

Memorias del Congreso Internacional de Investigación Academia Journals Tabasco 2018

Elibro Online con ISSN
1946-5351, Volumen 10, No. 2, 2018

Villahermosa, Tabasco, México
14 al 16 de marzo, 2018

www.AcademiaJournals.com

ACADEMIA JOURNALS



OPUS PRO SCIENTIA ET STUDIUM

Motivación y satisfacción laboral en el personal de una estancia infantil

Ing. Katya Guerra Vazquez¹, Lic. Saraith Alarcón Morales²,
Lic. Guillermo Lara Avendaño³, Dra. Rosa María Sánchez Hernández⁴

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo medir el nivel de motivación intrínseca y satisfacción laboral del personal de la estancia infantil "Mi Casita". Se realizó una investigación cuantitativa, aplicando a todos los trabajadores una encuesta de valoración de ambas variables y poder en su caso conocer su efecto en el personal de la estancia infantil. Los resultados obtenidos, mostraron que el personal de dicha institución en su mayoría cuenta con niveles altos de motivación y satisfacción laboral, pudiendo detectarse algunos factores que incrementarían, según la perspectiva del colaborador ambas, tal como la capacitación.

Palabras clave: motivación, satisfacción, personal de estancia infantil

ABSTRACT

The objective of this work is to measure the level of intrinsic motivation and job satisfaction of the staff of the "Mi Casita" childcare center. A quantitative investigation was carried out, applying to all workers a survey of the assessment of both variables and being able to know their effect on the staff of the child's stay. The results obtained showed that the staff of this institution mostly has high levels of motivation and job satisfaction, being able to detect some factors that would increase, according to the collaborator's perspective both, such as training.

Keywords: motivation, satisfaction, human resource of children's home.

INTRODUCCION

La motivación y la satisfacción laboral son variables relacionadas, las cuales parten del sentir interior del ser humano, viéndose reflejadas en la acción y/o actitud en sus responsabilidades laborales diarias. En los tiempos actuales, las empresas enfrentan dificultades para lograr que sus colaboradores alcancen niveles altos de ambas variables, las condiciones laborales en las que se da el intercambio empresa-trabajador no permiten, prometer mucho y dar menos; elementos extrínsecos que logren hacer sentir al personal en las mejores condiciones laborales. Es precisamente por lo anterior, que surge la necesidad de conocer qué y cómo perciben las personas su trabajo y saber que podría mejorar dicha percepción.

Motivación.

De acuerdo con Sexton (1977, p.162) la motivación es definida como "el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador".⁵ La motivación en el trabajo es tener la voluntad de realizar una actividad de la cual eres responsable con la actitud positiva de acuerdo con la influencia de factores internos externos. Existen dos tipos de motivación: la *intrínseca*, es decir, la parte inherente de la naturaleza del humano; dentro de una organización refiere al "sentir" de la persona que está feliz con su puesto al sentirse realizada, sin recibir recompensa alguna; también comprende factores externos, como el clima organizacional, dado que puede influir en el pensar y sentir del trabajador. Otro tipo de motivación es la *extrínseca* refiere a la motivación que viene de afuera del individuo, es decir que es producida por alguna recompensa o castigo, por ejemplo, obtener una recompensa económica (una bonificación o un reconocimiento de su supervisor) o evitar consecuencias desagradables (sanción, castigo, negativa de un aumento de salario).

¹ Ing. Katya Guerra Vazquez, estudiante Maestría en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad Veracruzana. katyguerrav@gmail.com

² Lic. Saraith Alarcón Morales, estudiante Maestría en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad Veracruzana. saraith.sa@gmail.com

³ Lic. Guillermo Lara Avendaño, estudiante de Maestría en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad Veracruzana. guillermolaav@gmail.com

⁴ Dra. Rosa María Sánchez Hernández, Profesor-Investigador de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad Veracruzana. rmsan@hotmail.com

Desde la perspectiva organizacional, resulta conveniente establecer la diferencia entre un empleado motivado y uno no motivado. Un empleado motivado es aquel que se siente a gusto trabajando, aumenta su rendimiento, atiende bien al público; además no se limita a realizar sólo las labores correspondientes a su cargo, sino también promueve otras en busca del mejoramiento de la empresa, es decir, participa más en la búsqueda de los objetivos y puede aportar ideas nuevas. En cambio, con un empleado no motivado ocurre todo lo contrario: cumple con sus tareas mecánicamente, le da lo mismo si el trabajo fue bien hecho, realiza sus actividades pensando en la hora de la salida y, en algunos casos, puede llegar a asociar su labor con una especie de castigo. Aprovechará las debilidades de la empresa para quejarse y en la primera oportunidad se irá de la organización, tal como refiere Chiavenato (2000).⁶

Satisfacción.

De acuerdo con Davis K. y Newstrom J. W., (2003) la satisfacción es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo.⁷ Luthans (2008, p.141) define la satisfacción laboral como “el resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante”⁸ Ésta es el resultado de la motivación pues es una respuesta emocional a la situación de trabajo. Como menciona Luthans (2008), de acuerdo con lo que nuestro empleo nos proporciona ya sean salarios, prestaciones y/o la atención de considerarnos como elementos importantes de la organización se reacciona con el grado con el que los trabajadores están a gusto con sus actividades⁸. Según Ramírez (2008), la motivación laboral ha sido objeto de estudio sistemático desde unos años antes de investigarse sobre satisfacción laboral. Se ha visto cómo ya en los años cincuenta surgen teorías, hoy fuertemente consolidadas, sobre la motivación, mientras que hasta los años sesenta no hay un desarrollo significativo sobre el estudio de la satisfacción laboral, si bien hay estudios aislados en décadas anteriores.⁹

Estas variables mencionadas son parte del comportamiento humano y tienen relación con los valores de cada individuo. Por ejemplo, no es lo mismo que una persona, con un valor inculcado de puntualidad, llegue de manera puntual a su trabajo, a diferencia de otro individuo que lo haga porque recibirá un bono por ello. En este ejemplo se muestra los dos tipos de motivación mencionados, tomando en cuenta la influencia de los valores. Con este ejemplo se establece la relación entre la satisfacción y la motivación: el primer individuo estará satisfecho por realizar la actividad de acuerdo con su criterio; en cambio, el segundo individuo estará satisfecho por recibir una recompensa.

En la actualidad se requiere de organizaciones dinámicas que se adapten con velocidad a los cambios para que el personal pueda cumplir, tanto los objetivos laborales como personales, por lo que las empresas deben estar conscientes de que no sólo trabajan con recursos financieros y materiales, sino con personas que tienen conocimientos, preparación, actitudes, objetivos y sentimientos. La motivación y la satisfacción laboral se vuelven fundamentales dentro de las organizaciones por la relevancia que tienen en el bienestar del recurso humano; haciendo referencia a esto, ¿por qué enfocarse en una estancia infantil? Si bien es claro lo primordial de estas variables, es fundamental recalcar que, en una organización de este giro, donde su objetivo es el cuidado de los niños, se vuelve aún más esencial por la influencia que tiene el personal involucrado en esta labor.

Estancias Infantiles y su personal.

La estancia infantil representa para los padres atención diaria y segura a sus hijos, y el poder, a la vez, cumplir debidamente en su centro de trabajo. Detrás de las estancias infantiles existe toda una organización conformada: las asistentes educativas son una pieza clave en su adecuado funcionamiento dado que son quienes directamente atienden, cuidan y educan a los niños; de igual manera, el personal de cocina, que con suma higiene está a cargo de la preparación de los alimentos; el personal de intendencia, encargado de limpiar los espacios donde realizan las actividades los niños; y el encargado general de la estancia infantil, responsable de que se brinde un buen servicio de atención y cuidado infantil. Una función básica del encargado de la estancia es procurar que su personal mantenga el bienestar para que pueda realizar sus actividades de la mejor manera y se sienta a gusto con lo que hace. Esta situación se transforma en una cadena: conlleva la permanencia del trabajador, que los niños reciban un servicio de calidad (seguro, higiénico, supervisado, de atención y cuidado),¹⁰ que los padres estén a gusto, y por ende, que la estancia se consolide. Un personal bien motivado y satisfecho brindará un servicio eficiente y su permanencia posibilitará alcanzar metas y apreciar logros en la población infantil.

Por otra parte, la importancia de la motivación y satisfacción laboral produce seguridad y confianza de los padres o tutores hacia la estancia infantil al ver que su hijo(a) ha desarrollado diversas habilidades: caminar, hablar, tomar un cubierto para comer, avisar para ir al baño, colorear, leer, contar, entre otras actividades. Éstas se ven reflejadas en los comentarios y opiniones. Tal es el caso de Janet, madre de familia, quien afirma: “Me voy tranquila, sé que mi

hijo está bien, si sufriera algún maltrato no le gustaría venir y a mi hijo le gusta venir a la escuela”¹¹. Todo esto genera una serie de efectos no sólo en los niños, sino en sus familias y en la sociedad. Pero ¿qué hacer para que el personal esté motivado y tenga satisfacción laboral?

Las estancias infantiles son instituciones enfocadas al cuidado y atención infantil, buscando garantizar la igualdad de oportunidades para madres y padres solos e impulsar su pleno desarrollo, facilitando a personas de bajos recursos un esquema de seguridad social, al cual no tienen acceso por otros medios. Mediante la Secretaría de Desarrollo Social, México pone en marcha el programa de estancias infantiles que apoya a madres y padres trabajadores en el cuidado de sus hijos; más de 300 mil niños reciben cuidado y atención en un aproximado de 9 400 estancias afiliadas al programa.¹²

Xalapa cuenta con 66 estancias infantiles, según el directorio de estancias infantiles de dicho programa.¹³ Tomando en cuenta que la población va en aumento, se cree que es fundamental la apertura de nuevas estancias para atender la necesidad de brindar atención a niños, para ello, es necesario crear conciencia de la importancia de estos centros, esperando que empresarios lo vean como una oportunidad de inversión y emprendimiento. Dentro de estas 66 estancias se encuentra la estancia infantil “Mi Casita”, afiliada a la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), ubicada en el centro de la ciudad, contando con un total de 35 niños inscritos con edad de admisión de uno a tres años y once meses, la cual procura brindar un buen servicio a madres y padres solteros, de familia que estudian y/o trabajan y que no tienen la posibilidad de atender o cuidar a sus hijos durante el transcurso del día. Dicho servicio se ofrece de lunes a viernes en un horario de 8:00 am a 16:00 pm, teniendo como función principal cuidar y atender la integridad de los(as) niños (as) durante su estadía en dicha estancia infantil, añadiendo actividades de aprendizaje. Esta estancia fue la investigada en mutuo acuerdo con el director de esta misma, para conocer la motivación y satisfacción de su personal, dando las recomendaciones pertinentes acorde a los resultados.

METODOLOGÍA

Muestra y procedimiento:

De acuerdo con la importancia de la motivación y satisfacción del recurso humano que labora en las estancias infantiles, y cuyos efectos sociales son evidentes en aspectos directos, como la educación del niño, y en aspectos indirectos, como la movilidad de la economía local, se realizó la investigación de estudio sobre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral del personal de la Estancia Infantil “Mi casita” ubicada en la ciudad de Xalapa, Veracruz; asociada al programa de SEDESOL, la cual se dedica a brindar servicio de atención y cuidado infantil, con una plantilla laboral de seis asistentes, un personal de cocina y un intendente.

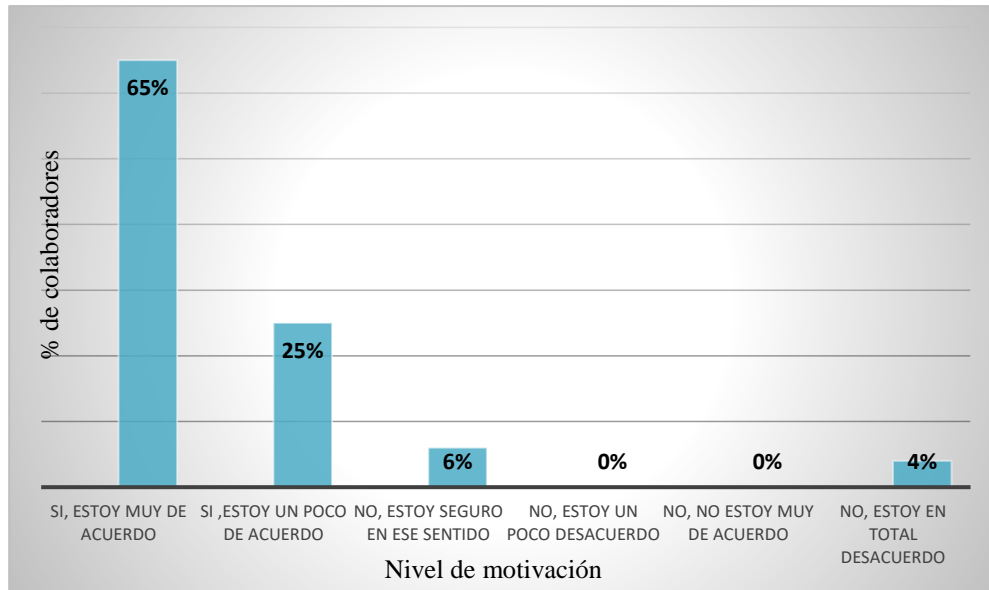
Siendo el presente un estudio exploratorio y descriptivo, y dado que la población sólo comprende 8 empleados, se procede a tomar el total de la población como tamaño muestral. Los participantes de este estudio cuentan con una edad promedio de 30 años, antigüedad promedio de 2 años, el 100% son del sexo femenino y su nivel de escolaridad está ubicado entre preparatoria (40%) y licenciatura (60%). Los datos obtenidos se recolectaron dentro de la estancia infantil, con el permiso y conocimiento del director, la encuesta fue anónima, lo que permitió un ambiente de confianza entre los participantes.

Medidas:

El instrumento utilizado fue una encuesta de valoración, esta fue adaptada con base a los instrumentos aportados por dos autores. Para la variable de *motivación intrínseca*, se utilizó el cuestionario de Weiss et al. (1967)¹⁴ que consta de seis ítems un ejemplo de ellos: "*Me enorgullece hacer mi trabajo lo mejor posible*," con una escala de respuestas tipo Likert, en donde 1 en total desacuerdo y 6 estoy muy de acuerdo. La variable *satisfacción* se evaluó de acuerdo con el cuestionario de Brayfield y Rothe (1951).¹⁴ mismo que está conformado por 9 ítems, por ejemplo: "*Me siento bastante satisfecho con mi trabajo actual*", manejados con una escala de respuestas tipo Likert, en donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. Además, se incluye una pregunta en donde el participante debe elegir aquellos factores que perciben como más importante para su satisfacción. las respuestas van de 1 al 5, siendo 1 el de menor importancia y 5 el de mayor importancia.

Resultados:

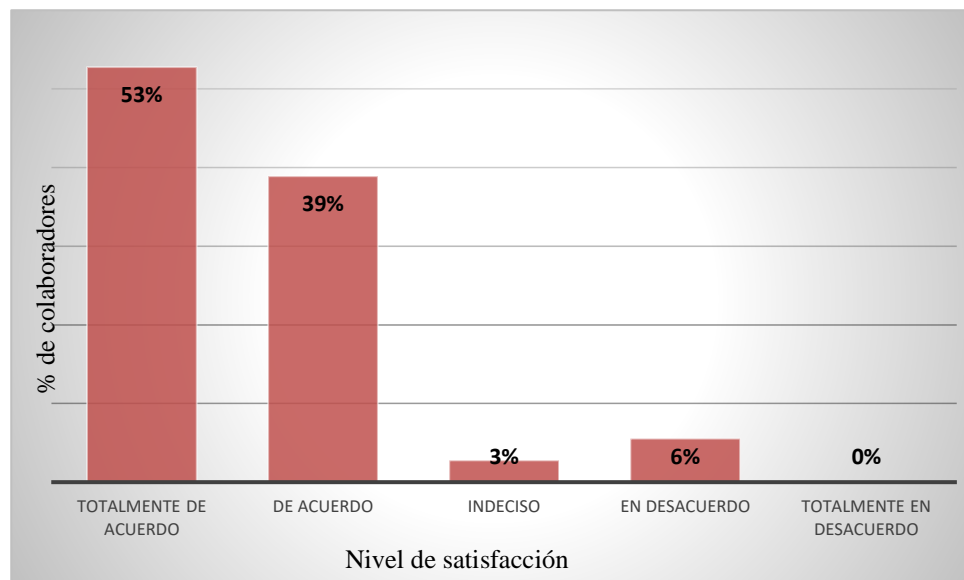
Una vez aplicadas las encuestas, los resultados obtenidos en la Estancia Infantil “Mi casita” se analizaron, con base a los criterios de las escalas anteriormente mencionadas. La Grafica 1. representa la frecuencia de respuesta a la variable *motivación intrínseca*, donde se observa que un 65% de los participantes se sienten muy motivados en su puesto de trabajo., esto debido a que su media de respuesta con los ítems aplicados, fueron calificados con totalmente de acuerdo.



Grafica 1. Resultados variable motivación

En la Grafica 2. se aprecian los resultados sobre el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la estancia, expresando el acuerdo o desacuerdo en los enunciados, cabe mencionar que en esta variable se cuenta con 4 ítems invertidos, lo anterior para mejorar la fiabilidad de respuesta, lo que fue tomado en cuenta a la hora de calcular la media de satisfacción de cada uno de estos ítems, dándole un valor de cinco a los que fueron respondidos con uno y de uno a aquellos con respuesta de cinco.

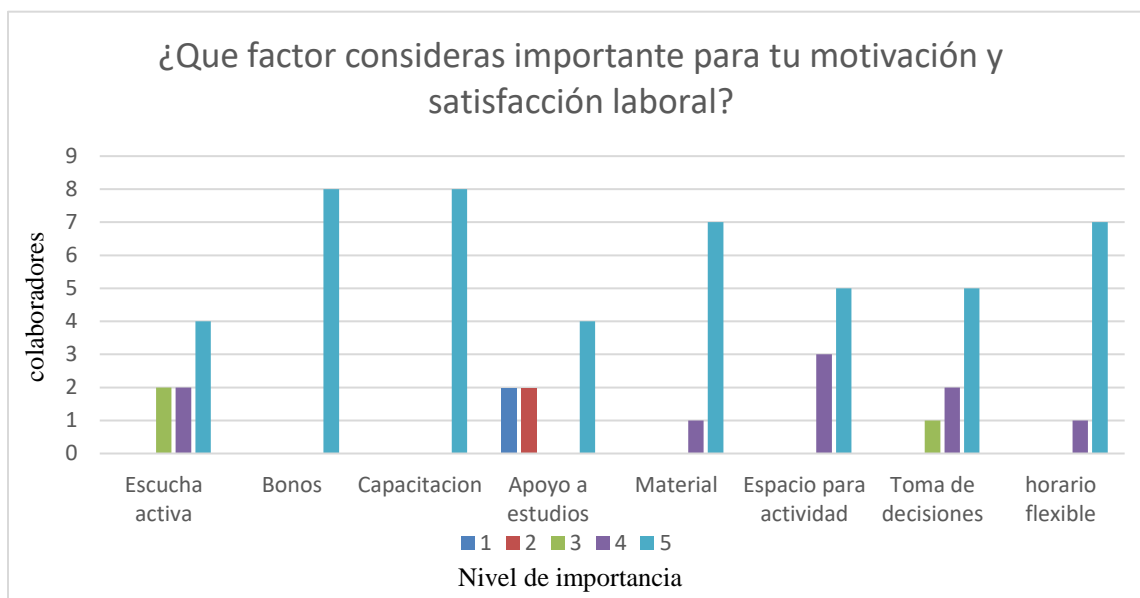
Los resultados obtenidos muestran que las respuestas que predominan son totalmente de acuerdo, con un 53% y de acuerdo con un 39%, donde se estima la presencia positiva de satisfacción laboral.



Grafica 2- Resultados variable satisfacción

Finalmente, en la Grafica 3. se muestran aquellas acciones que pudiesen motivar y mantener satisfechos en los colaboradores de esta estancia, desde su percepción. Existen diversos factores que consideran importantes para sentirse

satisfechos y motivados, entre ellos los más seleccionados fueron: la capacitación, los bonos, material para trabajar y horario flexible.



Grafica 3. Factores importantes para la motivación y satisfacción del colaborador

DISCUSION

El objetivo de este trabajo fue medir de manera exploratoria, el nivel de motivación y satisfacción del personal de la estancia infantil “Mi casita”, considerando la importancia de la presencia de estas variables en el personal, dado el efecto que puede tener en los niños quienes son los clientes. En relación con la encuesta aplicada se muestra al personal de la institución satisfecho y motivado, sin embargo, la antigüedad promedio del trabajador podría influir con los resultados. En la pregunta relacionada con las acciones, el personal expresa que los motivaría el tener un bono, capacitaciones, horario flexible y material para realizar sus actividades, por lo que el director debe considerar estas acciones. Las asistentes están motivadas y satisfechas por que les gusta su trabajo, sin embargo, no quiere decir que el director no deba invertir en su personal, para incrementar estas variables y no perder de vista la importancia de mantenerlas en niveles altos, debido a que no son constantes y con el tiempo pueden sufrir cambios. Derivado de estos resultados, se recomienda al responsable de la estancia infantil lo siguiente:

Realizar actividades que propicien a la motivación y que conlleven a la satisfacción.

Mostrar a su recurso humano lo importante que es para el desarrollo del niño y hacerle saber que es un elemento clave para la organización.

Realizar de manera periódica encuestas para conocer el nivel de satisfacción y motivación de su personal, ya que estas variables no son constantes.

Además, los autores recomiendan la aplicación del presente estudio en muestras más significativas y tomando en cuenta otras variables como antigüedad, sueldo, etc., con las cuales se pueden ver relacionados los resultados, así como dar seguimiento realizado una investigación longitudinal.

CONCLUSIONES

Los autores, puntualizan las siguientes conclusiones:

- Las estancias infantiles se han vuelto un espacio de seguridad para la gente que labora en estos espacios.
- Las estancias son aquellos lugares donde los niños reciben interacción, una alimentación adecuada y educación.
- Los encargados de las estancias tienen que procurar mantener a su personal motivado a fin de elevar y mantener los estándares que marca el DIF y SEDESOL para las estancias.
- El adecuado desempeño del personal que trabaja en las estancias infantiles contribuye, en gran medida, al sano desarrollo de los niños.
- La motivación adecuada y la satisfacción del personal en las estancias infantiles genera el dar lo mejor de sí mismos, y se ve reflejado sus necesidades y objetivos personales cumplidos.

- Los resultados obtenidos dentro de la estancia infantil “Mi Casita” son positivos, representando altos niveles de las dos variables estudiadas.
- Estos resultados pueden deberse en gran medida a que, los colaboradores cuentan con una antigüedad promedio de 2 años, lo que podría ser un factor de entusiasmo y visión de mejora futura o la ausencia de actividades consideradas como monótonas.
- Finalmente, es importante tomar en consideración aquellos factores que los colaboradores perciben como importantes para seguir manteniendo altos niveles de satisfacción y motivación como son: el recibir capacitación, contar con horarios flexibles, y un programa de incentivos, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

⁵ Sexton, William P. “Teorías de la Organización,” Editorial Trillas, 1977, 162.

⁶ Chiavenato. “Administración de Recursos Humanos,” Mc Graw-Hill, Quinta edición, 2000,68-69.

⁷ Davis, K. y Newstrom J. W., “Comportamiento Humano en el Trabajo,” Mc Graw-Hill, Décima edición, 2003,21.

⁸ Luthans, F., “Comportamiento Organizacional,” Mc Graw-Hill, Undécima edición, 2008,141.

⁹ Ramírez, R., J. L. Abreu y M. H. Badii. “La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales,” Revista Daena Journal (en línea), 2008, consultada por internet el 08 de enero del 2018. Dirección de internet: <http://www.spentamexico.org/v3-n1/3%281%29%20143-185.pdf>

¹⁰ ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras, para el ejercicio fiscal 2017. Consultado el día 09 de enero de 2018. Dirección de internet: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/180662/Reglas_de_Operacion_2017_-_Programa_de_estancias_infantiles.pdf

¹¹ Televisa.news, “Estancias infantiles Sedesol, un lugar seguro para los niños” consultada por internet el 09 de enero de 2018. Dirección de internet: <http://noticieros.televisa.com/ultimas-noticias/nacional/2017-02-21/estancias-infantiles-sedesol-lugar-seguro-ninos/>

¹² “Conoce los requisitos para formar parte del Programa de Estancias Infantiles”, consultada por internet el 17 de enero de 2018. Dirección de internet: <https://www.gob.mx/sedesol/articulos/conoce-los-requisitos-para-ser-parte-del-programa-de-estancias-infantiles?idiom=es>

¹³ “Directorio de estancias infantiles, programa de estancias infantiles para apoyar a madres trabajadoras”. Consultado el día 16 de enero de 2018. Dirección de internet: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/277387/directorio_ei_nov17.pdf

¹⁴ Furnham, A., “Psicología Organizacional,” Oxford University Press, 2001,320.