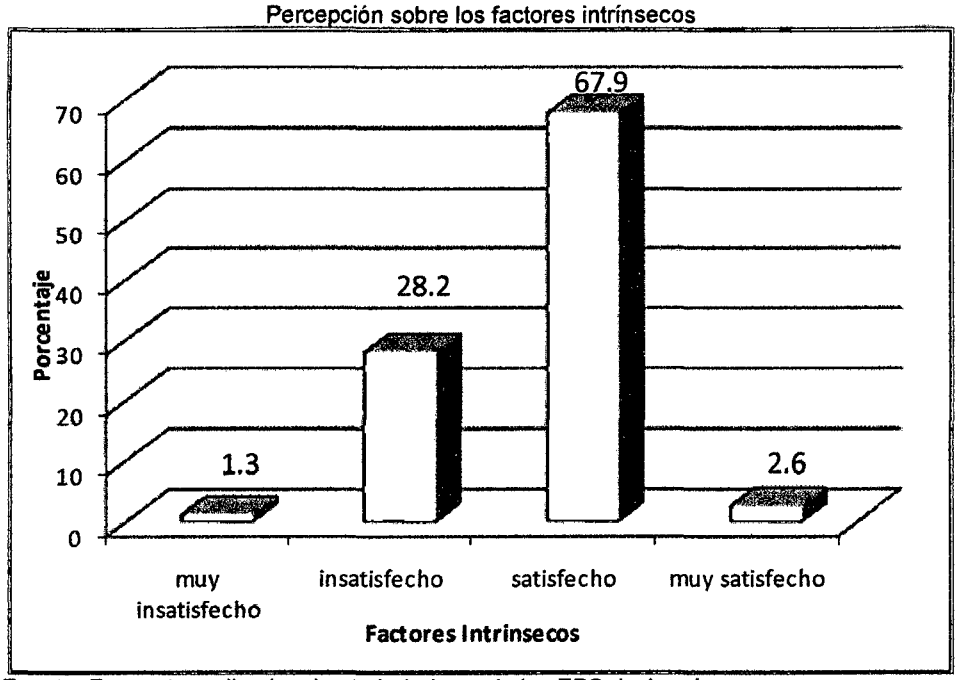
Percepción sobre los factores intrínsecos

| Factores Intrínsecos | Frecuencia | Porcentaje % |
|---|---|---|
| muy insatisfecho | 1 | 1,3 |
| insatisfecho | 22 | 28,2 |
| satisfecho | 53 | 67,9 |
| muy satisfecho | 2 | 2,6 |
| Total | 78 | 100 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

### Grafico N° 4

Percepción sobre los factores intrínsecos




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Hipótesis Nula:** Los factores intrínsecos de la motivación laboral son percibidos como insatisfactorios por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac en el año 2010.

**Hipótesis Alterna:** Los factores intrínsecos de la motivación laboral son percibidos como satisfactorios por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac en el año 2010.

**Cuadro N° 4.1**

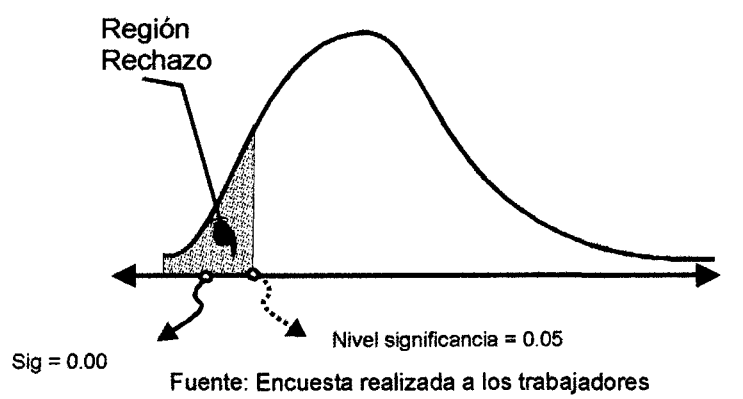
Prueba de la chi - cuadrada de Pearson

| | x1_intrin |
|---|---|
| Chi-cuadrado | 81,077 |
| gl | 3 |
| Sig. asintót. | 0,000 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

**Gráfico N° 4.1**

Campana de Gauss para factores extrínsecos




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores

**Analisis interpretativo**

Del cuadro N° 4.1, se aprecia que el el valor "sig. asintot" es 0.00 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto podemos afirma a un nivel confianza del 95% que ***"Los factores intrínsecos de la motivación laboral son percibidos como satisfactorios por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac en el año 2010".*** Esto podemos demostrar con los porcentajes de 67.9% y el 2.6% que corresponden a una percepción satisfecha y muy satisfecha, respectivamente.

### 3.3.1 DETALLE ESPECÍFICO CON RESPECTO A CADA UNO DE LOS INDICADORES SOBRE LOS FACTORES INTRINSECOS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS EPS DE APURÍMAC

**Análisis interpretativo**

En el cuadro N° 05, se aprecia que la percepción de los factores intrínsecos pueden ser explicados un 55.53% por los indicadores considerados en la presente investigación; este porcentaje se desglosa en dos componentes, el 1er componente aporta un 32.45% y un segundo componente sólo aporta el 23.08%.

**Cuadro N° 5**

**Detalle específico con respecto a cada uno de los indicadores sobre los factores intrínsecos**

| Componente | Auto valores iníciales | | | Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | % de la varianza | % acumulado | Total | % de la varianza | % acumulado |
| 1 | 1.62 | 32.45 | 32.45 | 1.62 | 32.45 | 32.45 |
| 2 | 1.15 | 23.08 | 55.53 | 1.15 | 23.08 | 55.53 |
| 3 | .92 | 18.49 | 74.01 | | | |
| 4 | .78 | 15.58 | 89.59 | | | |
| 5 | .52 | 10.41 | 100.00 | | | |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## Análisis interpretativo

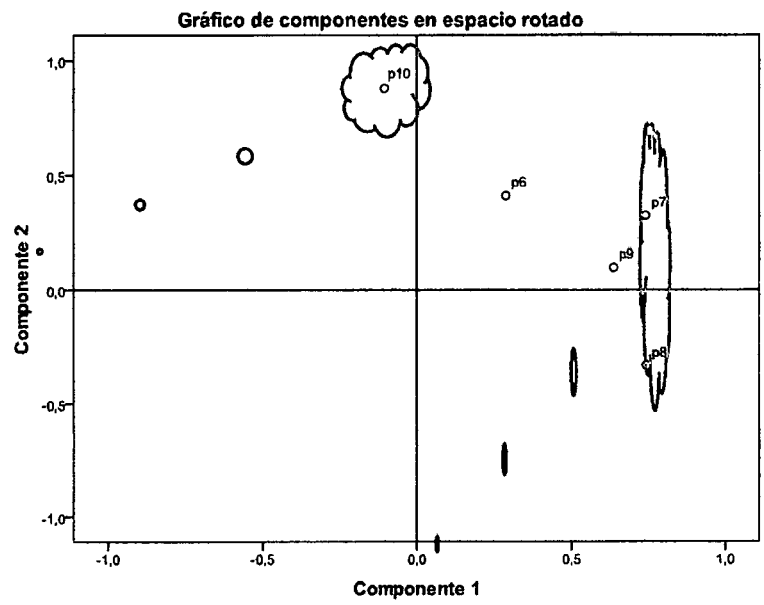
En el cuadro N° 5.1 y grafico N° 5.1, se aprecia que los indicadores medios necesarios para desarrollar plenamente en su puesto de trabajo p7 y aspectos que toma en consideración la empresa para ascender p8 pertenecientes a las dimensiones de los factores intrínsecos de la motivación laboral, ayuda a explicar esa percepción satisfecha de parte de los trabajadores con respecto a su puesto de trabajo a la vez son mayores a 0.7 esto indica que los que son mayores a 0.7 son los que influyen más en el resultado, en este caso la satisfacción.

**Cuadro Nº 5.1**

**Matriz de componentes rotados**

| | Componente | |
|---|---|---|
| | 1 | 2 |
| p6 | ,289 | ,412 |
| p7 | ,743 | ,324 |
| p8 | ,746 | -,331 |
| p9 | ,637 | ,098 |
| p10 | -,106 | ,880 |

**Grafico Nº 5.1**




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## 3.4 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### d. Relación de los factores extrínsecos con la actitud negativa de comportamiento

### Análisis interpretativo

En el cuadro N° 6 y gráfico N° 6, se aprecia que el 53.8 de los trabajadores tienen insatisfacción con respecto a los factores extrínsecos de la motivación laboral y con respecto a la actitud negativa de la satisfacción en el trabajo, esto significa que la relación que existe es inversa ya que si a los trabajadores no se les brinda una buena (remuneración, política de la empresa, seguridad en el trabajo, higiene laboral del trabajo), los trabajadores tendrán una actitud negativa y ello conllevaría a que exista o aumente el ausentismo, rotación del personal y se genere un malestar en la salud del trabajador. Seguidamente del 9% de los trabajadores esta muy satisfecho, significa que si a los trabajadores se les brinda una buena (remuneración, política de la empresa, seguridad en el trabajo, higiene laboral del trabajo), los trabajadores tendrán una actitud positiva, ello conllevaría a que disminuya el ausentismo, rotación del personal y no exista un malestar en la salud del trabajador. Seguidamente el 35.9% tienen una motivación satisfecho y una actitud negativa.

### Cuadro N° 6

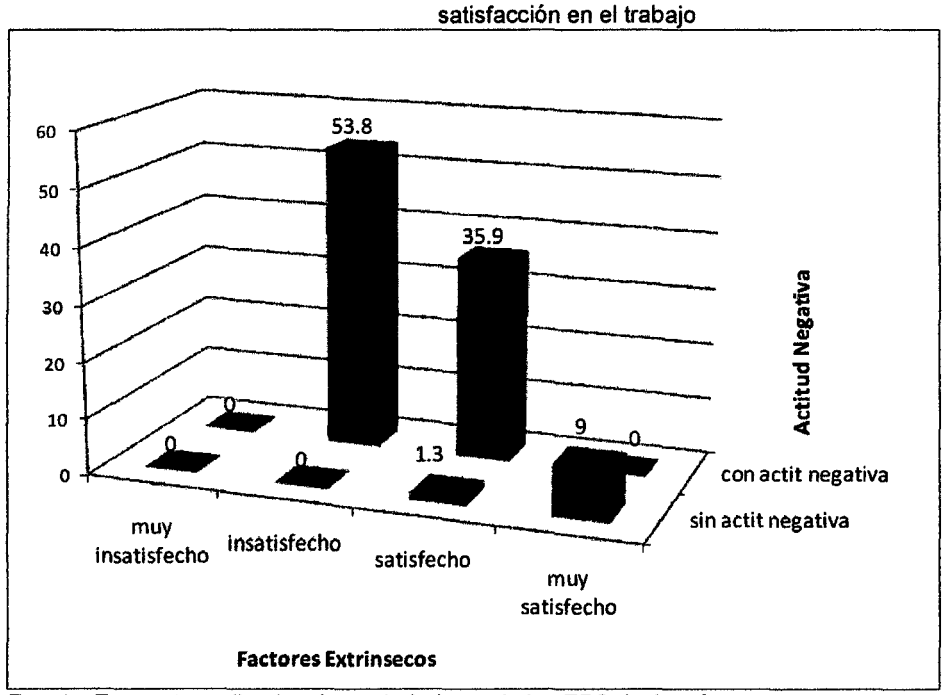
Relación de los factores extrínsecos con la actitud negativa de comportamiento de la satisfacción en el trabajo

| Factores Extrínsecos o de Insatisfacción | Actitud negativa | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | sin actit negativa | | con actit negativa | | Total | |
| | n | % | n | % | n | % |
| muy insatisfecho | 0 | .0 | 0 | .0 | 0 | .0 |
| insatisfecho | 0 | .0 | 42 | 53.8 | 42 | 53.8 |
| satisfecho | 1 | 1.3 | 28 | 35.9 | 29 | 37.2 |
| muy satisfecho | 7 | 9.0 | 0 | .0 | 7 | 9.0 |
| Total | 8 | 10.3 | 70 | 89.7 | 78 | 100.0 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## Gráfico N°6

Relación de los factores extrínsecos con la actitud negativa de comportamiento de la satisfacción en el trabajo




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Hipótesis Nula:** La relación entre factores extrínsecos de la motivación laboral y la actitud negativa de comportamiento de los trabajadores no es inversa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010.

**Hipótesis Alterna:** La relación entre factores extrínsecos de la motivación laboral y la actitud negativa de comportamiento de los trabajadores es inversa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010

## Cuadro N° 6.1

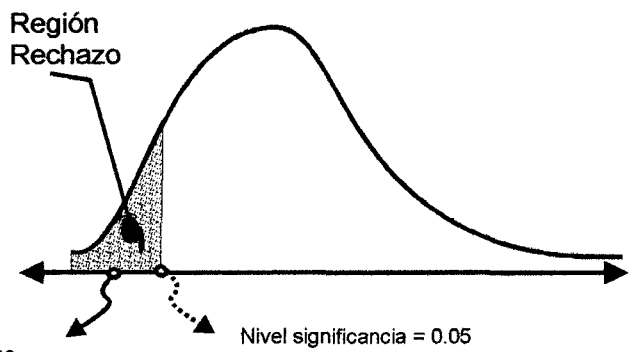
Prueba de la chi - cuadrada de Pearson

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|---|---|---|---|
| Chi-cuadrado de Pearson | 67,510[a] | 2 | ,000 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## Gráfico N° 6.1

Campana de Gauss para factores extrínsecos




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## Cuadro N° 6.2

| Medidas simétricas | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Valor | Error típ. asint.[a] | T aproximada[b] | Sig. Aproximada |
| Tau-c de Kendall | -0,350 | ,105 | -3,324 | ,001 |
| N° de casos válidos | 78 | | | |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

**Análisis interpretativo**

Del cuadro N° 6.1 y gráfico 6.1, se aprecia que el valor "sig. Asintot" es 0.00 menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirma a un nivel confianza del 95% que ***"La relación entre factores extrínsecos de la motivación laboral y la actitud negativa de comportamiento de los trabajadores es inversa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010".*** asimismo el cuadro N° 6.2 del coeficiente de Tau-C de Kendall es **-0.350** lo cual implica que moderadamente se aproxima al valor -1, esto significa que la relacion existente entre ambos variables como en este caso los factores extrinsecos con la actitud negativa de comportamiento es inversa.

## 3.5 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### e. Relación de los factores intrínsecos con la actitud positiva de comportamiento

**Análisis Interpretativo**

En el cuadro N° 7 y gráfico N° 7, se aprecia que el 61.5% de los trabajadores tienen una motivación de muy satisfecho con respecto a los factores intrínsecos y actitud positiva sobre la satisfacción en el trabajo, esto significa que la relación que existe es directa ya que si a los trabajadores se les brinda o existe una buen (puesto de trabajo, posibilidades de ascenso, desarrollo profesional, estatus etc.), los trabajadores tendrán una actitud positiva y ello conllevaría a que exista o aumente el identificación, compromiso organizacional, y exista una buena percepción de parte de los trabajadores hacia su empresa. Así como el 7.7% de los trabajadores tienen una motivación insatisfecha y una actitud negativa, por otro lado, se dice que existe una relación directa ya que si a los trabajadores no se les brinda una buena o exista una buen (puesto de trabajo, posibilidades de ascenso, desarrollo profesional, estatus), los trabajadores tendrán una actitud negativa y ello conllevaría a que no exista una identificación, compromiso organizacional, percepción de parte de los trabajadores hacia su empresa.

**Cuadro N° 7**

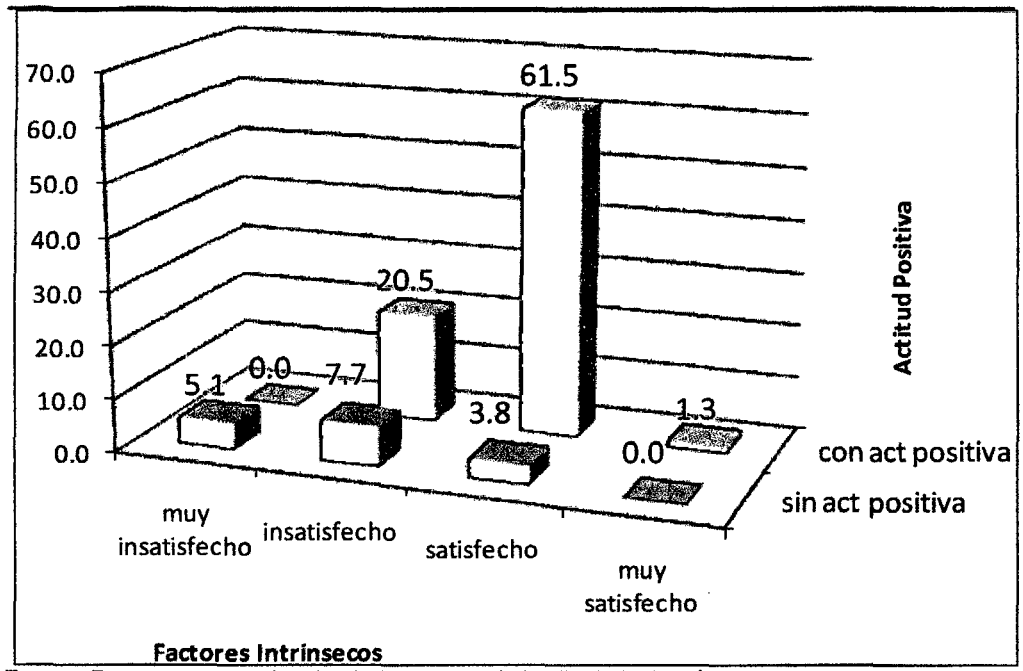
Relación de los factores intrínsecos con la actitud positiva de comportamiento de la satisfacción en el trabajo

| Factores Intrínsecos | Actitud positiva | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | sin act positiva | | con act positiva | | Total | |
| | n | % | n | % | n | % |
| muy insatisfecho | 4 | 5,1 | 0 | ,0 | 4 | 5,1 |
| insatisfecho | 6 | 7,7 | 16 | 20,5 | 22 | 28,2 |
| satisfecho | 3 | 3,8 | 48 | 61,5 | 51 | 65,4 |
| muy satisfecho | 0 | ,0 | 1 | 1,3 | 1 | 1,3 |
| Total | 13 | 16,7 | 65 | 83,3 | 78 | 100,0 |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## Gráfico N°7

Relación de los factores intrínsecos con la actitud positiva de comportamiento de la satisfacción en el trabajo en las EPS de Apurímac




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Hipótesis Nula:** La relación entre factores extrínsecos de la motivación laboral y la actitud negativa de comportamiento de los trabajadores no es directa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010.

**Hipótesis Alterna:** La relación entre factores extrínsecos de la motivación laboral y la actitud negativa de comportamiento de los trabajadores es directa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010

## Cuadro N° 7.1

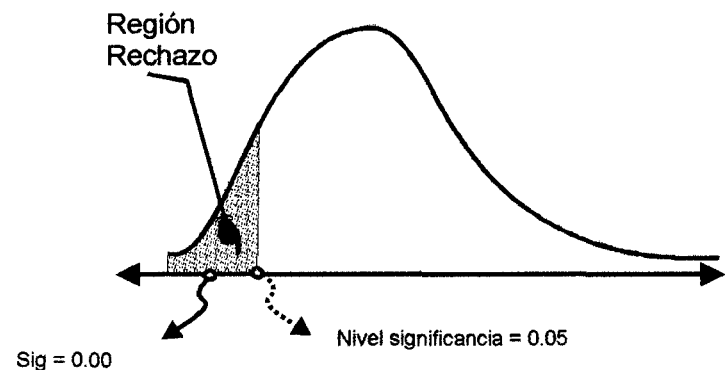
Prueba de la chi - cuadrada de Pearson

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|---|---|---|---|
| Chi-cuadrado de Pearson | 26,252[a] | 3 | ,000 |
| N ° de casos válidos | 78 | | |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## Gráfico N° 7.1

Campana de Gauss para factores extrínsecos




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## Cuadro N° 7.2

**Medidas simétricas**

| | Valor | Error típ. asint.[a] | T aproximada[b] | Sig. aproximada |
|---|---|---|---|---|
| Tau-c de Kendall | 0,335 | ,101 | 3,308 | ,001 |
| N° de casos válidos | 78 | | | |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

**Análisis interpretativo**

Del cuadro N° 7.1 y gráfico 7.1, se aprecia que el valor "sig. asintot" es 0.00 menor a 0.05 nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, podemos afirma a un nivel confianza del 95% que se tiene como indicio la relación directa entre los factores intrínsecos y la actitud positiva de comportamiento. Asimismo, el cuadro N° 7.2 del coeficiente de Tau-C de Kendall es **0.335** lo cual implica que moderadamente se aproximandose al valor +1, eso siginifica que la relacion existente entre ambos indicadores como en este caso los factores extrínsecos con la actitud positiva es directa, entonces, podemos afirmar que ***"La relación entre factores intrínsecos de la motivación laboral y la actitud positiva de comportamiento de los trabajadores es directa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 201.***

# CAPÍTULO IV

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES

1. Los resultados del presente estudio nos muestra que dicha relación es moderadamente positiva, razón por la cual señalamos que la motivación y la satisfacción en el trabajo son variables asociadas, quiere decir que existe una relación entre ambas variables.

2. Se aprecia en el presente estudio que el 53.8% de los trabajadores tienen una percepción de insatisfecho sobre los factores extrínsecos, De igual forma se aprecia que en un 72.72% se aporta a explicar la mayor influencia con respecto a la insatisfacción de los trabajadores sobre los factores extrínsecos de la Motivación Laboral en las EPS de Apurimac. lo cual indica aspectos deficitarios en las condiciones de seguridad, la remuneración.

3. Se aprecia en el presente estudio que el 67.9% y el 2.6% muestran una percepción satisfecho y muy satisfecho de los factores intrínsecos. De igual forma se aprecia que en un 55.53% se aporta a explicar la mayor influencia con respecto a la satisfacción de los trabajadores sobre los factores intrínsecos de la Motivación Laboral en las EPS de Apurimac, lo cual nos indica una percepción favorable sobre puesto de trabajo y la posibilidad de ascenso que tienen los trabajadores.

4. La relación que existe entre los factores extrínsecos y la actitud negativa de comportamiento es moderadamente inversa. Esto indica que si a los trabajadores no se les brinda una buena (remuneración, política de la empresa, seguridad en el trabajo, higiene laboral del trabajo), los trabajadores tendrán una actitud negativa y ello conllevaría a que exista o aumente el ausentismo, rotación del personal y se genere un malestar en la salud del trabajador.

5. La relación que existe entre los factores intrínsecos y la actitud positiva de comportamiento es moderadamente directa. Esto indica que si a los trabajadores se les brinda o existe una buen (puesto de trabajo, posibilidades de ascenso, desarrollo profesional, estatus etc.), los trabajadores tendrán una actitud positiva y ello conllevaría a que exista o aumente el identificación, compromiso organizacional, y exista una buena percepción de parte de los trabajadores hacia su empresa.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la EPS de Apurimac que es de vital importancia contar con personas motivadas en su puesto de trabajo ya que dependerá de ellos el crecimiento que pueda alcanzar la empresa, De lo contrario la empresa no llegará a cumplir con sus metas establecidas por la misma. Es por eso que todo depende de las políticas que puedan adoptar los altos directivos en beneficio de la organización.

2. Se recomienda a los responsables de las EPS de Apurímac, hacer lo posible en mantener motivado al personal, aplicando programas de recompensas el cual ayudará al mejor desempeño en su trabajo. Por ejemplo las felicitaciones que se le pueda dar a un empleado destacado en su organización o la entrega de un documento indicando las felicitaciones por el trabajo logrado, eso ayudará al mejor desenvolvimiento no solo del empleado que a tenido éxito sino de todo el personal. Por otro lado, desarrollar un programa de seguridad en el trabajo, el cual nos ayudará a verificar e identificar las posibilidades de mayor riesgo en el área que cumplen su función respectiva.

3. Al personal directivo se recomienda, mantener la participación voluntaria de todos los trabajadores en las actividades desarrolladas por la organización. Esto ayudará al mejor desenvolvimiento y a tener mayor confianza en ellos mismos.

4. A los responsables de las EPS, aplicar un programa de recompensas y estímulos que tengan gran significado para el personal no necesariamente que sean económicos sino ver otras medidas que puedan estimular al personal resaltando el buen desempeño de sus funciones.

5. Propiciar capacitaciones sobre el liderazgo a los altos directivos con la única finalidad de mejorar sus aptitudes y habilidades para influir en la conducta de los trabajadores.

## APENDICE

## DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES DE LAS EPS DE APURÍMAC
## a. Distribución del número de trabajadores

### Análisis interpretativo

En el cuadro N° 1 y gráfico N° 1, con relación a la distribución de los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicio de Agua Potable y Alcantarilladlo de Apurímac, se aprecia que el 79.5% de trabajadores corresponden a la provincia de Abancay y sólo el 20.5% representa a la provincia de Andahuaylas, teniendo como población de 78 trabajadores en las EPS de Apurímac.

**Cuadro N° 1**

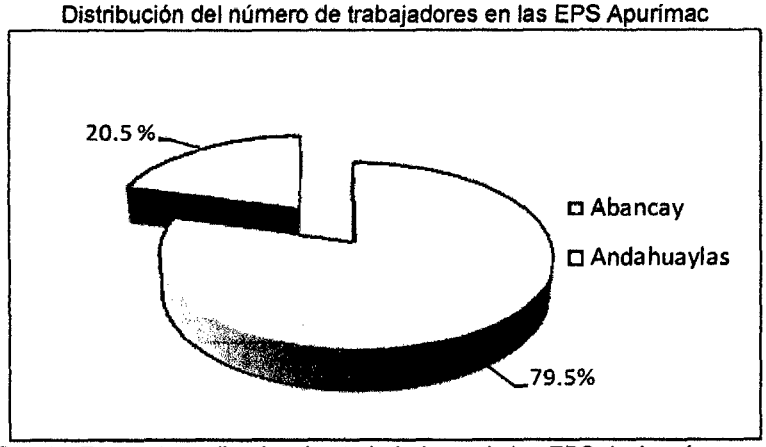
Distribución del número de trabajadores en las EPS Apurímac

| Número de trabajadores | | Frecuencia | % | % válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Abancay | 62 | 79,5 | 79,5 | 79,5 |
| | Andahuaylas | 16 | 20,5 | 20,5 | 100,0 |
| | Total | 78 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

**Gráfico N° 1**

Distribución del número de trabajadores en las EPS Apurímac




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## b. Distribución de la población, según sexo

### Análisis interpretativo

En el cuadro N° 2 y gráfico N° 2, con relación al sexo de los trabajadores de las EPS de Apurímac debidamente encuestados, se aprecia que el 89.7% representa al sexo masculino y sólo el 10.3% representa al sexo femenino.

**Cuadro N° 2**

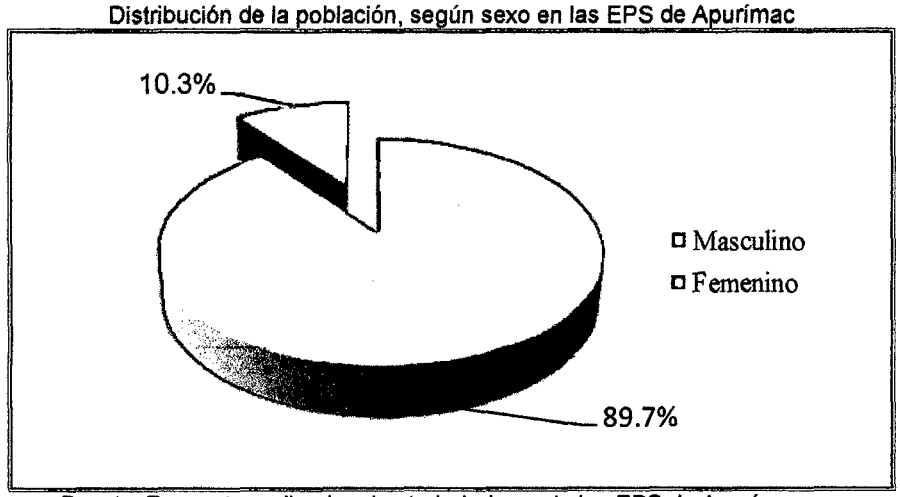
Distribución de la población, según sexo en las EPS de Apurímac

| Sexo | | Frecuencia | Porcentaje % | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Masculino | 70 | 89,7 | 89,7 | 89,7 |
| | Femenino | 8 | 10,3 | 10,3 | 100,0 |
| | Total | 78 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

**Gráfico N° 2**

Distribución de la población, según sexo en las EPS de Apurímac




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## c. Distribución de la población, según la condición laboral

### Análisis interpretativo

En el cuadro N° 4 y gráfico N° 4 con relación a la condición laboral de los trabajadores en la EPS de Apurímac, se aprecia que el 83.3% representa a la condición laboral de nombrado y sólo el 16.7% representa a la condición laboral de contratado.

**Cuadro N° 4**

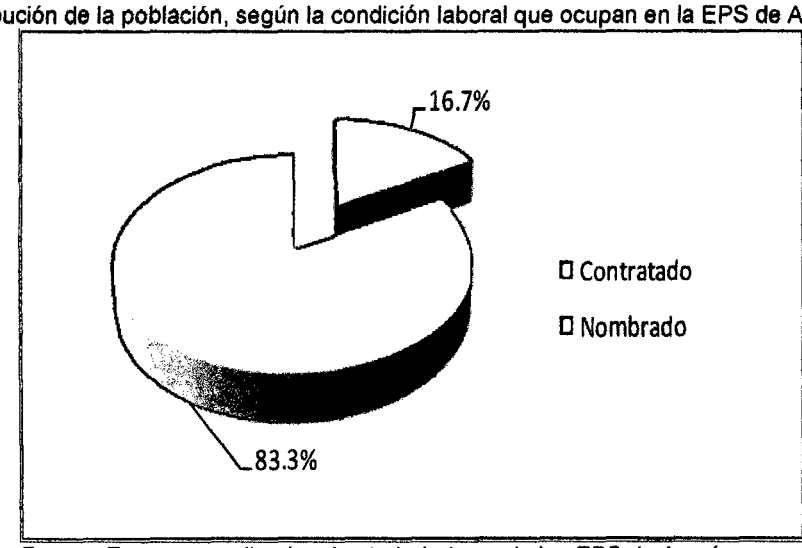
Distribución de la población, según la condición laboral que ocupan en la EPS de Apurímac

| Condición laboral | Frecuencia | Porcentaje % | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Contratado | 13 | 16.7 | 16,7 | 16,7 |
| Nombrado | 65 | 83.3 | 83,3 | 100,0 |
| Total | 78 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

**Gráfico N° 4**

Distribución de la población, según la condición laboral que ocupan en la EPS de Apurímac




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

## RELACION DE LA PREGUNTA GENERAL CON LA HIPOTESIS Y CONCLUSIONES

### PREGUNTA GENERAL

¿Cuál es la relación existente entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurimac en el año 2010?

### HIPOTESIS GENERAL

La relación existente entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores es positiva en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurimac en el año 2010?

### CONCLUSION GENERAL

Los resultados del presente estudio nos muestra que dicha relación es moderadamente positiva, razón por la cual señalamos que la motivación y la satisfacción en el trabajo son variables asociadas, quiere decir que existe una relación entre ambas variables.

Aquí podemos verificar en el siguiente cuadro del coeficiente de Tau-c Kendal para ver la relación existente entre las dos variables el resultado es de signo positivo, esto quiere decir que esta próximo al +1, entonces es moderadamente positiva la relación.

**Medidas simétricas**

| | Valor | Error típ. asint.[a] | T Aproximada[b] | Sig. Aproximada |
|---|---|---|---|---|
| Ordinal por Tau-c de Kendall ordinal | 0,314 | 0,104 | 3,004 | ,003 |
| N° de casos válidos | 78 | | | |

## PREGUNTA ESPECÍFICA N°01

¿Cómo se percibe los factores extrínsecos de la motivación laboral por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?

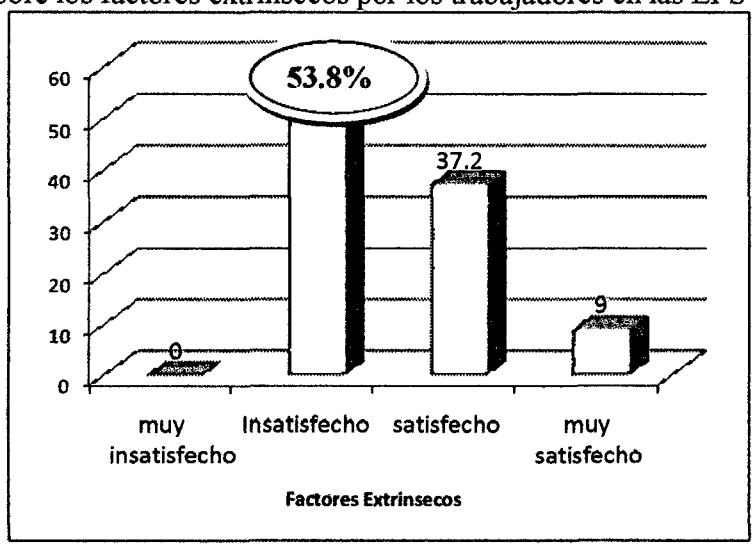
## HIPOTESIS ESPECÍFICA N°01

Los factores extrínsecos de la motivación laboral son percibidos como insatisfactorios por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010.

## CONCLUSION N°01

Se aprecia en el presente estudio que el **53.8%** de los trabajadores tienen una percepción de insatisfecho sobre los factores extrínsecos,

Percepción sobre los factores extrínsecos por los trabajadores en las EPS de Apurímac




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

| | Componente | |
|---|---|---|
| | 1 | 2 |
| p1 | -,142 | ,920 |
| p2 | ,803 | -,091 |
| p3 | ,904 | -,143 |
| p4 | ,881 | -,001 |
| p5 | ,570 | ,421 |

Más específicamente se puede apreciar que a un **72.72%** se aporta a explicar la mayor influencia con respecto a la **insatisfacción** de los trabajadores en los indicadores como son las condiciones de seguridad y la remuneración pertenecientes a los factores extrínsecos de la Motivación Laboral en las EPS de Apurímac. Podemos apreciar que las preguntas p2, p3 y p4 del cuestionario ayudan a especificar el resultado de la percepción insatisfecha de los trabajadores de las EPS de Apurímac. A continuación damos a conocer las peguntas del cuestionario.

## PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

2. ¿Está Ud.de acuerdo con las condiciones de seguridad (señales de seguridad, extintores, alarmas etc), que proporciona la empresa en cuanto a la prevención de accidentes?

a) Total desacuerdo

b) Desacuerdo

c) De acuerdo

d) Total acuerdo

3. ¿Está Ud. de acuerdo con la remuneración que percibe actualmente para su nivel de vida?

a) Total desacuerdo

b) Desacuerdo

c) De acuerdo

d) Total acuerdo

4. ¿Está Ud. de acuerdo con la remuneración que percibe actualmente le brinda la posibilidad de cubrir los gastos básicos de su familia como: salud, educación, alimentación y vestido?

a) Total desacuerdo

b) Desacuerdo

c) De acuerdo

d) Total acuerdo

## PREGUNTA ESPECÍFICA Nº 02

¿Como se percibe los factores intrínsecos de la motivación laboral por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?

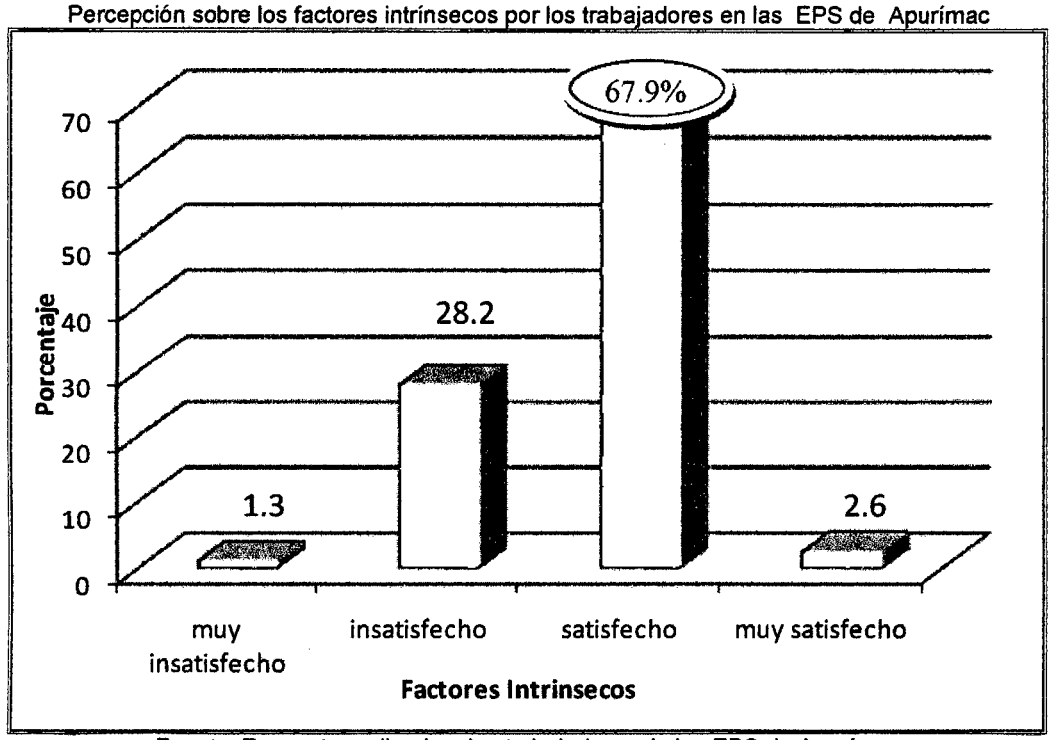
## HIPOTESIS ESPECIFICA Nº 02

Los factores intrínsecos de la motivación laboral son percibidos como satisfactorios por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010.

## CONCLUSION Nº 02

Se aprecia en el presente estudio que el 67.9% y el 2.6% muestran una percepción satisfecho y muy satisfecho de los factores intrínsecos.

Percepción sobre los factores intrínsecos por los trabajadores en las EPS de Apurímac




Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de las EPS de Apurímac

Más específicamente se puede apreciar que a un 55.53% se aporta a explicar la mayor influencia con respecto a la **satisfacción** de los trabajadores en los indicadores como son el puesto de trabajo y posibilidad de ascenso pertenecientes a los factores intrínsecos de la Motivación Laboral en las EPS de Apurímac. Podemos apreciar que las preguntas p7, p8 del cuestionario ayudan a especificar el resultado de la percepción satisfecha de los trabajadores de las EPS de Apurímac. A continuación damos a conocer las peguntas del cuestionario.

| | Componente | |
|---|---|---|
| | 1 | 2 |
| **p6** | ,289 | ,412 |
| **p7** | ,743 | ,324 |
| **p8** | ,746 | -,331 |
| **p9** | ,637 | ,098 |
| **p10** | -,106 | ,880 |

## PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

7. ¿Usted cuenta con los medios necesarios para desarrollar plenamente su labor en su puesto de trabajo?

a) Total desacuerdo

b) Desacuerdo

c) De acuerdo

d) Total acuerdo

8.- ¿Está Ud. de acuerdo con los criterios considerados por la empresa para ascender a un determinado cargo, tales como: competencia, méritos, antigüedad y confianza?:

a) Total acuerdo

b) De acuerdo

b) Total desacuerdo

d) Desacuerdo

## PREGUNTA ESPECÍFICA Nº 03

Cuál es la relación entre los factores extrínsecos de la motivación laboral y la actitud negativa de comportamiento de los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?

## HIPOTESIS ESPECIFICA Nº 03

La relación entre los factores extrínsecos de la motivación laboral y la actitud negativa de comportamiento de los trabajadores es inversa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?

## CONCLUSION ESPECIFICA Nº 03

La relación que existe entre los factores extrínsecos y la actitud negativa de comportamiento es moderadamente inversa. A continuación mostramos en el cuadro el resultado del coeficiente de Tau-C de Kendall teniendo como valor **-0.350**, ello significa que la relación existente es inversa o negativa. Esto indica que si a los trabajadores no se les brinda una buena (remuneración, política de la empresa, seguridad en el trabajo, higiene laboral del trabajo), los trabajadores tendrán una actitud negativa y ello conllevaría a que exista o aumente el ausentismo, rotación del personal y se genere un malestar en la salud del trabajador.

**Medidas simétricas**

| | Valor | Error típ. asint.[a] | T aproximada[b] | Sig. aproximada |
|---|---|---|---|---|
| Tau-c de Kendall | **-0,350** | ,105 | -3,324 | ,001 |
| N de casos válidos | **78** | | | |

## PREGUNTA ESPECÍFICA Nº 04

¿Cuál es la relación entre los factores intrínsecos de la motivación laboral y la actitud positiva de comportamiento de los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?

## HIPOTESIS ESPECIFICA Nº 04

La relación entre los factores intrínsecos de la motivación laboral y la actitud positiva de comportamiento de los trabajadores es directa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?

## CONCLUSION Nº 04

La relación que existe entre los factores intrínsecos y la actitud positiva de comportamiento es moderadamente directa. A continuación mostramos en el cuadro el resultado del coeficiente de Tau-C de Kendall teniendo como valor **0.335** ello significa que la relación existente es directa o positiva. Esto indica que si a los trabajadores se les brinda o existe una buen (puesto de trabajo, posibilidades de ascenso, desarrollo profesional, estatus etc.), los trabajadores tendrán una actitud positiva y ello conllevaría a que exista o aumente el identificación, compromiso organizacional, y exista una buena percepción de parte de los trabajadores hacia su empresa

| Medidas simétricas | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Valor | Error típ. asint.[a] | T aproximada[b] | Sig. aproximada |
| Tau-c de Kendall | 0,335 | ,101 | 3,308 | ,001 |
| N° de casos válidos | 78 | | | |

## BIBLIOGRAFÍA


- CHARAJA Cutipa Francisco, (2009), *El MAPIC en la metodología de la investigación, (*1ra Ed.), Perú. Sagitario Impresores.

- CHIAVENATO Idalberto. (2007). *Administración de Recursos Humanos. "El capital humano de las organizaciones"* (8va. Ed.). México: Mc Graw Hill.

- CHIAVENATO Idalberto, (1999). *Introducción a la Teoría de la Administración*. (5ta. Ed.). México: Mc Graw Hill.

- FLORES García Rada, Javier. (2005). *El Comportamiento en las organizaciones*. (2da Ed.). Lima: Universidad del Pacífico.

- F. STONER, James A. y Freeman R. Edward. (1999). *Administration.* (6ta. Ed.). México: Prentice Hall.

- FRED, Luthans. (2008). *Comportamiento Organizacional.* (11va Ed.). México: Mc Graw Hill.

- HERNANDEZ Sampieri Roberto, (1999), *metodología de la investigación,* México: Mc Graw Hill.

- J. DUBRIN, Andrew. (2003).*Fundamentos de comportamiento Organizacional.* (2da Ed.). México: Internacional Thonson editores S.A.C

- KINICKI Ángelo y KREITNER Robert. (2003). *Comportamiento organizacional.* (1ra .Ed.). México: Mc Graw Hill.

- KEITH Davis y W. NEWTRON, John. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo.* (11va. Ed.). México: Mc Graw Hill.

- ROBBINS Stephen P. y COULTER Mary. (2005). *Administración.* (8va Ed.): México: Pearson Education/Prentice Hall.

- SOTO Eduardo. (2001) *Comportamiento organizacional "Impacto en las emociones".* México: Internacional Thonson editores S.A.C.

- SCHERMERHORT, J. R. (2005). *Comportamiento organizacional* . México: Limusa Wiley.

# ANEXOS

**TITULO: LA MOTIVACION Y LA SATISFACCION EN EL TRABAJO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE APURÍMAC EN EL AÑO 2010.**

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGIA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Problema General**<br>¿Cuál es la relación existente entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurimac en el año 2010? | **Objetivo General**<br>Determinar la relación existente entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurimac en el año 2010? | **Hipótesis General**<br>La relación existente entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores es positiva en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurimac en el año 2010? | **MOTIVACION** | Factores Extrínsecos o de Insatisfacción | Higiene laboral del trabajo<br>Seguridad en el trabajo<br>Remuneración<br>Política de la empresa | **Tipo Investigación**<br>Básica<br><br>**Nivel Investigación**<br>Correlacional |
| **Problemas Específicos**<br><br>¿Cómo se percibe los factores extrínsecos de la motivación laboral por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?<br><br>¿Cómo se percibe los factores intrínsecos de la motivación laboral por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?<br><br>Cuál es la relación entre los factores extrínsecos de la motivación laboral y la actitud negativa de comportamiento de los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?<br><br>Cuál es la relación entre los factores intrínsecos de la motivación laboral y la actitud positiva de comportamiento de los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010? | **Objetivos Específicos**<br><br>Analizar como se percibe los factores extrínsecos de la motivación laboral por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010.<br><br>Analizar como se percibe los factores intrínsecos de la motivación laboral por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010.<br><br>Determinar la relación entre los factores extrínsecos de la motivación laboral y la actitud negativa de comportamiento de los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?<br><br>Determinar la relación entre los factores intrínsecos de la motivación laboral y la actitud positiva de comportamiento de los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010? | **Hipótesis Específicos**<br><br>Los factores extrínsecos de la motivación laboral son percibidos como insatisfactorios por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010.<br><br>Los factores intrínsecos de la motivación laboral son percibidos como satisfactorios por los trabajadores en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010.<br><br>La relación entre los factores extrínsecos de la motivación laboral y la actitud negativa de comportamiento de los trabajadores es inversa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010?<br><br>La relación entre los factores intrínsecos de la motivación laboral y la actitud positiva de comportamiento de los trabajadores es directa en las Empresas Prestadoras de Servicios de Abastecimento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac, en el año 2010? | **MOTIVACION** | Factores Intrínsecos o de Satisfacción | Puesto de trabajo<br>Posibilidades de ascenso<br>Desarrollo profesional<br>Estatus | **Método**<br>Deductivo -Analítico<br><br>**Diseño**<br>Correlacional /causal |
| | | | **SATISFACCION EN EL TRABAJO** | Actitud Negativa de Comportamiento | Ausentismo del empleado<br>Rotación del empleado<br>Salud del trabajador | **Recolección de Información.**<br>Población: 78<br>Muestreo: 78 |
| | | | **SATISFACCION EN EL TRABAJO** | Actitud Positiva de Comportamiento | Identificación del empleado<br>Compromiso organizacional<br>Percepción de los trabajadores en la empresa | **Técnicas.**<br>La Encuesta<br><br>**Instrumentos**<br>Cuestionario |

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|---|
| **MOTIVACION** | Factores Extrínsecos o de Insatisfacción | • Higiene laboral del trabajo<br>• Seguridad en el trabajo<br>• Remuneración<br>• Política de la empresa |
| | Factores Intrínsecos o de Satisfacción | • Puesto de trabajo<br>• Posibilidades de ascenso<br>• Desarrollo profesional<br>• Estatus |
| **SATISFACCION EN EL TRABAJO** | Actitud Negativa de Comportamiento | • Ausentismo del empleado<br>• Rotación del empleado<br>• Salud del trabajador |
| | Actitud Positiva de Comportamiento | • Identificación del empleado<br>• Compromiso organizacional<br>• Percepción de los trabajadores en la empresa |

## CUESTIONARIO

**Instrucción:** Señores (as), esperando su colaboración veraz y con el propósito de determinar la relación existente entre la motivación y la satisfacción en el trabajo de las Empresas Prestadoras de Servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de Apurímac en el trabajo de investigación que desarrollamos, presentamos el siguiente cuestionario que consta de 16 preguntas que deben ser leídas con mucha atención y marcar con una "x" la alternativa que considere correcta.

**Importante**: Las alternativas tienen el grado de importancia de menos a más.

INFORMACIÓN GENERAL:

Sexo : Masculino ☐ Femenino ☐

Cargo que ostenta en la empresa: .....

Condición laboral : Contratado ☐ Nombrado ☐ CAS: ☐

**PRIMERA PARTE: FACTORES DE MOTIVACION LABORAL**

1. ¿Está Ud. de acuerdo con las condiciones físicas de su ambiente de trabajo para el mejor desempeño de sus tareas?

a) Total desacuerdo
b) Desacuerdo
c) De acuerdo
d) Total acuerdo

2. ¿Está Ud.de acuerdo con las condiciones de seguridad (señales de seguridad, extintores, alarmas etc), que proporciona la empresa en cuanto a la prevención de accidentes?

a) Total desacuerdo
b) Desacuerdo
c) De acuerdo
d) Total acuerdo

3. ¿Está Ud. de acuerdo con la remuneración que percibe actualmente para su nivel de vida?

a) Total desacuerdo
b) Desacuerdo
c) De acuerdo
d) Total acuerdo

4. ¿Está Ud. de acuerdo con la remuneración que percibe actualmente le brinda la posibilidad de cubrir los gastos básicos de su familia como: salud, educación, alimentación y vestido?

a) Total desacuerdo
b) Desacuerdo
c) De acuerdo
d) Total acuerdo

5. ¿Está Ud. de acuerdo con la política de la empresa sobre la asignación del personal en los puestos que ocupa actualmente?

a) Total desacuerdo

b) Desacuerdo

c) De acuerdo

d) Total acuerdo

6. ¿Está Ud. de acuerdo con las tareas que realiza en el puesto que ocupa actualmente?

a) Total desacuerdo

b) Desacuerdo

c) De acuerdo

d) Total acuerdo

7. ¿Usted cuenta con los medios necesarios para desarrollar plenamente su labor en su puesto de trabajo?

a) Total desacuerdo

b) Desacuerdo

c) De acuerdo

d) Total acuerdo

8.- ¿Está Ud. de acuerdo con los criterios considerados por la empresa para ascender a un determinado cargo, tales como: competencia, méritos, antigüedad y confianza?:

a) Total acuerdo

b) De acuerdo

b) Total desacuerdo

d) Desacuerdo

9.- ¿Está Ud. de acuerdo sobre su nivel de desarrollo laboral y profesional en el puesto que ocupa actualmente debido al apoyo de la empresa a la capacitación?

a) Total desacuerdo

b) Desacuerdo

c) De acuerdo

d) Total acuerdo

10.- ¿Está Ud. de acuerdo sobre el status y la jerarquía que tiene para su desempeño con autonomía en el puesto de trabajo?

a) Total desacuerdo

b) Desacuerdo

c) De acuerdo

d) Total acuerdo

## SEGUNDA PARTE: SATISFACCION DEL TRABAJADOR

11.- En su opinión, ¿Cuál es la actitud que percibe Ud. en el personal sobre la inasistencia al centro de trabajo debido a motivos ajenos, problemas familiares, accidentes o enfermedades?

a) Muy positivo
b) Positivo
c) Negativo
d) Muy negativo

12.- En su opinión, ¿Cuál es la actitud que percibe Ud. en el personal, ante la rotación de puestos debido a conflictos laborales, falta de reconocimiento o mejor oportunidad laboral?

a) Muy Positivo
b) Positivo
c) Negativo
d) Muy negativo

13.- En su opinión ¿Cuál es la actitud de respuesta que percibe Ud. en el personal ante el apoyo que presta la empresa para la atención de la salud como malestares, enfermedades o presión laboral?

a) Muy favorable
b) Favorable
c) Desfavorable
d) Muy desfavorable

14.- En su opinión ¿Cuál es la actitud de identidad que percibe Ud. en el personal ante las actividades que organiza la empresa: eventos recreativos, deportivos, aniversarios y desfiles?

a) Muy favorable
b) Favorable
c) Desfavorable
d) Muy desfavorable

15.- En su opinión ¿Cuál es la actitud de compromiso organizacional que percibe Ud. en el personal sobre la lealtad, participación e identificación con la empresa?

a) Muy favorable
b) Favorable
c) Desfavorable
d) Muy desfavorable

16.- En su opinión ¿Cuál es la actitud que percibe Ud. en el personal ante la valoración que hace la empresa a su contribución y estado de bienestar?

a) Muy favorable

b) Favorable

c) Desfavorable

d) Muy desfavorable

*MUCHAS GRACIAS*