



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE NIVEL DE
MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN COLABORADORES DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA
MUNICIPALIDAD DE LIMA
METROPOLITANA

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

SENDY AROTOMA RAMOS

LIMA - PERÚ

2020

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. Elena Esther Yaya Castañeda

Presidenta

Mg. Rosa Judith Weilg Machare

Vocal

Lic. Victoria de Jesús Vigo Fernández - Prada

Secretaria

ASESOR DE TESIS

Mg. Diana Lourdes Díaz Moreno

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mí misma por trazarme la meta de terminar lo antes posible.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por su apoyo incondicional y acompañamiento en este proceso de crecimiento personal y profesional, y por enseñarme a ser autónoma y decidida en lograr cada uno de mis objetivos.

A mis hermanos, por alentarme en los momentos difíciles y porque siempre me han enseñado a ser cada vez mejor.

A la Mg. Diana Díaz Moreno, por su paciencia, confianza y disponibilidad para apoyarme en la elaboración de mi tesis.

A mis amigos por recordarme que tengo que avanzar la tesis y terminar lo antes posible para seguir desarrollándome como persona y profesional.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA	7
1.3 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	11
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1 ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES	12
2.1.1 MOTIVACIÓN	12
2.1.1.1 Definición	12
2.1.1.2 Teorías que explican la Motivación	14
A. La Teoría de la jerarquía de las Necesidades - Maslow	15
B. Teoría de los dos factores de la motivación	17
C. Teoría ERC: existencia, relación y crecimiento	18
D. Teoría de las tres necesidades - McClelland	19
2.1.1.3 Dimensiones de la motivación laboral	21
2.1.2 SATISFACCIÓN LABORAL	22
2.1.2.1 Definición	22
2.1.2.2 Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral	23
A. Teoría del Ajuste en el Trabajo	23
B. Teoría de la discrepancia	24
C. Teoría de los eventos situacionales	24
D. Teoría de la administración por contingencias	25
E. Teoría Z	26

2.1.2.3 Dimensiones de la satisfacción laboral	27
2.2 INVESTIGACIÓN EN TORNO AL PROBLEMA INVESTIGADO	
NACIONALES E INTERNACIONALES	28
INVESTIGACIONES NACIONALES	28
INVESTIGACIONES INTERNACIONALES	31
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE	
VARIABLES.....	36
MOTIVACIÓN	36
Definición conceptual.....	36
Definición operacional.....	36
SATISFACCIÓN LABORAL	37
Definición conceptual.....	37
Definición operacional.....	38
2.4 HIPÓTESIS	39
Hipótesis General.....	39
Hipótesis específicas.....	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	40
3.1 NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN	41
3.3.2 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO	41
3.3.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	43
3.4 INSTRUMENTOS.....	44
3.5 PROCEDIMIENTO	51
Consideraciones éticas	52
3.6 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS	53
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	55
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	70
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	77

RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores de una Municipalidad de Lima Metropolitana. La metodología utilizada es de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de tipo transaccional o transversal. La muestra está conformada por 122 colaboradores de una Municipalidad. La técnica de recolección de datos es a través de los cuestionarios con escala likert de motivación y satisfacción laboral de René Ríos.

La validación del instrumento fue realizado por Ríos a través del juicio de tres expertos. Y la confiabilidad fue a través del coeficiente de Alpha Cronbach indicando una confiabilidad de 0.81 para el instrumento de Motivación laboral y 0,71 para el instrumento de Satisfacción laboral. Resultados: Se encontró una correlación moderada de 0,569 (r) y con un nivel de significancia de 0,00 (p) entre el nivel de motivación y satisfacción laboral. Además las variables sociodemográficas como: edad, sexo y tiempo de trabajo obtuvieron un valor mayor a 0,05 de Spearman, lo que significa que estadísticamente no son significativos al medir la motivación y satisfacción laboral.

Palabras claves: Motivación, Satisfacción laboral

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between the level of motivation and job satisfaction in employees of a Municipality of Metropolitan Lima. The methodology used is descriptive and correlational, with a non-experimental, transactional or cross-sectional design. The sample is made up of 122 employees of a Municipality. The data collection technique is through questionnaires with a Likert scale of motivation and job satisfaction by René Ríos.

The validation of the instrument was carried out by Ríos through the judgment of three experts. And the reliability was through the Alpha Cronbach coefficient indicating a reliability of 0.81 for the Job Motivation instrument and 0.71 for the Job Satisfaction instrument. Results: A moderate correlation of 0.569 (r) was found, with a significance level of 0.00 (p) between the level of motivation and job satisfaction. In addition, the sociodemographic variables such as: age, sex and time of work obtained a value greater than 0.05 of Spearman, which means that they are not statistically significant when measuring motivation and job satisfaction.

Key words: Motivation, work satisfaction

INTRODUCCIÓN

Esta investigación busca determinar cuál es la relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

La motivación laboral es un tema imprescindible para las organizaciones tanto privadas como públicas, debido a que los resultados organizacionales dependen del desempeño del colaborador. Sin embargo, en la mayoría de las Municipalidades (organización pública) no dan mayor importancia a los aspectos personales, al contrario, consideran que el desempeño mejorará con el salario, pero se sabe que aumentar el sueldo a una persona no necesariamente es una buena alternativa debido a que no siempre se encuentra motivado o con la energía suficiente para realizar sus actividades.

“La Satisfacción Laboral puede ser definida teniendo en cuenta diferentes variables, dándole un enfoque profesional, analizando la respuesta de los trabajos de cara a las funciones que realizan y su nivel y puesto profesional; o un enfoque más personal, analizando las relaciones que forman y adquieren en su ambiente de trabajo con sus compañeros” (Diéguez y Fabra, 2018, p.14).

Por otra parte, Hernández y Morales (2017), han comprobado que la motivación y satisfacción laboral es un tema de gran interés porque nos indica que para consolidar el desarrollo y eficiencia de la organización, el elemento humano es clave

para obtener resultados positivos. No obstante, los autores en su investigación evidenciaron que los trabajadores satisfechos tienden a ser más adaptables, cooperadores y dispuestos al cambio. Asimismo, se observa como tendencia clara, que la motivación es anterior a la satisfacción, al ser previa al trabajo, pero una vez que éste se realiza, el grado de satisfacción que reporte, influirá en la dinámica interactiva de la motivación.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el capítulo I se explica la importancia del tema investigado, la justificación, las limitaciones del estudio y sus respectivos objetivos.

En el capítulo II se presentan conceptos relevantes como: nivel de motivación y satisfacción laboral. Además, se mencionan las investigaciones nacionales e internacionales relacionadas sobre el tema a tratar en esta investigación. Así como también, se definen las variables del estudio y se presentan las hipótesis.

En el capítulo III se explica la metodología de la investigación y se describe la población. Además, se informa los instrumentos que se utilizaron, el procedimiento, el plan de análisis y las consideraciones éticas.

En el capítulo IV se presentan los resultados obtenidos a partir del estudio. El capítulo V consiste en la discusión en base a los estudios realizados tanto a nivel nacional e internacional.

En el capítulo VI se presentan las conclusiones de la investigación. Asimismo, se brindará algunas recomendaciones enfocando estrategias o alternativas de mejora, dirigida a la entidad.

Finalmente, en la parte de las referencias bibliográficas, se mencionan todas las fuentes utilizadas para la elaboración del estudio. Y en los anexos se encuentran los instrumentos de motivación y satisfacción laboral, la ficha de datos y las consideraciones éticas o el consentimiento informado.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En la mayoría de las municipalidades el desempeño de los colaboradores se considera trascendental e importante. Sin embargo, Ríos (2017), afirma que los funcionarios de los gobiernos locales desconocen que el desempeño depende en gran medida de factores como el liderazgo, comportamiento organizacional, satisfacción laboral y motivación. Y, por lo tanto, la insatisfacción y el bajo nivel de motivación de estas instituciones se ven reflejadas en los resultados de la atención y la capacidad de respuesta hacia los ciudadanos.

Navarro (2018), realizó un estudio que tuvo como objetivo analizar la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores de una entidad pública de Ayacucho en el año 2017. Los resultados registraron que el 19,7% presentan bajo nivel de motivación, lo que implica cambios comportamentales como problemas de relaciones personales entre compañeros, falta de compromiso con la organización, falta de creatividad y desinterés por nuevos trabajos o innovación. Mientras en la satisfacción el 63,6% se ubican en el nivel promedio. Estos resultados indican que los trabajadores tienen una comunicación fluida, conservan el compañerismo, se sienten cómodos por la estructura del ambiente y de pertenecer a la organización.

Gómez (2017), en un estudio encontró que los factores de la motivación que se tienen que trabajar y priorizar son: afiliación (37%), poder o autoridad (32,4%) y logro

(24,1%). Mientras en los factores de satisfacción laboral son: condiciones físicas y materiales (27,8%), beneficios laborales (28,7%), políticas administrativas (21,3%), relaciones sociales (20,4%), desarrollo personal (20,4%), desempeño de tareas (17,6%) y relación con la autoridad (21,3%). Es decir, que en dichos elementos las personas se desenvuelven con dificultad en sus puestos de trabajo producto de un nivel bajo de motivación e insatisfacción laboral. Tal como señala el mismo autor, las expectativas laborales son aquellas discrepancias entre lo que un empleado espera que fuera un trabajo y la realidad del mismo puede afectar la motivación y satisfacción, es decir si sus expectativas no se han cumplido, el empleado se siente desmotivado.

Yáñez (2018), realizó un estudio de satisfacción y motivación en la Municipalidad de Carmen de la Legua-Reynoso en el 2016. El objetivo fue determinar el grado de motivación que influye en la satisfacción laboral como estrategia para lograr un óptimo servicio al público de la Municipalidad. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores entre varones y mujeres. El estudio fue de tipo correlacional no experimental. Los resultados evidencian que el 28.3% presentan bajo nivel en motivación y satisfacción laboral. Determinando la relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral, a mayor satisfacción mayor motivación presentará el funcionario.

Hernández y Morales (2017), consideran que la satisfacción laboral resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral, incluida la actitud positiva o estado emocional del empleado. Es importante tener en cuenta que los colaboradores que trabajan satisfechos en su centro de trabajo se sienten identificados y comprometidos,

son aquellas personas que llegan a ser más productivos y generan ganancias para la organización. Asimismo, los autores antes señalados, encontraron que existen cinco dimensiones para la satisfacción laboral que son: ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de trabajo e incentivos salariales o reconocimiento; que impactan positivamente en el desempeño laboral de los empleados y servidores público del organismo autónomo.

La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. Dos son principalmente los motivos que parecieran justificar este interés en el objeto de estudio. El primero, emerge fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño. El segundo, se desprende de la relevancia moral del fenómeno al constituir un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental (Pujol y Dabos, 2018, p.4).

Ríos (2017), determina que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral son claves para el logro de los objetivos organizacionales ya que contribuyen al mejoramiento continuo de los servicios que brinda la Municipalidad y el colaborador se sienta motivado a cumplir sus funciones laborales. Esto permite que el colaborador obtenga resultados positivos que serán reconocidos por los compañeros de altos cargos y sus pares.

Según Calderón (2015), los colaboradores y jefes que se encuentran en un nivel medio de motivación y satisfacción, es producto de la moderada atención de los medios que contribuyen al fortalecimiento y satisfacción personal, profesional e institucional.

En base a la información descrita en esta investigación nace el cuestionamiento de determinar si existe una relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de una municipalidad de Lima Metropolitana. Si bien se han realizado estudios de ambas variables, son pocas las que se enfocan en el área administrativa de las instituciones públicas como las municipalidades del Perú.

Esta investigación pretende identificar la relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral, con la finalidad de generar estrategias que permitan comprender la importancia de ambas variables para el cumplimiento de los objetivos tanto personal como organizacional. Se intentará responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre motivación laboral y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana?

1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

Roncal (2017), señala que actualmente el mundo se encuentra en constante cambio, por ello se ve la necesidad de que las organizaciones tanto públicas como privadas se mantengan actualizadas para enfrentarse a sus competencias y destacar en su sector. Similar situación sucede con las personas ya que la competitividad es un tema cada

vez más exigente, por ello las personas tratan de desempeñarse de la mejor manera, lo que se refleja en sus resultados eficaces y eficientes con el fin de destacar y mantener su posición o ascender a un nuevo puesto.

La competitividad del colaborador es sumamente importante para ello tiene que involucrarse con la institución y con sus actividades que se reflejan en los resultados. El progreso de las instituciones u organizaciones dependerá en gran medida de las labores satisfactorias del colaborador. Por ello, es necesario estudiar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción en las entidades públicas o privadas.

El éxito de una organización debe tener ambientes laborales bien agradables, colaboradores satisfechos y motivados, que se sienten identificados con la institución. Teniendo en cuenta estos aspectos, la satisfacción laboral es entendida como una cuestión de actitud hacia el centro de trabajo, mas no como un comportamiento propiamente dicha. De esta manera las actitudes están muy relacionadas con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación que influyen de manera directa en las decisiones de los colaboradores (Chiavenato, 2009 citado en Arboleda y Cardona, 2018).

García (2019), considera que los gerentes luchan por motivar a las personas en la organización para desempeñarse en niveles altos. Esto significa hacerlos que trabajen de forma ardua, que vayan a trabajar de manera regular y a hacer contribuciones positivas a la misión de la organización. Pero el rendimiento laboral depende de la capacidad, el entorno, la motivación y la satisfacción. Por lo tanto, la misma autora

afirma que la actitud favorable de los trabajadores hacia los objetivos de la organización se promueven mediante la creación de un conjunto de condiciones motivantes. Asimismo, considera que la responsabilidad básica de los administradores en general y del Administrador de Personal en particular, es la creación y mantenimiento de condiciones laborales que animen a los trabajadores a buscar eficientemente los objetivos de la empresa.

La presente investigación busca determinar cuál es la relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana, para generar estrategias de mejora en el servicio de atención al público. Pérez y Quincho (2018), señalan la importancia de estudiar las dos variables (motivación y satisfacción laboral), ya que, un personal satisfecho y motivado podrá brindar mejor servicio que uno que no esté motivado ni satisfecho, hay muchos obstáculos que se superan, acompañado de al menos una mediana satisfacción laboral y un adecuado liderazgo. En Europa, específicamente en España, la falta de promoción profesional, el sueldo bajo, la falta de formación y autonomía son algunos de los factores que menos satisfacción producen. En Latinoamérica se han realizado estudios en México, Chile, Venezuela y Brasil, cuyos resultados concuerdan con los hallados en Europa y Norteamérica. Entre los aspectos reportados en dichos países, los trabajadores latinos informan que su insatisfacción se relaciona con todas aquellas actividades como: la falta de reconocimiento de su trabajo, la responsabilidad que tienen debido a múltiples tareas a cargo y las diferencias que se presentan en el sector público y privado. En Perú, las investigaciones existentes

ofrecen explicaciones a partir de la relación entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. El grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía) y el tiempo de 5 servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio).

En base a la información descrita anteriormente, las instituciones públicas, como las Municipalidades deben liderar para mejorar la gestión y atención a los ciudadanos, por lo tanto, es necesario promover y desarrollar una política de buena atención a la ciudadanía.

A pesar que algunos colaboradores no cumplen con los perfiles adecuados, el resto de los compañeros deben tratar de adaptarse y motivarse para crear estrategias y mejorar para los próximos gobernantes. Este estudio servirá de base para futuras investigaciones que puedan apostar por una gestión estratégica, por el bien del desarrollo, la atención a los ciudadanos cumpliendo con las expectativas requeridas y transmitir una buena imagen del sector público hacia la ciudadanía.

1.3 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- La muestra no es aleatoria ya que no se puede obligar a la persona a participar o abandonar durante la evaluación del estudio.

- Otra limitación es la dispersión de la muestra ya que existe diferentes sedes lo cual obligó a desplazar a la investigadora para la aplicación de los instrumentos.
- Falta de disponibilidad de algunos colaboradores de la muestra estudiada, debido al desinterés de la investigación.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar qué relación existe entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer qué relación existe entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el sexo en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.
2. Conocer qué relación existe entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según la edad en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.
3. Conocer qué relación existe entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el tiempo de permanencia en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES

2.1.1 MOTIVACIÓN

2.1.1.1 Definición

La motivación es definida como un constructo que se utiliza para la explicación del comportamiento humano. La motivación se desarrolla a través del proceso de adaptación (Chóliz, 2018 citado en Villarreal, 2018).

Según Chiavenato, 2009 citado en Peña y Villón (2017), afirma que la motivación se relaciona con la conducta humana, es una relación basada en comportamiento en donde este es causado por factores internos y externos en los que el deseo y la necesidad generan una energía que incentivan a la persona a llevar a cabo actividades que logran cumplir sus objetivos.

La motivación laboral es definida como un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento. Centrándonos en la estructura del comportamiento, los trabajadores aportan de acuerdo a la motivación por sus propios intereses y tratan de imponerlo a la organización a la que pertenecen. Sin embargo, una herramienta esencial para que las instituciones alcancen el éxito, son las personas que la integran. Si la gerencia hace una correcta

administración de los recursos puede estimular positivamente el logro de las metas personales y las metas institucionales traducido en un buen rendimiento de los trabajadores (Marín y Placencia, 2017, p.43).

Para Delgado, citado en Peña y Villón (2017), la motivación, es como el proceso mediante el cual el individuo al ejecutar una actividad específica, resuelve desarrollar unos esfuerzos que conduzcan a la materialización de ciertos objetivos a fin de satisfacer alguna necesidad, el nivel de satisfacción mayor o menor determinará el esfuerzo que se deberá hacer a futuro.

De acuerdo a Huilcapi, Castro y Jácome (2017), las actitudes son los factores que dirigen el comportamiento de una persona hacia el trabajo y lo apartan de las esferas de la vida como la recreación.

La desmotivación o ausencia de motivación, es un término opuesto a la motivación, la desmotivación está definido como una sensación que se caracteriza por la carencia de esperanzas y la presencia del sentimiento de angustia a la hora de resolver un problema o superar un obstáculo produciendo una insatisfacción que se evidencia con la disminución de energía y la incapacidad para expresar el entusiasmo (Herrera, 2017). La desmotivación se ve reflejada en personas cuyas metas u objetivos son limitadas o sus sueños no se cumplieron como lo planearon. Asimismo, la desmotivación tiene un perfil de pesimista y un estado de desesperación ya que experimentan un intenso desgano o desánimo. Pérez y Merino, citado en Herrera (2017), consideran que toda esa experiencia se da a raíz de la multiplicación de

vivencias negativas y por una sensación de incapacidad de no poder lograr las metas propuestas o deseadas. Por ende, la desmotivación es uno de los factores que podría llevar a una frustración duradera.

Es importante abarcar el tema de la motivación laboral, ya que de este tema se desprenden grandes subtemas y factores que intervienen en el fortalecimiento y afectación del mismo, es así como se tiene un gran interés en profundizar en el tema, en donde se encuentra la necesidad de evaluar cómo los factores motivacionales intervienen en el desempeño y la productividad de los empleados dentro de las organizaciones, en el desarrollo del proyecto se abarcaran varios factores que contribuyen como lo es el trabajo en equipo, actitud y clima laboral y la afectación que tiene el contexto en el que se encuentra el trabajador y así mismo como las organizaciones de hoy en día aportan e incentivan a los trabajadores para alcanzar el logro de objetivos y la satisfacción laboral dentro de las organizaciones (Benavides, Ospina y Sáenz, 2018, p.6).

2.1.1.2 Teorías que explican la Motivación

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte al presente estudio. Estas son: la teoría de la jerarquía de las Necesidades - Maslow, la teoría de los dos factores de la motivación, la teoría de ERC: existencia, relación y crecimiento, la teoría de las tres necesidades - McClelland y la teoría de las metas, las cuales se citarán en orden.

A. La Teoría de la jerarquía de las Necesidades - Maslow

Hace referencia de que las personas están motivadas para satisfacer sus necesidades de manera jerárquica. Según Maslow la teoría de las necesidades se centra en lo que requieren las personas para llevar una vida satisfactoria pero gratificante producto de su trabajo. Esta necesidad propone a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras el cual dispara una nueva necesidad. Cuando una necesidad no es satisfecha se crea una tensión e incomodidad en el comportamiento del individuo. Dichos comportamientos generan la búsqueda de objetivos para satisfacer la necesidad y así reducir la tensión (Huilcapi, Castro y Jácome, 2017).

Maslow plantea una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas. Esta jerarquía se configura identificando cinco categorías de necesidades jerarquizadas ordenadas de manera ascendente (Peña, 2015). Son las siguientes:

- **Necesidades fisiológicas:** está relacionado con el origen biológico y está orientada a la supervivencia del hombre; las necesidades básicas incluyen: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo y de refugio (Peña, 2015).
- **Necesidades de seguridad:** cuando la gran mayoría de las necesidades son satisfechas, surge un segundo escalón de necesidad como la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal (Peña, 2015).

- **Necesidades de relación social:** una vez satisfecha la necesidad de seguridad y bienestar fisiológico surge la siguiente clase de necesidades que está relacionado al amor, al afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida cotidiana estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano tiene deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social (Peña, 2015).
- **Necesidad de ego o estima:** cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surge otra necesidad orientada hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades las personas se sienten seguras de sí mismas y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas las personas se sienten inferiores y sin valor (Peña, 2015).
- **Necesidad de autorrealización:** son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; asimismo, se refiere que la persona llega a satisfacer su necesidad si es que hace una actividad de interés personal; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir (Peña, 2015).

Uno de los aspectos más importantes que se deriva de esta teoría, y que se ha demostrado posteriormente, es que una vez satisfechas unas determinadas necesidades, estas dejan de funcionar como elementos motivadores. De esta conclusión, se deriva que para motivar a los trabajadores de una organización en la ejecución de sus tareas

es necesario permitirles satisfacer en primer lugar sus necesidades básicas no satisfechas (Peña, 2015).

B. Teoría de los dos factores de la motivación

Según Rosas (2017), esta teoría fue desarrollada por Frederick Herzberg a finales de los años cincuenta, también conocida como la “Teoría de la motivación e higiene”. Herzberg afirma que los individuos están influenciados por dos factores: por un lado se encuentra la insatisfacción que es el resultado de los factores de higiene, si uno de los factores es inadecuado lo que causará es insatisfacción y por el otro lado se encuentra la satisfacción que depende de los factores de motivación.

- Factores de Higiene: sueldos, salarios, condiciones laborales, iluminación, entorno físico, seguridad, reglas de trabajo, políticas, factores sociales, relación con los compañeros y oportunidad de convivir con los compañeros de trabajo.
- Factores de Motivación: trabajo estimulante, posibilidad de desarrollarse plenamente, sentimiento de autorrealización, reconocimiento de una labor bien hecha, logro o cumplimiento y designación de responsabilidades mayores como nuevas tareas o funciones.

“La teoría de los dos factores de Herzberg propone que, la satisfacción en el cargo es función de las actividades de las personas que desempeñan, es decir los factores motivacionales o de satisfacción. Por el contrario, la insatisfacción es resultado de todos aquellos factores que rodean el puesto de trabajo, es decir, el ambiente de trabajo, el salario, el tipo de supervisores que recibe todos ellos, factores de satisfacción en el

puesto de trabajo. Según la teoría de Herzberg, las actitudes de los individuos pueden determinar su éxito o fracaso en el trabajo” (Dimitrova, 2017, p.22).

C. Teoría ERC: existencia, relación y crecimiento

Esta teoría fue propuesta por Clayton Alderfer quien está de acuerdo con la posición de Maslow en cuanto la motivación de los colaboradores podría calificarse en una jerarquía de necesidades. El autor propone tres motivaciones básicas: a) Motivaciones de Existencia, que corresponde a las necesidades fisiológicas y de seguridad. b) Motivación de Relación, considera a las interacciones sociales con los compañeros, apoyo emocional, reconocimiento y sentido de pertenencia al grupo. c) Motivación de Crecimiento, se enfoca en el desarrollo y crecimiento personal (Peña y Villón, 2017).

Por otra parte, la teoría ERC hace hincapié en dos puntos:

- 1) Alderfer señala que las necesidades tienen tres categorías: a) Existenciales, b) De relación; hace referencia a las relaciones interpersonales, c) De crecimiento; relacionada con la creatividad.
- 2) Además, cuando las necesidades superiores se ven frustradas de manera inmediata volverán las necesidades inferiores a pesar de que ya estaban satisfechas.

“La teoría ERC muestra que se puede cubrir más de una necesidad al mismo tiempo, de manera que se incrementa la satisfacción de una necesidad de nivel inferior.

Según la teoría es cuando el individuo ha frustrado la necesidad superior, se incrementa la de satisfacer una necesidad de nivel inferior. Al contrario de la teoría de Maslow que plantea que un individuo permanece en el nivel de una determinada necesidad hasta que ésta se satisfecha” (Dimitrova, 2017).

D. Teoría de las tres necesidades - McClelland

Según Buitrago (2017), la teoría de McClelland resalta la importancia de motivar a los trabajadores no solo económicamente, sino a través de otros medios referidos a la satisfacción de sus necesidades (como son la necesidad de superación, de afiliación social y de logro de sus metas personales), de forma que pueda lograrse mayor afiliación emocional con la organización.

Las personas motivadas poseen tres impulsos que varían de una persona a otra:

- **La necesidad del Logro:** es el impulso de sobresalir y de tener éxito. A las personas los lleva a trazarse metas elevadas y alcanzarlas, debido a que tienen la gran necesidad de aceptar responsabilidades laborales para lograr la excelencia. Por ello tienen poca necesidad de afiliarse con los compañeros de trabajo. Se concluye que la necesidad del logro está relacionada con el grado de satisfacción y de motivación que tienen las personas para ejecutar sus funciones y tareas laborales a diferencia del resto (Buitrago, 2017).
- **La necesidad del Poder:** se refiere al grado de control que la persona quiere tener sobre su situación. A las personas que tienen esta necesidad les gustan

que las consideren importantes, así adquirir progresivamente prestigio y estatus (Buitrago, 2017).

De alguna manera, esta se relaciona con la forma en que las personas manejan el éxito como el fracaso. Sin embargo, la mayoría de las personas temen enfrentarse al fracaso, pero junto con la erosión del poder particular, pueden resultar ser un motivador de mucha importancia. A diferencia de otras personas el temor hacia el éxito puede resultar ser un factor motivante (Buitrago, 2017).

- **La necesidad de Afiliación:** es el deseo de pertenecer o formar parte de un grupo. Estas personas se caracterizan por trabajar en equipo ya que consideran que los miembros del grupo pueden aportar. También tienen el deseo de tener relaciones interpersonales cercanas de aprobación, apoyo y amistad. El punto más importante es el hecho de querer pertenecer a un grupo (Buitrago, 2017).

E. La teoría de las Metas

Expuesta por el Psicólogo Edwin Locke, citado en Hernández y Morales (2017), afirma que la intención de alcanzar la meta es una fuente básica de motivación en el trabajo. Es definida como metas u objetivos impuestas por las personas con el fin de cumplirlas. Es decir, el hecho de proponerse una meta, de por si el individuo tendrá un motivo para cumplirla. Según la teoría de Locke la intención de alcanzar las metas propuestas será una fuente básica de motivación para el ser humano. Asimismo, analiza el efecto que la especificación de objetivos, los desafíos y la retroalimentación producen en el desempeño de las personas. Considera que los trabajadores poseen

metas conscientes, y estas indican a la persona que debe de hacer y cuánto esfuerzo tendrá que invertir para lograrlo. Por lo tanto, en las organizaciones es importante definir las metas para que los colaboradores se impulsen a dar lo mejor de sí mismo y mejoren su rendimiento.

2.1.1.3 Dimensiones de la motivación laboral

Según Hernández, 2013 citado en Ríos (2017), sostiene que el colaborador altamente motivado es influenciado por los tipos de experiencias como la significatividad del trabajo, responsabilidad y conocimiento de los resultados del trabajo. Sin embargo, para que se den estos estados tienen que estar presentes las cinco dimensiones de la motivación:

- **Variedad de tareas:** variable de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los colaboradores realicen operaciones diferentes que suelen requerir habilidades distintas. Los colaboradores sienten que los trabajos variados son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias. Además, alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.
- **La identidad de las tareas:** Denota la unidad de un puesto, esto es hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.
- **La importancia de la tarea:** Se refiere a la magnitud del efecto del trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.

- **La autonomía:** Es el grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias.
- **Retroalimentación:** Se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los colaboradores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo o ser proporcionado de manera verbal por ejecutivos y gerentes.

2.1.2 SATISFACCIÓN LABORAL

2.1.2.1 Definición

Marín y Placencia (2017), consideran que la satisfacción laboral, es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña.

“Keith y Newstrom definen a la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Una persona con gran satisfacción laboral se le considera más productiva y con actitudes positivas, mientras las personas que se sienten insatisfechas presentan actitudes negativas y poco productivas” (Pérez y Quincho, 2018, p.22).

En general las distintas definiciones de los autores sobre la satisfacción laboral reflejan similitud de algunas variables como las circunstancias y características del propio trabajo del colaborador condicionarán la respuesta hacia diferentes aspectos del centro y/o lugar de trabajo.

2.1.2.2 Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral

Son diversas las teorías sobre la satisfacción laboral; sin embargo, a continuación, se explican las teorías que dan soporte a esta investigación. Estas son: la Teoría del Ajuste en el Trabajo, la teoría de la Discrepancia, la teoría de los Eventos Situacionales, la teoría de la Administración por Contingencias y la teoría Z.

A. Teoría del Ajuste en el Trabajo

Rocha (2017), sostiene que el buen desempeño de una persona depende de una buena selección, es decir, cuando las habilidades, conocimientos y actitudes cumplen los requerimientos del puesto, el colaborador realiza sus actividades con eficiencia y eficaz. De esta manera, la percepción de la persona será satisfactoria, los esfuerzos se relacionan con los valores que la persona busca satisfacer en la organización. Por ende, señala que el grado de satisfacción e insatisfacción actúan como predictores de la probabilidad de que una persona permanezca en su puesto, logre tener éxito y reciba los reconocimientos esperados.

B. Teoría de la discrepancia

Locke, 1985 citado en Quispe (2018), considera que la satisfacción laboral es el estado emocional que resulta de la valoración del trabajo como un medio que facilita el logro de los valores laborales. El autor indica que para entender las reacciones para las instituciones es requisito investigar los ocho factores laborales y logísticos óptimos las cuales son: las tareas, remuneraciones y contribuciones, aptitudes físicas del trabajo, difusión y/o mejoramiento, reglamento interno de la institución, las relaciones cordiales con el jefe inmediato y las relaciones con el equipo de trabajo. Por otro lado, la insatisfacción laboral es lo contrario de la satisfacción laboral, es decir, que la insatisfacción se refiere al estado emocional no placentero, que es el resultado de un trabajo frustrante producto de los valores laborales. Por lo tanto, esta teoría sostiene que la satisfacción e insatisfacción depende de la percepción que tiene la persona tanto de sí mismo como de su trabajo.

C. Teoría de los eventos situacionales

Según Pujol y Dabos (2018), esta perspectiva a menudo también denominada basada en el diseño del trabajo, tuvo su génesis durante los primeros años posteriores a la Segunda Guerra Mundial. El situacionalismo sostiene que las organizaciones constituyen situaciones fuertes y que, como tales, ejercen una influencia poderosa sobre las actitudes y el bienestar de los empleados, particularmente sobre su satisfacción laboral.

El situacionalismo se asienta sobre el concepto de fuerza situacional, el cual propone que las situaciones psicológicas resultan poderosas de acuerdo al grado en que guían a las personas a percibir y construir los eventos de un modo convergente, inducen expectativas uniformes en cuanto a los patrones de respuesta más apropiados, proveen incentivos adecuados al desempeño de comportamientos considerados correctos e inculcan las habilidades necesarias para una ejecución satisfactoria. En efecto, bajo situaciones organizacionales fuertes, resulta sencillo para un empleado descifrar cómo debe actuar y responder. En contraposición, situaciones organizacionales débiles no conducen a expectativas uniformes, rara vez ofrecen estímulos significativos al comportamiento deseado ni proveen las condiciones de aprendizaje apropiadas para la construcción de comportamiento (Pujol y Dabos, 2018, p.6).

D. Teoría de la administración por contingencias

De acuerdo a Rocha (2017), este paradigma neoclásico es el último que tiene origen a finales de los años cincuenta, que se conformó con una base de varios estudios empíricos. Se concluyó que el cambio tecnológico y el cambio en el mercado tienen impacto en el sistema de administración. Esta teoría sostiene que existen dos factores (internos y externos de la organización) que pueden afectar el desempeño de la persona. Sostiene que la estructura organizacional y el sistema administrativo dependen en gran medida de factores: del medio ambiente, de la organización, la tarea y la tecnología. Las variables de las contingencias se consideran las siguientes: el tamaño de la organización, su antigüedad, la propiedad, la tecnología, el poder y la

cultura, los cuales contribuyen a que la organización desarrolle una estructura más efectiva.

A diferencia de otras teorías, este se centra en el ambiente externo de la organización, dando énfasis a lo que ocurre al exterior de la institución antes de indagar los aspectos internos de la estructura organizacional. Así como señala Sandoval (2016), esta teoría busca un equilibrio entre ambos contextos, donde la organización busca obtener mayor beneficio de las circunstancias ambientales para garantizar el éxito como institución.

E. Teoría Z

Según Diéguez y Fabra (2018), esta teoría fue desarrollada por Ouchi, conocida como el “Método Japonés” y tiene como objetivo principal la creación de una nueva cultura en la cual la gente encuentre un ambiente laboral integral que les permita auto-superarse tanto a nivel personal como organizacional. Se fundamenta en tres principios básicos que son la confianza, sutileza e intimidad. Con ellas pretende dar atención a las relaciones humanas y sociales. De esta forma, analiza a los trabajadores no solo por su forma de trabajar y de actuar en un ámbito laboral sino también, teniendo en cuenta su vida personal para así poder obtener un mayor rendimiento y productividad. Creando una visión de “Filosofía Empresarial Humanista”.

2.1.2.3 Dimensiones de la satisfacción laboral

La medición de satisfacción laboral incluye una variedad de elementos que se tienen que considerar. Granados, en citado por Ríos (2017), considera 5 dimensiones para evaluar la satisfacción:

- **Condiciones físicas:** en todos los tipos de trabajo que existen, ya sean de producción dentro de una fábrica, trabajo de oficina, trabajo dentro de colegios, hospitales o atención al público, se requiere dotar una adecuada distribución del ambiente físico, con óptimas condiciones de ventilación y comodidad que contribuya al buen desempeño de los colaboradores.
- **Beneficios:** el salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, posee un condicionante motivador ante las expectativas económicas del trabajador. Granados afirma que cuando los trabajadores perciben que la relación entre el salario y el rendimiento no es justa se produce: insatisfacción, bajo rendimiento y deseos de abandonar el puesto de trabajo.
- **Políticas:** relacionadas con las políticas administrativas, que es concebido como el grado de acuerdo frente a los lineamientos institucionales que rigen la estabilidad en la relación laboral y dar una valoración del servicio realizado por el colaborador. Dentro de las normas se tiene que tomar en cuenta la estructuración de los horarios para que los colaboradores se sientan satisfechos.

- **Relaciones:** factor importante para la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo. Una manera de poner en práctica es desarrollando los valores de la organización como el compañerismo y la solidaridad.
- **Realización personal:** el desarrollo de los conocimientos y habilidades permiten alcanzar los objetivos profesionales que constituye un elemento motivador, generando sentimiento de logro y realización personal.

2.2 INVESTIGACIÓN EN TORNO AL PROBLEMA

INVESTIGADO NACIONALES E INTERNACIONALES

INVESTIGACIONES NACIONALES

Villarreal (2018), realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes en 2016, dicha investigación se basó en la problemática que se observa a nivel laboral y una deficiencia a nivel motivacional de los trabajadores de dicha Municipalidad. La investigación fue de tipo cuantitativo con un diseño no experimental-transversal, de nivel descriptivo-correlacional. La muestra se determinó bajo el criterio no probabilístico, que estuvo conformada por 171 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes a quienes se le aplicó dos cuestionarios: ML-05 de Marcos y Vargas (2005) que mide motivación de logro y SL-SPC de Palma (1999) que mide satisfacción laboral. El análisis de los datos se realizó

con el programa estadístico SPSS 22 y el programa informático Microsoft –Excel 2013. Los resultados de la investigación mostraron que existe relación de $r = 0,217$ y el nivel de significancia es de $P = 0,004$, siendo el esperado de $P = 0$. Esto significa que ambas variables (Motivación y satisfacción) se correlacionan significativamente en un nivel bajo. Es decir que la motivación es determinante para que influya en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Ríos (2017), realizó una investigación donde el objetivo fue establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas (San Martín, Perú) en el año 2015. El estudio fue cuantitativo de tipo de investigación no experimental, con un diseño de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 62 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Los resultados del estudio mostraron que la correlación de Pearson es de 0,366. Evidencia que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas (San Martín, Perú) del 2015.

Rosales (2017), de la universidad de César Vallejo realizó un estudio con el fin de determinar la relación que existe entre Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa farmacéutica del distrito de la Victoria en el año 2016. El estudio fue cuantitativo, hipotético, deductivo y aplicativo, la muestra estaba conformada por 60 colaboradores, en cuanto al diseño es no experimental correlacional causal, de corte transversal de tipo correlacional prospectivo y explicativo. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta que permitió medir la variable Motivación

que consta de tres dimensiones: Motivación de Logro, Afiliación y de Poder, el total de ítems es 24 de escala Likert. De acuerdo a los resultados se obtuvo la correlación de Pearson de $r = 0,57$. Significa que existe una relación positiva moderada entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa farmacéutica del distrito de la Victoria. Asimismo, de los encuestados se obtuvo que el 80% de los colaboradores presentan un nivel alto de motivación y el 60% regularmente satisfechos.

Rosas (2017), realizó un estudio que tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social durante el año 2016. El tipo de investigación fue cuantitativo de nivel correlacional, por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal ya que se recopiló la información en un determinado tiempo. La muestra estuvo conformada por 158 trabajadores del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social a nivel de Lima, que se seleccionó a través del muestreo aleatorio simple. En cuanto a los resultados se evidenciaron que el 67% del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social presentan un nivel alto de motivación y 44% manifiestan satisfacción moderada, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables: Motivación y Satisfacción Laboral, determinando que la relación es directa y moderada, es decir, a mayor nivel de motivación mayor satisfacción laboral.

Gómez (2017), realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad

Provincial de Trujillo (Perú). La investigación fue descriptiva de tipo correlacional ya que se orienta a la determinación de la relación existente entre dos variables en una misma muestra, asimismo, el diseño fue no experimental. La muestra estuvo conformada por 150 colaboradores de ambos géneros que comprende entre 20 y 66 años de edad del municipio de la provincia de Trujillo. Para levantar la información se utilizaron dos instrumentos, el primero es la Escala de Motivación - MLPA, adaptado por Luis Vicuña y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma. Respecto a los resultados se evidenció que no existe correlación significativa entre la motivación y satisfacción laboral ya que es mayor a $P = 0,005$. Significa que a mayor o menor motivación no aumenta o disminuye el nivel de satisfacción.

INVESTIGACIONES INTERNACIONALES

Sum (2015), realizó una investigación sobre “Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”, en Guatemala, el objetivo fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del lugar mencionado. La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, los datos se recogieron en un determinado tiempo. La muestra estuvo conformada por 12 mujeres y 22 hombres comprendidos entre las edades de 18 a 44 años del área administrativa. La técnica de recolección que se utilizó fue una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado de desempeño laboral que tienen los colaboradores. Los resultados obtenidos

durante la investigación determinaron que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores, significa la posibilidad que a futuro aumenten su rendimiento laboral de las actividades de su área. De los encuestados el 73% se encuentran motivados y en el desempeño laboral manifestaron que el 44% están de acuerdo y el 50% están totalmente de acuerdo.

Chiang y San Martín (2015), realizaron una investigación en Chile sobre el análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano (Chile), con el objetivo fundamental de medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral en los funcionarios. En cuanto a la metodología, el estudio es no experimental, el diseño es transversal de tipo descriptivo- correlacional. La muestra estuvo conformada por 259 funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano (Chile). Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. Respecto a los resultados los valores de desempeño laboral se distribuyeron en 10 escalas que los encuestados se situaron con un desempeño alto, mientras que la satisfacción en 6 escalas que los encuestados se situaron en un nivel laboralmente satisfechos para ambos géneros. El estudio encontró que ambas variables se correlacionan significativamente. Es decir, que el desempeño laboral influye al momento de medir la satisfacción laboral.

Calderón (2015), realizó un estudio en Guatemala sobre la “Motivación en el personal administrativo de la Municipalidad Rio Hondo, departamento de Zacapa”, que tuvo como objetivo principal evaluar el nivel de motivación, a través de la aplicación de elementos motivacionales, que potenciaría la calidad de vida tanto

personal e institucional. La muestra estuvo conformada por 48 sujetos, de los cuales fueron colaboradores y jefes de cada área pertenecientes al departamento administrativo. Se aplicó un cuestionario tipo Likert de 20 preguntas, cuyo objetivo fue obtener información sobre las actitudes de la motivación. Los resultados de acuerdo al enfoque cualitativo y cuantitativo evidenciaron que el nivel de motivación en el personal administrativo predominan los siguientes indicadores: necesidades o carencias (8.52%), estímulos (10.31%), comportamiento (7.51%) e incentivos (6.91%), el cual significa que los colaboradores y jefes se encuentran en un nivel medio de motivación, esto se debe a la moderada atención medios o aspectos que contribuyen al fortalecimiento y satisfacción personal, profesional e institucional.

Dimitrova (2017), realizó una investigación en una empresa privada española, cuyo título fue plan de motivación laboral en la empresa CHG, el objetivo del estudio fue conocer el nivel de influencia que tiene la motivación laboral en las empresas. La muestra estuvo conformada por 15 personas de ambos sexos que laboran en la entidad. En cuanto a la metodología fue de tipo no experimental ya que no se determinó modificar las variables descritas en el estudio, asimismo, es transaccional ya que los datos fueron recopilados en un único tiempo y es descriptivo. Para recopilar la información, se ha elaborado un cuestionario formado por 5 secciones, cuyo objetivo fue obtener la máxima información sobre motivación laboral en la empresa. Las preguntas formuladas en esta encuesta son cortas y con la máxima claridad para que todos los empleados puedan contestar. A la hora de elaborar el cuestionario se utilizan preguntas cerradas y siendo la respuesta una escala de Likert del 1 al 5, donde el 1 está

completamente en desacuerdo y el 5 completamente acuerdo. Los resultados: Según sexo, se destaca que un 55,6% de los hombres se sienten motivados, otros 33,3% también están de acuerdo, mientras en las mujeres se observa un 50% que están “completamente de acuerdo”, un 33,3% “de acuerdo” y 16,7% han contestado “indiferente”. Según el tiempo de antigüedad, los trabajadores que llevan menos de 2 años son 100% desmotivados, entre los que llevan 11-14 años representan un 75% y las que tienen más de 15 años un 33,3%. Según edad, los empleados que se encuentran en la edad entre 18-25 años no se sienten motivados en la empresa y representan un 100%, mientras aquellas que tienen más de 35 años se sienten totalmente motivados con un 100%. Se destaca que entre rango de edad 26-35 años hay un 33,33% de los empleados que no se sienten motivados. Conclusión: Se concluye que según el criterio de sexo los hombres se sienten más cómodos en su puesto de trabajo que las mujeres; según el tiempo de antigüedad se observa que hay un problema en la empresa que la mayoría de los empleados no están de acuerdo con las condiciones físicas del puesto de trabajo y de acuerdo al criterio de edad con el análisis se destaca que los más jóvenes no se sienten integrados en la empresa, puede ser debido al poco tiempo que llevan en la empresa o por la falta de experiencia.

Hernández y Morales (2017), realizaron un estudio en México, sobre la evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. Su objetivo fue identificar los factores que determinan la motivación y satisfacción laboral que impactan positivamente en la eficacia y eficiencia de los empleados públicos. La metodología que se utilizó es de

tipo no experimental, transversal y descriptiva. Es no experimental porque el análisis del fenómeno se realiza sin la manipulación deliberada de las variables que intervienen. La muestra estuvo conformada por 36 individuos de ambos sexos. La técnica de recolección de información fue a través de una encuesta estructurada de tipo likert de 58 ítems que incluyó preguntas sobre 9 dimensiones que permiten englobar los diferentes aspectos que influyen en la motivación y satisfacción laboral. En cuanto a los resultados se obtuvo que la dimensión trabajo en equipo y la dimensión equidad presentan una correlación con un valor $r = 0.754$. La dimensión trabajo en equipo y la dimensión nivel académico presentan una correlación con un valor $r = 0.700$. La dimensión trabajo en equipo y la relación de trabajo con la profesión presentan una correlación con un valor $r = 0.757$. La dimensión equidad y modelo de administración presentan una correlación con un valor $r = - 0.709$. La dimensión equidad e ingreso presentan una correlación con un valor $r = 0.614$. La dimensión equidad y la dimensión nivel académico presentan una correlación con un valor $r = 0.683$. La dimensión ingreso y la dimensión nivel académico presentan una correlación con un valor $r = 0.615$. La dimensión nivel de educación y la relación de trabajo con la profesión presentan una correlación con un valor $r = 0.615$. La dimensión nivel de educación y la dimensión incentivos salariales o reconocimiento presentan una correlación con un valor $r = 0.757$. En conclusión, se encontró que existen cuatro dimensiones para la motivación laboral (comunicación, trabajo en equipo, modelo de administración, equidad) y cinco dimensiones para la satisfacción laboral (ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de trabajo, incentivos salariales o

reconocimiento); que impactan positivamente en el desempeño laboral de los empleados y servidores público del organismo autónomo.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE VARIABLES

MOTIVACIÓN

Definición conceptual

“Es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares” (Ríos, 2017).

Definición operacional

Según Ríos (2017), son las condiciones en el trabajo percibidos por el colaborador que serán medidos mediante el cuestionario de Br. René Ríos.

Tabla 1
Definiciones operacionales

Variables	Dimensiones o factores	Indicadores	Escala de medición	Normas de calificación según los baremos para la población de estudio	
Motivación	Variedad de tareas	Oportunidades	Ordinal		
		Habilidades			
		Ambiente de trabajo			
		Demandas del trabajo			
		Esfuerzo visible			Bajo 22-53
	Identidad de la tarea	Contribución al servicio			
		Organización en el trabajo			
		Consideraciones de tareas			Medio 54-84
	Importancia de la tarea	Valoración del trabajo			
		Nivel de decisión			Alto 85-116
Autonomía	Libertad para tareas				
Retroalimentación	Refuerzos de jefaturas				
	Refuerzos de compañeros				

SATISFACCIÓN LABORAL

Definición conceptual

“Considerada como la respuesta del trabajador ante las condiciones que tiene en un espacio laboral” (Ríos, 2017).

Definición operacional

Según Ríos (2017), son mediciones obtenidas por medio del cuestionario satisfacción laboral de Br. René Ríos.

Tabla 2
Definiciones operacionales

Variables	Dimensiones o factores	Indicadores	Escala de medición	Normas de calificación según los baremos para la población de estudio	
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Distribución física	e	Ordinal	
		Ventilación e iluminación			
	Beneficios	Comodidad	Ordinal		Baja 35-83
		Remuneraciones			
	Políticas	Expectativas económicas	Ordinal		Media 84-132
		Valoración del servicio			
	Relaciones	Cumplimiento de horarios	Ordinal		Alta 133-181
		Compañerismo			
Realización personal	Solidaridad mutua	Ordinal			
	Sentimiento por logros				
		Sentimiento de realización			

Variables sociodemográficas

- Sexo: condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y las plantas.
- Edad: tiempo que ha vivido una persona.

- Tiempo de trabajo: es una variable que se refiere al tiempo de labor que la persona tiene en la Municipalidad. Se mide en meses y años.

2.4 HIPÓTESIS

Hipótesis General

- Existe una alta relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

Hipótesis específicas

- Existe una alta relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral según el sexo en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.
- Existe una alta relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral según la edad en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.
- Existe una alta relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral según el tiempo de permanencia en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de nivel básico, debido a que no busca generar cambios de manera inmediata frente a la realidad, sino generar conocimiento respecto a la posible relación que existe entre las variables de estudio (Cohen y Gómez, 2019).

Es de tipo descriptivo, debido a que medirá y recogerá datos sobre las variables del nivel de motivación y satisfacción laboral. Los estudios descriptivos seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas en forma independiente. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Asimismo, es no experimental, se define como la investigación que realiza sin manipular deliberadamente las variables y se observa los fenómenos en su ambiente natural (Bernardo, Carbajal y Contreras, 2019).

En cuanto al tiempo, es de diseño transaccional o transversal donde se recolectan o recogen los datos en un solo momento y en un tiempo único. Su objetivo es describir las variables y su incidencia de interrelación en un momento dado (Cohen y Gómez, 2019).

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es descriptivo - correlacional, esto permite identificar la relación existente entre las variables del nivel de motivación y satisfacción laboral, para especificar las propiedades y características importantes de ambas variables (Bernardo, Carbajal y Contreras, 2019).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

La población está conformada por 280 colaboradores de ambos sexos del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante los meses de junio, julio, agosto y setiembre del 2019.

3.3.2 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO

Según Cohen y Gómez (2019), el tipo de muestreo utilizado es no probabilístico de tipo accidental o por conveniencia, donde los colaboradores participan de manera voluntaria y de acuerdo a los criterios de inclusión.

Sin embargo, para que el estudio no fuera arbitraria se tomó en cuenta el mínimo de colaboradores, cuyo valor fue obtenida a través de la siguiente fórmula:

$$n = \left(\frac{z_{1-\alpha/2} + z_{1-\beta}}{\frac{1}{2} \ln \left(\frac{1+r}{1-r} \right)} \right)^2 + 3$$

Dónde:

n = tamaño de muestra ajustada

R= 0,3 coeficiente de correlación estimado para el estudio

$z_{1-\alpha/2} = 1,96$, prueba bilateral

$z_{1-\beta} = 0,842$, prueba unilateral

Además, el nivel de confianza se considera un 95% y un poder estadístico del 80%

Se obtiene una $n = 85$, es el mínimo número de colaboradores que se requiere para el siguiente estudio.

Por lo tanto, para el estudio de 280 colaboradores del área administrativa, quedaron 122 participantes de ambos sexos de una Municipalidad de Lima Metropolitana. A continuación se describen las características personales que se obtuvo de la ficha de datos.

Las características sociodemográficas que presentaron al momento de la evaluación son las siguientes: La edad mínima es de 20 años, el mayor porcentaje (33%) estuvo conformado en un rango de 31 – 40 años y el de menos porcentaje (18%) en un rango de 51 a 68 años. Según el sexo participaron el 45% de mujeres (55) y el 55% de varones (67). En cuanto al tiempo de trabajo se consideró trabajar de menor a 6 meses a mayor a 10 años, donde se obtuvo el mayor porcentaje (24%) de 1 año a 5 años.

Tabla 3
Características personales: Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30	26	21%
31 – 40	40	33%
41 – 50	34	28%
51 – 68	22	18%
Total	122	100%

Tabla 4
Características personales: Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	55	45%
Varón	67	55%
Total	122	100%

Tabla 5
Características personales: Tiempo de permanencia

Tiempo de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 6 meses	26	21%
De 6 meses a 1 año	28	23%
De 1 año a 5 años	29	24%
De 5 años a 10 años	19	16%
Mayor a 10 años	20	16%
Total	122	100%

3.3.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Esta investigación cuenta con los siguientes criterios de inclusión:

- Haber firmado la aceptación del consentimiento informado.

- Pertenecer al área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.
- Colaboradores entre 20 a 68 años de edad.

En cuanto a los criterios de exclusión se tomará en cuenta los siguientes:

- Se eliminaron a personal externos o expertos que brindan capacitaciones a los colaboradores de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

3.4 INSTRUMENTOS

La presente investigación recolectó la información a través de dos instrumentos.

El primero de ellos es el cuestionario de Motivación Laboral

- Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario de Motivación
Autor	René Ríos
Año	2015
Población dirigida	Jóvenes y adultos que trabajan en una entidad pública
Duración	15 minutos
Número de Ítems	23
Significación	Indicios de alta, moderada o baja motivación
Aplicación	Individual o colectiva

- Descripción del instrumento

El instrumento de motivación laboral fue elaborado por el estudiante René Ríos del Programa de maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo en el año 2015.

El cuestionario presenta opciones de respuesta en una escala Likert y está conformada por 23 ítems, agrupado en dimensiones: (a) Variedad de tareas: 5 ítems; (b) Identidad de la tarea: 5 ítems; (c) Importancia de la tarea: 5 ítems; (d) Autonomía: 4 ítems y (e) Retroalimentación: 4 ítems; no obstante, para fines de esta investigación se considerará únicamente el puntaje total. La valoración se desarrollará con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total de 22 y 116.

Tabla 6
Nivel de motivación

NIVELES	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
BAJO	22	53
MEDIO	54	84
ALTO	85	116

- Propiedades Psicométricas

Este instrumento realizado por Ríos (2017), demostró su validez a través de un estudio acerca de la motivación y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas (San Martín, Perú) en el año 2015, de los

cuales la muestra estuvo conformada por 62 personas de ambos sexos de edades de 18 años a más. Respecto a los resultados de la motivación de los trabajadores se evidenció que el 63% de los puntajes obtenidos se ubican en la escala predominantemente alto, mientras que el 3% se ubica en el nivel bajo. En cuanto a las dimensiones, se evidenció tener mayor aceptación en la Autonomía (67%) e identidad de la tarea (66%), lo que significa que el trabajador se siente con suficiente nivel de independencia en las actividades laborales e identificadas con las tareas a ejecutar. Mientras, la dimensión con nivel bajo se ubica retroalimentación (3%).

Respecto a la validez del instrumento de motivación laboral, según Ríos (2015), se validó en trabajadores que laboran en la sede principal de la Municipalidad Provincial de Lamas (San Martín, Perú). Con respecto a la validez, el instrumento de la Motivación Laboral, fue sometido por juicio de expertos (3). Al ser sometido, el cuestionario presenta pertinencia, relevancia y claridad dando como resultado final que es aplicable. Según Juárez y Tobón (2018), refieren que la validez es el procedimiento comúnmente empleado para determinar la validez de contenido o también denominado “Juicio de expertos”, el cual se hace referencia como solicitar a un conjunto de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza o su opinión respecto a un aspecto concreto. El número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento; sin embargo, la decisión sobre qué cantidad de expertos es la adecuada varía entre autores. En el año 1986, Lynn sugiere un rango de tres hasta 20 expertos. También, Gable y Wolf en el año 1993, determinaron que la cantidad de expertos como

mínimo se sugiere que sean tres. Finalmente, en el año 1997, Grant y Davis recomiendan emplear de dos hasta 20 expertos (Escobar y Cuervo, 2016).

Mientras la confiabilidad es un procedimiento que permite establecer el grado de fiabilidad del instrumento, es decir la exactitud y la consistencia o estabilidad de la medición en diferentes periodos de tiempo. En este caso, según ríos (2017), el instrumento se validó con el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a 0.81, para coeficiente Alfa de Cronbach, lo que indica que el instrumento presenta alta confiabilidad (Ríos, 2017). Según Branizza (2018), la confiabilidad de un test hace referencia a la consistencia entre los puntajes obtenidos por los mismos sujetos en una serie de evaluaciones realizadas con el mismo test o a la consistencia entre los diferentes conjuntos de ítems equivalentes.

El segundo instrumento es el cuestionario de Satisfacción Laboral.

- Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción laboral
Autor	René Ríos
Año	2015
Población dirigida	Jóvenes y adultos que trabajan en una entidad pública
Duración	15 minutos
Número de Ítems	36
Significación	Indicios de alta, moderada o baja satisfacción
Aplicación	Individual o colectiva

- Descripción del instrumento

El instrumento de satisfacción laboral fue elaborado por el estudiante René Ríos del Programa de maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo en el año 2015.

El cuestionario presenta opciones de respuesta en una escala Likert y está conformada por 36 ítems que presentan cinco dimensiones: (a) Condiciones físicas: 7 ítems; (b) Beneficios: 8 ítems; (c) Políticas: 7 ítems; (d) Relaciones: 7 ítems y (e) Realización personal: 7 ítems; no obstante, para fines de esta investigación se considerará únicamente el puntaje total. Los ítems de afirmación positiva tienen una

valoración de 1 a 5 puntos, mientras los ítems de afirmación negativa la puntuación es invertida, logrando un puntaje total entre 35 y 181 puntos.

Tabla 7
Nivel de satisfacción laboral

CLASES	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
BAJA	35	83
MEDIA	84	132
ALTA	133	181

- Propiedades Psicométricas

Este instrumento realizado por Ríos (2017), demostró su validez a través de un estudio acerca de la motivación y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas (San Martín, Perú) en el año 2015, la muestra estuvo conformada por 62 personas de ambos sexos, cuyas edades oscilan de 18 a más. Respecto a los resultados correspondientes a la satisfacción laboral de los trabajadores se evidenció que el 75% de trabajadores se ubican en el nivel alto de satisfacción. En cuanto a las dimensiones, los resultados muestran que los componentes de relaciones sociales (85%) y realización personal (81%) son los que representan mayor nivel de satisfacción por parte de los participantes, lo que significa que el colaborador valora la relación con su jefe directo y sus compañeros de trabajo; asimismo, la valoración es personal ya que consideran que está desarrollando sus capacidades y facultades.

Respecto a la validez del instrumento de satisfacción laboral, según Ríos (2015), se validó en trabajadores que laboran en la sede principal de la Municipalidad Provincial de Lamas (San Martín, Perú), mediante el método de juicio de expertos (3). Al ser sometido por dicho método, el cuestionario presenta pertinencia, relevancia y claridad dando como resultado final que es aplicable. Juárez y Tobón (2018) refieren que la validez es el procedimiento comúnmente empleado para determinar la validez de contenido o también denominado “Juicio de expertos”, el cual hace referencia a solicitar a un conjunto de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza o su opinión respecto a un aspecto concreto. También, Ruiz 1998, citado en Escobar y Cuervo (2016), indica que el juicio de expertos es representado por personas con un alto grado de conocimientos sobre una temática, y quienes analizan un instrumento con el propósito de estudiar la exactitud con que puede hacerse medidas significativas y adecuadas con el mismo, y que mida el rasgo que se pretende medir. El número de expertos que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento; sin embargo, la decisión sobre qué cantidad de expertos es la adecuada varía entre autores. En el año 1986, Lynn sugiere un rango de tres hasta 20 expertos. También, Gable y Wolf en el año 1993, determinaron que la cantidad de expertos como mínimo se sugiere que sean tres. Finalmente, en el año 1997, Grant y Davis recomiendan emplear de dos hasta 20 expertos.

En cuanto a la confiabilidad, Branizza (2018), define como un procedimiento que permite establecer el grado de fiabilidad del instrumento, es decir la exactitud y la

consistencia o estabilidad de la medición en diferentes periodos de tiempo. Asimismo, es el método más apropiado para estimar la confiabilidad de escalas Likert con cuatro o tres opciones de respuesta. En este caso, según ríos (2017), se validó en trabajadores que laboran en la sede principal de la Municipalidad Provincial de Lamas (San Martín, Perú) mediante el método de consistencia interna, obteniendo una confiabilidad de 0,71, para el coeficiente de Alfa de Cronbach, que indica una alta confiabilidad.

3.5 PROCEDIMIENTO

Los procedimientos necesarios para llevar a cabo la investigación fueron los siguientes:

- Se realizó el trámite administrativo para poder llevar a cabo la investigación en una Municipalidad de Lima Metropolitana.
- Se solicitó una reunión al Alcalde para darle a conocer el objetivo del estudio, sus alcances, beneficios y obtener la aprobación respectiva.
- Se coordinó con los gerentes de cada área para acordar el horario de aplicación de los cuestionarios a los colaboradores, asimismo la cantidad de participantes.
- Se identificó a los posibles colaboradores a través del sistema para que participen en la investigación.
- De acuerdo a las fechas y horarios de cada área, se aplicó las pruebas. Previo a ello se explicó el objetivo e importancia de la evaluación.
- Finalmente, a cada colaborador de manera voluntaria se les entregó pruebas de motivación y satisfacción laboral, junto a la ficha técnica y el consentimiento informado, enfatizando la participación en el estudio a través de la hoja informativa de consentimiento, la confidencialidad de los datos generales como

colocando la edad, sexo y el tiempo de trabajo y el llenado de los cuestionarios lo más sincero posible. Al momento de entregar los cuestionarios, se les explicó a los participantes la importancia de su colaboración y la confidencialidad con lo que serán tratados los datos.

- Al finalizar la recolección de datos, se procedió a realizar el análisis estadístico, el análisis de los resultados y la discusión de estos.

Consideraciones éticas

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un consentimiento informado que contendrá: el título de la investigación, datos personales del investigador, presentación, propósito del estudio, medios de protección de la información y privacidad, los beneficios de la participación, los riesgos que existen, la participación voluntaria, contactos referentes y la autorización correspondiente.

De esta manera busca satisfacer los principios éticos tales como:

La autonomía: “Se refiere al derecho de una persona a ser respetada, a reconocer sus puntos de vista, elegir y a realizar acciones basadas en valores y creencias personales. Respecto a la autonomía del paciente, obliga a los profesionales a revelar la voluntariedad y a potenciar la participación del individuo en la toma de decisiones” (Concha, et al., 2020). En el presente estudio, a cada participante se le pedirá su consentimiento informado, siendo libres de participar del estudio y retirarse en cualquier momento durante la investigación.

La justicia: “Este término nos lleva al principio de la distribución imparcial, equitativa y apropiada en la sociedad, determinada por normas justificadas que

estructuran los términos de la cooperación social. Sus aspectos incluyen las políticas que asignan beneficios diversos y cargas tales como propiedad, recursos, privilegios y oportunidades” (Concha, et al., 2020). En este estudio los colaboradores tendrán las mismas oportunidades de formar parte del estudio sin discriminación a nadie.

La beneficencia: “Consiste en prevenir el daño, eliminar el daño o hacer el bien a otros. Mientras que la no maleficencia implica la ausencia de acción, la beneficencia incluye siempre la acción. Una manera más simple hace referencia a los actos de buena voluntad, amabilidad, caridad, altruismo, amor o humanidad” (Concha, et al., 2020). Los participantes que deseen podrán recibir charlas psicoeducativas con respecto a los temas que fueron evaluados.

No maleficencia: “Hace énfasis en la obligación de no infringir daño intencionadamente. Definiciones más específicas se refieren a los intereses físicos y psicológicos como la salud y la vida. Los daños físicos incluyen el dolor, la discapacidad y la muerte” (Concha, et al., 2020).

3.6 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

En primer lugar, los resultados de la encuesta de motivación y satisfacción laboral fueron corregidos. En segundo lugar, estos fueron transferidos a una base de datos para ser analizados con el software estadístico STATA, que fue validado por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH). Y en tercer lugar, se presentan en tablas de doble entrada, que serán mostrados de forma numérica y porcentual.

También se realizó el análisis de distribución de la población y proceder al análisis correlacional entre las variables de motivación y satisfacción con el estadístico de la prueba de correlación de Pearson. Para medir el grado de asociación que tienen las variables sociodemográficas (edad, sexo y tiempo de trabajo) frente a las variables de motivación y satisfacción laboral se utilizará Spearman, teniendo en cuenta la significancia estadística (menor a $P \leq 0.05$, hay probabilidad a equivocarse).

Según Tabachnick y Fidell, 2013 citado en Bocanegra (2019), para determinar los valores de correlación se considera los criterios de Cohen quien propone los siguientes niveles: correlación perfecta ($r = 1$), correlación muy alta ($0,8 < r < 1$), correlación alta ($0,6 < r < 0,8$), correlación moderada ($0,4 < r < 0,6$), correlación baja ($0,2 < r < 0,4$), correlación muy baja ($0 < r < 0,2$) y correlación nula ($r = 0$).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados de la investigación. En primer lugar se responde el objetivo general que busca determinar la correlación entre las variables de motivación y satisfacción laboral se utilizaron el estadístico de la prueba de correlación de Pearson. Asimismo, para establecer el nivel y fuerza de correlación se emplean los criterios de Cohen. En segundo lugar se responden los tres objetivos específicos que busca la correlación entre la motivación y satisfacción laboral según las variables sociodemográficas (edad, sexo y tiempo de trabajo) para ello se utilizan el estadístico de la prueba de correlación de Spearman, teniendo en cuenta la significancia estadística que tiene que ser menor o igual a 0,05.

Con respecto al objetivo general, la tabla 8 permite determinar la fuerza de correlación entre las variables. En base a ello, se concluye el nivel de relación moderada entre motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana presentada en la tabla 9.

A continuación, se presentan los criterios de Cohen (tabla 8) que permite determinar la fuerza de correlación moderada entre la motivación y satisfacción laboral (tabla 9).

Tabla 8

Criterios de Cohen para determinar la fuerza de relación

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Extraído de Tabachnick, y Fidell, 2013 citado en Bocanegra (2019)

Con respecto al objetivo general el coeficiente de correlación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana indica que la relación es moderada según los criterios de Cohen (tabla 8). Respondiendo al objetivo general se presenta la siguiente tabla.

Tabla 9

Coefficiente de correlación entre nivel de motivación y satisfacción laboral

		Satisfacción Motivación laboral	
Motivación	Correlación de Pearson	1	,569**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	122	122
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,569**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	122	122

Continuando con el objetivo general, la tabla 9 permite observar una relación moderada entre las variables, este resultado se halla gracias a la correlación de Pearson

(0,569). Esta correlación es estadísticamente significativa (0,00) debido a ser menor que 0,05. Por lo tanto, se espera que a mayor nivel de motivación, mayor nivel de satisfacción laboral.

A fin de dar mayor claridad los resultados, se comprobó que no existe relación entre motivación y satisfacción laboral según sexo, edad y tiempo de trabajo. A continuación, se presentan las tablas (10, 14 y 17) que responden a los tres objetivos específicos.

En cuanto al primer objetivo específico se busca conocer qué relación existe entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el sexo en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

Para este objetivo se utilizan tres tipos de tablas. La primera tabla (10) muestra la correlación de Spearman entre el nivel de motivación y satisfacción según el sexo. La segunda tabla (tabla 11) se observan los resultados en frecuencias y en la tercera tabla (tabla 12) se muestran en porcentajes del nivel motivación y satisfacción laboral según el sexo. Finalmente, se presenta un gráfico (1) para tener un panorama general de la tercera tabla (12).

Tabla 10
Prueba de correlación de Spearman entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el sexo

	Sexo	N° de casos validos
	Correlación	-0,121
Motivación	Probabilidad	0,325
	Significancia	No significativo

	Correlación	0,011
Satisfacción	Probabilidad	0,258
	Significancia	No significativo

122

La tabla 10 muestra un puntaje de significancia de 0,325 (motivación y sexo), y 0,258 (satisfacción y sexo), que al ser mayor a 0,05, indica que la variable sexo no es estadísticamente significativa. Esto permite determinar que no existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el sexo. Es decir, que la variable sexo no es estadísticamente significativa al momento de medir el nivel de motivación y satisfacción laboral. Por lo tanto, se concluye que la variable sexo no influye al evaluar el nivel de motivación y satisfacción laboral.

A continuación, se presentan las tablas 11 y 12 que indican la frecuencia y porcentaje respectivamente de colaboradores del nivel de motivación y satisfacción laboral según el sexo.

Tabla 11

Frecuencia de colaboradores del nivel de motivación y satisfacción laboral según sexo

Sexo	Nivel de Motivación		Total	Nivel de Satisfacción Laboral			Total
	Medio	Alto		Bajo	Medio	Alto	
Masculino	23	32	55	1	16	38	55
Femenino	34	33	67	0	27	40	67
Total	57	65	122	1	43	78	122

Tabla 12

Porcentaje de colaboradores del nivel de motivación y satisfacción laboral según sexo

Sexo	Nivel de Motivación		Total	Nivel de Satisfacción Laboral			Total
	Medio	Alto		Bajo	Medio	Alto	
Masculino	19%	26%	45%	1%	13%	31%	45%
Femenino	28%	27%	55%	-	27%	33%	55%
Total	47%	53%	100%	0,8%	35%	64%	100%

En ambas tablas (11 y 12) se observa que de 122 sujetos, 32 sujetos del sexo masculino (26%) se encuentra altamente motivado y 23 sujetos medianamente motivado (19%), mientras que en el sexo femenino 34 personas (28%) se encuentran dentro de la categoría medio y 33 personas (27%) se ubican en la categoría alto. Con respecto a la variable satisfacción, 40 mujeres (33%) se encuentran en la categoría alto y 27 personas (22%) puntúan dentro de la categoría medio. Mientras que del sexo masculino 38 sujetos (31%) obtienen un nivel alto, 16 sujetos (13%) poseen un nivel medio y un sujeto (1%) se ubica en el nivel bajo.

A continuación, se presenta un gráfico para ilustrar lo descrito anteriormente:

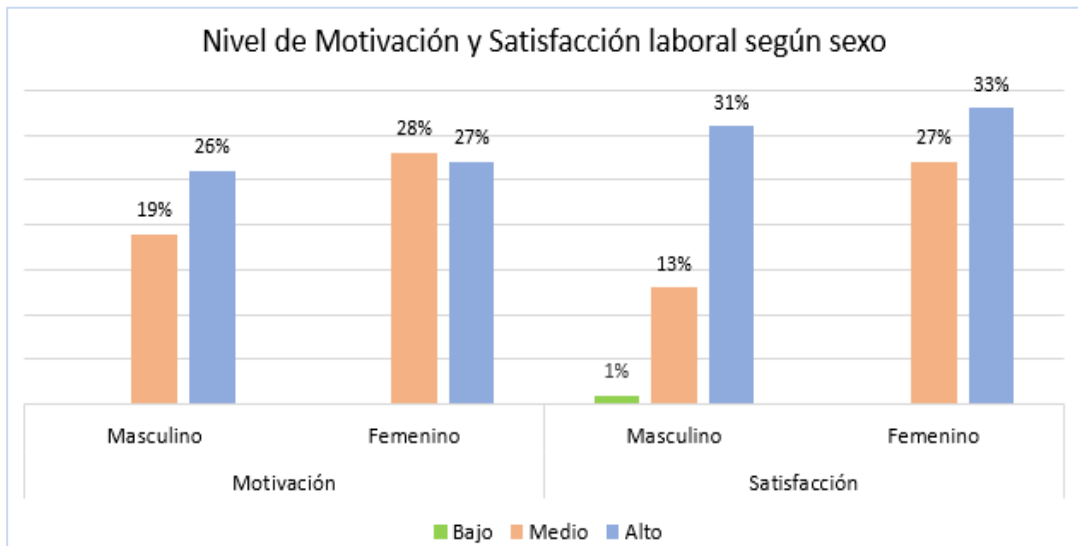


Gráfico 1. Nivel de motivación y satisfacción laboral según sexo

El gráfico 1 muestra que tanto el sexo femenino y masculino se encuentran en el nivel medio y alto en satisfacción y motivación. Lo que implica que los colaboradores del área administrativa se sienten con suficiente nivel de satisfacer sus necesidades de manera jerárquica ya sea personal y/u organizacional.

En el nivel bajo de satisfacción se encuentra el 1% del sexo masculino. Significa que los colaboradores tienen dificultades en uno o más de los factores de la satisfacción (Condiciones físicas, beneficios, políticas, relaciones y realización personal).

Referente al segundo objetivo específico se busca conocer qué relación existe entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según la edad en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

Para este objetivo se utilizan tres tipos de tablas: 14, 15 y 16. La tabla 14 muestra la correlación de Spearman entre el nivel de motivación y satisfacción según la edad. La tabla 15 presenta los resultados en frecuencias y en la tabla 16 se observan porcentajes del nivel motivación y satisfacción laboral según la edad. Finalmente, se presenta el gráfico 2 para tener un panorama general de la tabla 16.

Tabla 14
Prueba de correlación de Spearman entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según la edad

		Edad	N° de casos validos
Correlación		-0,069	
Motivación	Probabilidad	0,341	
	Significancia	No significativo	
Correlación		0,011	
Satisfacción	Probabilidad	0,457	
	Significancia	No significativo	

La tabla 14 señala un puntaje de significancia de 0,341 (motivación y edad) y 0,457 (satisfacción y edad), que al ser mayor a 0,05, indica que la variable edad no es estadísticamente significativa. Esto permite determinar que no existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según edad. Es decir, que la variable edad no es estadísticamente significativa al momento de evaluar el nivel de motivación y satisfacción laboral. Por lo tanto, se concluye que la variable edad no influye al momento de medir el nivel de motivación y satisfacción laboral.

Seguidamente, se presentan las tablas 15 y 16 que muestran frecuencia y porcentaje respectivamente de colaboradores del nivel de motivación y satisfacción laboral según edad.

Tabla 15
Frecuencia de colaboradores del nivel de motivación y satisfacción laboral según la edad

Edad	Nivel de Motivación		Total	Nivel de Satisfacción Laboral			Total
	Medio	Alto		Bajo	Medio	Alto	
20 -30	12	14	26	-	11	15	26
31 – 40	16	24	40	-	12	28	40
41 – 50	15	19	34	-	12	22	34
51 – 68	14	8	22	1	8	13	22
Total	57	65	122	1	43	78	122

Tabla 16
Porcentaje de colaboradores del nivel de motivación y satisfacción laboral según la edad

Edad	Nivel de Motivación		Total	Nivel de Satisfacción Laboral			Total
	Medio	Alto		Bajo	Medio	Alto	
20 -30	10%	12%	21%	-	9%	12%	21%
31 – 40	13%	20%	33%	-	10%	23%	33%
41 – 50	12%	16%	28%	-	10%	18%	28%
51 – 68	12%	7%	18%	1%	6%	11%	18%
Total	47%	53%	100%	1%	35%	64%	100%

El nivel de motivación (según las tablas 15 y 16) permite observar que en el rango de 20 – 30 años de edad, 14 colaboradores (12%) se encuentran dentro de la categoría alto y 12 (10%) obtienen un nivel medio. En el rango de 31 – 40 años de edad, 24 colaboradores (20%) se ubican en nivel alto y 16 (13%) en el nivel medio. Mientras, que en el rango de 41 – 50 años de edad, 19 colaboradores (16%) se encuentran en el nivel alto y 15 (12%) en el nivel medio. Y en el rango de 51 - 68 años de edad, 14 colaboradores (12%) presentan un nivel medio y 8 (7%) un nivel alto.

En el nivel de satisfacción se observa que en el rango de edad de 20 – 30, 15 colaboradores (12%) obtienen un nivel alto y 11 (9%) un nivel medio. En el rango de 31 – 40 años de edad, 28 colaboradores (23%) se ubican en nivel alto y 12 (10%) en el nivel medio. Mientras, que en el rango de 41 – 50 años de edad, 22 colaboradores (18%) poseen un nivel alto y 12 (10%) un nivel medio. Y en el rango de 51 - 68 años,

13 colaboradores (11%) presentan un nivel alto, 8 (6%) un nivel medio y 1 (1%) en el nivel bajo.

A continuación se presenta un gráfico para tener un panorama general de lo antes descrito:

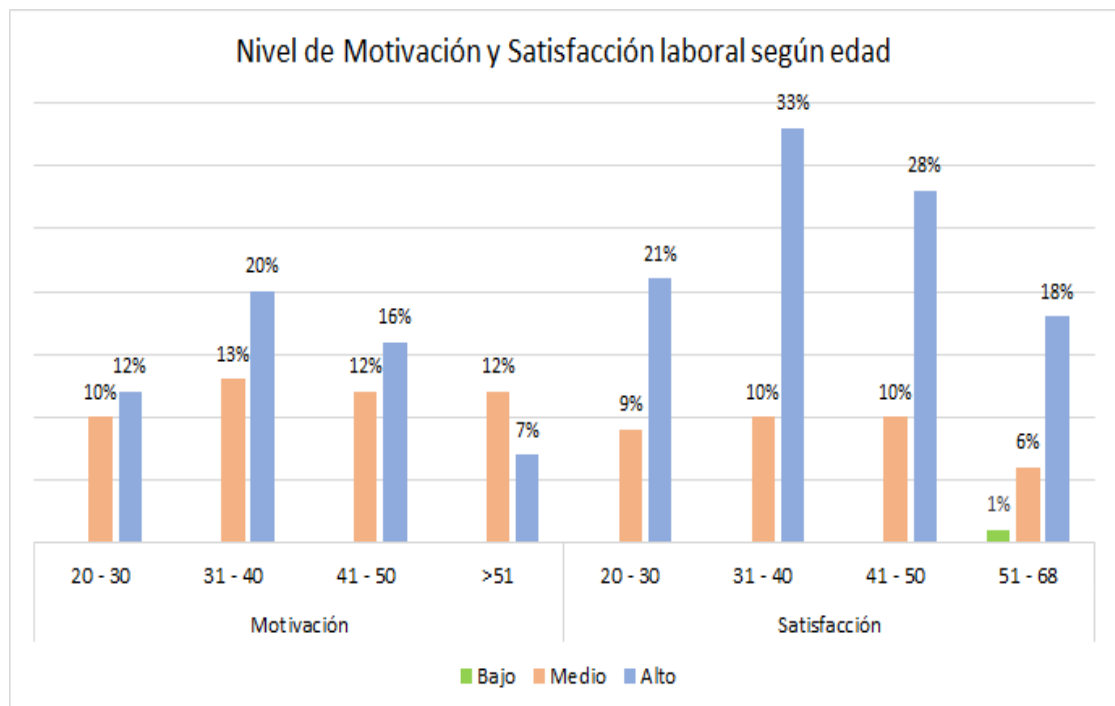


Gráfico 2. Nivel de motivación y satisfacción laboral según edad

El gráfico 2 indica que los colaboradores que se encuentran en la edad de 31 a 50 años de edad (61%), es el grupo más grande del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana, ellos se encuentran motivados y satisfechos en el nivel alto y medio. Lo que implica que ellos cumplen con las funciones y tareas que realizan y también se sienten satisfechos de pertenecer a la entidad. A pesar de la política que manejan las entidades públicas.

Asimismo, el gráfico 2 señala que el 1% de los colaboradores que se ubican en la edad de 51 - 68 años, se encuentran en el nivel bajo en satisfacción. Este resultado

posiblemente se debe porque las personas a esa edad presentan pocas destrezas para usar computadoras, cajeros electrónicos y celulares. Por ende, tienen miedo de ser despedidos y no encontrar trabajo por las limitaciones que vienen desarrollando (Robledo, et al., 2019).

Con respecto al tercer objetivo específico se pretende conocer qué relación existe entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el tiempo de permanencia en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

Para el análisis de este objetivo se utilizan tres tipos de tablas 17, 18 y 19. La tabla 17 muestra la correlación de Spearman entre el nivel de motivación y satisfacción según el tiempo de trabajo. La tabla 18 indica los resultados en frecuencias y en la tabla 19 se muestra en porcentajes del nivel motivación y satisfacción laboral según el tiempo de trabajo. Finalmente, se presenta el gráfico 3 para tener un panorama general de la tabla 19.

Tabla 17

Prueba de correlación de Spearman entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el tiempo de trabajo

		Tiempo de trabajo	N° de casos validos
	Correlación	-0,066	
Motivación	Probabilidad	0,331	
	Significancia	No significativo	
	Correlación	-0,132	
Satisfacción	Probabilidad	0,503	
	Significancia	No significativo	

122

La tabla 17 muestra un puntaje de significancia de 0,331 (motivación y tiempo de trabajo) y 0,503 (motivación y satisfacción), que al ser mayor a 0,05, indica que la variable tiempo de trabajo no es estadísticamente significativa. Esto permite determinar que no existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el tiempo de trabajo. Es decir, que el variable tiempo de trabajo no es estadísticamente significativa al momento de medir en nivel de motivación y satisfacción laboral. Por lo tanto, se concluye que el variable tiempo de trabajo no influye al evaluar el nivel de motivación y satisfacción laboral.

A continuación, se presentan las tablas 18 y 19 que indican la frecuencia y porcentaje respectivamente de colaboradores del nivel de motivación y satisfacción laboral según el tiempo de trabajo.

Tabla 18

Frecuencia de colaboradores del nivel de motivación y satisfacción laboral según el tiempo de permanencia

Tiempo de trabajo	Nivel de motivación		Total	Nivel de Satisfacción Laboral			Total
	Medio	Alto		Bajo	Medio	Alto	
<6 meses	8	18	26	-	9	17	26
6 meses – 1 año	13	15	28	-	7	21	28
1 año – 5 años	17	12	29	-	12	17	29
5 años – 10 años	10	9	19	-	7	12	19
>10 años	9	11	20	1	8	11	20
Total	57	65	122	1	43	78	122

Tabla 19

Porcentaje de colaboradores del nivel de motivación y satisfacción laboral según el tiempo de permanencia

Tiempo de trabajo	Nivel de motivación		Total	Nivel de Satisfacción Laboral			Total
	Medio	Alto		Bajo	Medio	Alto	
<6 meses	7%	15%	21%	-	7%	14%	21%
6 meses – 1 año	11%	12%	23%	-	6%	17%	23%
1 año – 5 años	14%	10%	24%	-	10%	14%	24%
5 años – 10 años	8%	7%	16%	-	6%	10%	16%
>10 años	7%	9%	16%	1%	7%	9%	16%
Total	47%	53%	100%	1%	35%	64%	100%

El nivel de motivación (según las tablas 18 y 19) permite observar que en el rango de tiempo de trabajo de menor a 6 meses, 18 colaboradores (15%) se encuentran en el nivel alto y 8 (7%) en el nivel medio. En el rango de 6 meses a 1 año, 15 participantes (12%) se ubican en nivel alto y 13 (10%) en el nivel medio. En el rango de 1 año a 5 años, 17 colaboradores (14%) poseen un nivel medio y 9 (10%) un nivel alto. Mientras, en el rango de 5 años a 10 años, 9 colaboradores (8%) obtienen un nivel medio y 9 (7%) un nivel alto. Y en el rango de 10 años en adelante, 11 colaboradores (9%) se encuentran en el nivel alto y 9 (7%) en el nivel medio.

En el nivel de satisfacción laboral según el tiempo de trabajo (tablas 18 y 19) en el rango de menor a 6 meses, 17 colaboradores (14%) se ubican en el nivel alto y 9 (7%) en el nivel medio. En el rango de 6 meses a 1 año, 19 colaboradores (17%) obtienen un nivel alto y 7 (6%) un nivel medio. En el rango de 1 año a 5 años, 17 colaboradores (14%) poseen un nivel alto y 12 (10%) un nivel medio. En el rango de 5 años a 10 años, 12 colaboradores (10%) se encuentran en el nivel alto y 7 (6%) en el nivel medio. Y en el rango mayor a 10 años, 11 colaboradores (9%) se encuentran en el nivel alto y 8 (7%) en el nivel medio.

A continuación se presenta un gráfico para ilustrar los datos descritos en lo anterior:

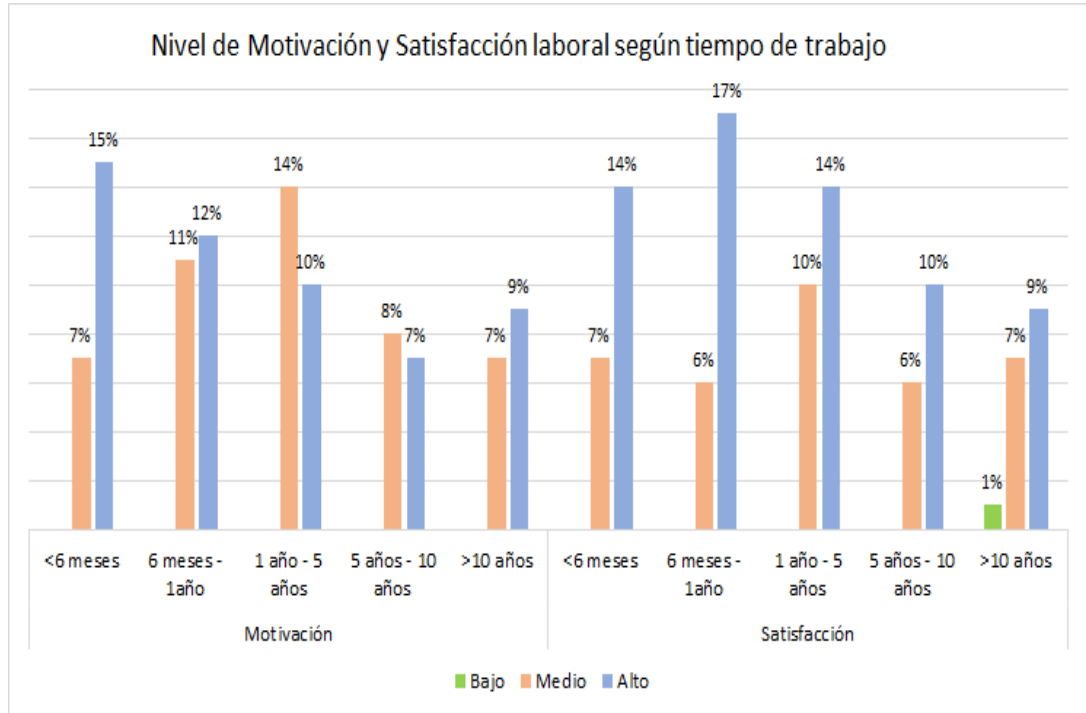


Gráfico 3. Nivel de motivación y satisfacción laboral según el tiempo de trabajo

El gráfico 3 nos indica que según el tiempo de trabajo los colaboradores se encuentran en el nivel medio y alto en motivación y satisfacción laboral. Para esta medición se tomó en cuenta el tiempo de trabajo mayor o igual a 6 meses como mínimo.

El 1% de los colaboradores que se encuentran laborando mayor a 10 años presentó un nivel bajo en satisfacción, lo que significa que uno o más factores no cumplen con las expectativas del colaborador para sentirse identificado con la institución.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En primer lugar, se discuten los resultados correspondientes al objetivo general de la investigación para luego contrastar aquellos relacionados con los objetivos específicos planteados.

En cuanto al objetivo general “Determinar qué relación existe entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana”, se indica que existe relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral. Significa que los colaboradores se encuentran satisfechos y motivados ya que conocen las reglas de trabajo, políticas y responsabilidades. Cuentan con una buena supervisión y relaciones interpersonales. Asimismo, se sienten reconocidos por los líderes y compañeros de trabajo por sus logros obtenidos.

Este resultado se corrobora con el estudio realizado en la provincia de Tumbes (Perú) por Villarreal (2018), quién determinó la relación entre la motivación de logro y satisfacción laboral, donde demostró que existe una relación entre ambas variables en colaboradores de la Municipalidad de la provincia de Tumbes , concluyendo que las variables son dependientes entre sí.

Así mismo, concordamos con Ríos (2017), cuya investigación se realizó en San Martín (Piura), quien en su estudio concluyó que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad provincial de Lamas (San Martín, Perú). En tanto, se espera a mayor motivación mayor

satisfacción laboral. También Quispe (2018), en su investigación realizada en la ciudad de Moquegua (Perú), encontró una correlación positiva moderada entre el nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores de una institución (Moquegua, Perú). Significa que los colaboradores presentan una buena relación entre compañeros y líderes, se sienten cómodos por las funciones que realizan, están satisfechos por el salario que perciben y por las condiciones físicas de la organización.

Sin embargo, Gómez (2017), en su investigación sobre motivación y satisfacción laboral en empleados de un Municipio de la provincia de Trujillo (La Libertad, Perú), encontró que no existe correlación significativa entre ambas variables. Por lo tanto, la motivación no tiene relación directa con la variable satisfacción, sino que el nivel de motivación y satisfacción está sujeto a las diferencias individuales y la sensación que el individuo experimenta al lograr un equilibrio entre la necesidad y los fines que la reducen. Debido a que la persona tiene diversas necesidades, deseos y expectativas, las cuales cambian con el transcurso del tiempo y en algún momento se pueden contraponer.

Los resultados obtenidos en la investigación por Gómez en el año 2017, se debe a las diferencias individuales y culturales tal como lo señala en su conclusión. Además, Pérez y Quincho (2018), en una investigación realizada a nivel Latinoamérica (México, Chile, Venezuela y Brasil) encontró que los colaboradores que se encuentran desmotivados e insatisfechos laboralmente, se debe a los siguientes factores como: la falta de promoción profesional, el sueldo bajo, la falta de formación y autonomía. Estos factores son comunes en los colaboradores que presentan bajos niveles de motivación

y satisfacción no solamente en Latinoamérica sino también en Europa (específicamente en España) y Norteamérica. Asimismo, en la presente investigación que realicé, una de las dimensiones que los colaboradores obtuvieron bajos puntajes fue en el salario.

Con respecto a los objetivos específicos, en primer lugar se encontró que no existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el sexo. Esto indica que el sexo no es un factor determinante al momento de medir el nivel de motivación y satisfacción laboral.

Los resultados son avalados por la investigación realizada en Venezuela por Rojas et al. (2017), donde encontró que no existen diferencias significativas según el sexo al evaluar la motivación y satisfacción laboral. Por lo tanto, la variable sexo en los colaboradores de una entidad no es un factor determinante. El mismo autor halló que los factores de ambas variables son: Puesto de trabajo, Motivación y reconocimiento, dirección de la unidad, infraestructuras y recursos, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, condiciones ambientales, Formación e implicación en la mejora.

La segunda relación analizada es la de motivación y satisfacción laboral según edad. Los resultados muestran que no existe relación entre las variables mencionadas. Esto significa que la variable edad no es un factor determinante al momento de medir el nivel de motivación y satisfacción laboral.

Este resultado se corrobora por el estudio realizado en España por Fernández et al. (2015), quién concluyó que la edad no mantiene correlaciones significativas ni con la variable motivación laboral, ni satisfacción laboral. Tal como afirman Marín y Placencia (2017), cuya investigación se realizó en Ica y Lima (Perú), las cuatro dimensiones para la motivación laboral son: comunicación, trabajo en equipo, modelo de administración, equidad y cinco dimensiones para la satisfacción laboral: ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de trabajo, incentivos salariales o reconocimiento; que impactan positivamente en el desempeño laboral de los empleados y servidores público del organismo autónomo.

La última relación analizada es la motivación y satisfacción laboral según el tiempo de trabajo. Se observa que no existe relación entre las variables mencionadas. Esto significa que el tiempo de permanencia no es un factor determinante al momento de medir el nivel de motivación y satisfacción laboral.

Este resultado guarda relación con lo que establece Arboleda y Cardona (2018), cuyo objetivo fue examinar la percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y los factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburra, Colombia, en el año 2011. Sus resultados demuestran que no se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y los factores de motivación de los profesionales en relación con el tiempo de servicio.

Los puntajes generales del nivel de motivación y satisfacción laboral en relación a las variables sociodemográficas es lo siguiente: según sexo, se concluye que ambos sexos se encuentran motivados y satisfechos. Sin embargo en una investigación realizada en Chile por Chiang y San Martín (2015), demostró sus resultados según sexo por dimensiones de las variables estudiadas (motivación y satisfacción) de los cuales demostró que ambos sexos presentan una mayor motivación y satisfacción en relación al reconocimiento que se les entrega y por trabajar dentro de sus directorios. Respecto a las políticas preventivas que aplica la institución (Chile) ambos sexos presentaron una menor satisfacción y motivación.

Sin embargo, Dimitrova (2017), concluyó que los empleados de una empresa privada de España, que se encuentran en la edad entre 18-25 años no se sienten motivados en la empresa, mientras aquellas que tienen más de 35 años se sienten totalmente motivados. Se destaca que entre el rango de edad 26-35 años hay un 33,33% de los empleados que no se sienten motivados. También, Rosiles, et al. (2020), encontró que las mujeres tienen mayor nivel de insatisfacción y desmotivación que los hombres. Estos resultados repercuten en el desempeño laboral de un individuo ya que un colaborador que presenta desmotivación (ausencia de motivación) e insatisfacción afecta de forma negativa en el éxito de la organización (Peña y Villón, 2018). Asimismo, los factores que se deben de trabajar y mejorar son: las posibilidades de ascenso, bonificaciones y reconocimientos (Arboleda y Cardona, 2018).

Según la edad, los años que comprenden desde los 20 hasta los 68 años se encuentran motivados y satisfechos. De la misma manera Rosas (2017),

indistintamente a la edad por categorías encontró que el personal de la organización se encontraba motivados y satisfechos en un nivel promedio. Sin embargo, Pérez y Quincho (2018), en su investigación encontraron que los encuestados que tenían una edad promedio (50 años a más), el 83% de los encuestados se declaran motivados y satisfechos.

Según el tiempo de trabajo, en el rango de menor a 6 meses a 10 años se concluye que la mayoría de los colaboradores se encuentran motivados y satisfechos. Sin embargo, según Arboleda y Cardona (2018), encontró que en ambos sexos, quienes han laborado en su profesión por más de siete años se encuentran más insatisfechos que aquellos que llevan un tiempo menor. En los trabajadores colombianos se encontraron como factores protectores los que cumplen sus actividades, junto con la asistencia a cursos de educación continuada, frente a la insatisfacción con el trabajo.

Por todo lo expuesto se concluye que los colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana presentan un nivel de motivación y satisfacción laboral medio y alto. Según Arboleda y Cardona (2018), los colaboradores Colombianos que se encuentran motivados significan principalmente que les agrada el ambiente de trabajo (70,5%), seguido por el salario y el cargo, con igual participación (49,6%); mientras, se sienten satisfechos por el trabajo realizado en la institución.

Finalmente, estos resultados nos indican que los colaboradores se encuentran motivados y satisfechos de pertenecer a la Municipalidad. A través de un estudio

realizado en Guatemala por Sum (2015), sobre motivación y desempeño laboral en el área administrativa, encontró que los colaboradores estaban motivados, este era un indicador para que a futuro aumenten su rendimiento laboral de las actividades de su área. Asimismo, Villarreal (2018), en su investigación fue conocer el nivel de motivación y satisfacción en los trabajadores de una Municipalidad de la provincia de Tumbes (Perú). Sus resultados indicaron que los trabajadores se encuentran satisfechos y motivados. Significa que los trabajadores tienen en claro sus objetivos al momento de realizar sus actividades, lo que les permite tener un buen desempeño laboral. Además, según la teoría de McClelland, lograr la afiliación emocional con la organización se convierte en la forma más eficaz de obtener el mejor desempeño de un trabajador para la organización. Para esto, el principal propósito de la organización debe ser que el trabajador se sienta satisfecho con las labores realizadas y sienta afiliación por su trabajo y la organización a la que pertenece (Buitrago, 2017).

Sin embargo, Marín y Placencia (2017), en su investigación realizada en Ica y Lima (Perú) encontraron que la mayoría de los encuestados de una organización del sector salud estaban medianamente motivados (49.3%) y satisfechos (56,6%). Por lo que se puede sugerir, otorgar mayores responsabilidades al empleado, dando tareas cada vez más complejas de manera que este encuentre la oportunidad de satisfacer sus necesidades de crecimiento personal.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se rechaza la hipótesis sobre una alta correlación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana debido a que se encuentra una correlación moderada.
2. En cuanto al primer objetivo específico se rechaza la hipótesis sobre una alta correlación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el sexo en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana debido a que no existe correlación significativa.
3. En relación al segundo objetivo específico se rechaza la hipótesis sobre una alta correlación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según la edad en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana debido a que no existe correlación significativa.
4. Referente al tercer objetivo específico se rechaza la hipótesis sobre una alta correlación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral según el tiempo de permanencia en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana debido a que no existe correlación significativa.
5. Las variables sociodemográficas: sexo, edad y tiempo de trabajo no ejercen influencia estadísticamente significativa entre las variables de motivación y satisfacción laboral.

6. Respecto al nivel de motivación y satisfacción laboral según el sexo, edad y tiempo de trabajo, la mayoría de los colaboradores se encuentran en el nivel medio y alto.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere realizar un trabajo de investigación sobre la productividad en el trabajo de los colaboradores, teniendo en cuenta la presente investigación sobre las condiciones de motivación y satisfacción laboral, a fin de conocer si dichas condiciones se están materializando en el cumplimiento de las obligaciones.
2. Es recomendable brindar los resultados a los colaboradores para que continúen logrando los objetivos organizacionales e individuales. Permitiéndoles reconocer sus resultados con datos estadísticos para que sigan reforzando las áreas de mayor puntuación y tomar acciones en las áreas de menor puntuación.
3. Se recomienda crear un programa de evaluación de desempeño laboral de 360 grados para brindar una retroalimentación o feedback a los colaboradores con el fin de reforzar su labor diaria para un mayor logro de las metas institucionales, orientadas a los cambios y la mejora continua.
4. En relación a los resultados obtenidos en este estudio se recomienda que para futuras investigaciones se realice un estudio comparativo entre el área administrativa y operativa. Asimismo, sus objetivos buscan determinar los niveles de motivación y satisfacción laboral según las dimensiones de ambas variables para trabajar específicamente en aquellas dimensiones de bajos resultados.
5. Para futuras investigaciones se sugiere ampliar el estudio a una cantidad representativa de municipalidades distritales a nivel del departamento de Lima, a fin de generalizar los resultados.

6. Sería conveniente que el Gerente General de una Municipalidad de Lima Metropolitana capacite a los colaboradores en temas que ayuden mejorar o mantener el nivel satisfacción laboral demostrando actitudes positivas.
7. Se recomienda que el Gerente General del área de Gestión de Recursos Humanos de una Municipalidad de Lima Metropolitana motive a sus colaboradores a través de una ordenanza municipal el reconocimiento del personal de manera pública los logros y resultados obtenidos durante el semestre. Con el fin de propiciar el crecimiento y compromiso con el trabajo. También, asignar variedad de tareas para que los colaboradores realicen operaciones diferentes utilizando sus habilidades. Con el objetivo de que sus actividades laborales no se conviertan en algo rutinario.
8. Se sugiere realizar un programa de integración para que los colaboradores en especial los adultos mayores de la tercera edad se relacionen con sus compañeros y aprendan a tener más confianza a nivel personal y laboral.
9. Es recomendable que el gerente de Recursos Humanos junto al alcalde de una Municipalidad de Lima Metropolitana establezca un reglamento interno donde los colaboradores por voluntad propia roten de áreas o puestos para que sus funciones y/o actividades dejen de ser rutinario.
10. Se sugiere al área de Recursos Humanos de una Municipalidad de Lima Metropolitana contar con un presupuesto específico para las capacitaciones anuales dirigido a los personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arboleda, G., y Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. Recuperado de <file:///C:/Users/PROPIETARIO/Desktop/INVESTIGACIONES%202020%20-%20TESIS/INVESTIGACIONES%20PARA%20LAS%20CORRECCIONES/INV.%20INTERNACIONAL/arboleda%20y%20cardona,%202018.pdf>

Benavides, J., Ospina, L., y Sáenz, S. (2018). Factores que intervienen en la motivación laboral. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6817/1/2018-motivacion_laboral.pdf

Bernardo, C., Carbajal, Y., y Contreras, V. (2019). Metodología de la investigación: Manual del estudiante. Recuperado de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019->

I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INV
ESTIGACION.pdf

Bocanegra, R. (2019). Correlación entre estilo de vida saludable con la felicidad en adultos mayores que asisten a un programa brindado por un centro asistencial de Lima. Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/7732/Correlacion_BocanegraRamirez_Reina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Branizza, C. (2018). Propiedades psicométricas de un instrumento para la medición de actitudes ambientales en escolares de ocho a doce años de cuatro colegios de la ciudad de Lima. Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3789/Propiedades_BranizzaColarossi_Chiaara.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, J. (2015). Motivación en el personal administrativo de la Municipalidad, del municipio de Rio Hondo, departamento de Zacapa. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Calderon-Juan.pdf>

Chang (2018). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci_arttext

Cohen, N., y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿Para qué?: la producción de los datos y los diseños. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Concha, M., Gómez, P., Tuteleers, F., Arzola, M., y Duffau T. (2020). Bioética en tiempos de pandemia Covid 19. Recuperado de <https://www.neumologia-pediatria.cl/wp-content/uploads/2020/05/2020-15-2-11-es.pdf>

Diéguez, A., y Fabra, M. (2018). Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/22924/1/TFG%20-%20Dieguez%20Coba%2C%20Antia.pdf>

Dimitrova, I. (2017). Plan de motivación laboral en la empresa CHG. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/97741/IGNATOVA%20-%20ESTUDIO%20DE%20MOTIVACI%C3%93N%20LABORAL%20Y%20PLAN%20DE%20MOTIVACI%C3%93N%20EN%20LA%20EMPRESA%20CHG.pdf?sequence=1>

Escobar, J., y Cuervo, A. (2016). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion

Fernández, I., López, L., Martín, E., Ortiz, M., Pacheco, I., y Rodríguez, M. (2015). Motivación y satisfacción laboral en centros de enseñanza según el

puesto de trabajo. Recuperado de
file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/ContentServer%20(4).pdf

Gómez, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral en empleados de un municipio de la provincia de Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3038/1/RE_PSICO_ME_LISSA.GOMEZ_MOTIVACION.Y.SATISFACCION_DATOS.PDF

Hernández, J., y Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Revista Danae (International Journal of Good Conscience)*, 12(2), 107 - 147. Recuperado de [file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/ContentServer%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/ContentServer%20(2).pdf)

Herrera, N. (2017). La motivación y desmotivación en aulas de primaria. Recuperado de 2018 de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/6497/La%20motivacion%20y%20desmotivacion%20en%20las%20aulas%20de%20primaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huilcapi, M., Castro, G., y Jácome, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Recuperado de file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/Dialnet-Motivacion-5889721.pdf

Juárez, L., y Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>

Marín, H., y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Recuperado de file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/ContentServer%20(1).pdf

Navarro, L. (2018). Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20454/navarro_v1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peña, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>

Peña, H., y Villón, S. (2017). Motivación laboral. Elemento fundamental en el Éxito Organizacional. Recuperado de <file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf>

Peña, M. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf?sequence=1>

Pérez, G., y Quincho, V. (2018). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el distrito de Sapallanga - Huancayo 2018. Recuperado de <http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/136/INFORME-FINAL%20%20%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, K. (2018). Relación entre motivación y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Base II EsSalud Moquegua, 2018.

Recuperado de file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/quispe_sk.pdf

Ríos, R. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.

Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robledo, C. (2019). Capacidades laborales de las personas mayores de 50 años, en proceso de reintegración, adscritas a la Agencia para la Reincorporación

y Normalización. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v37n3/0120-386X-rfnsp-37-03-15.pdf>

Rojas, L., Bérrios, M., Gutiérrez, Y., Sanz, B., Prada, M., Hold, M.,... M, G.

(2017). Nivel de satisfacción laboral en el personal de los servicios de alimentación de la Universidad de los Andes Núcleo Mérida. Recuperado

de

file:///C:/Users/PROPIETARIO/Desktop/INVESTIGACIONES%202020

%20-

%20TESIS/INVESTIGACIONES%20PARA%20LAS%20CORRECCIONES/INV.%20INTERNACIONAL/ROJAS%20ET%20AL.%202017.pdf

Rocha, R. (2017). Relación entre satisfacción laboral, personalidad e inseguridad laboral con la adicción al trabajo en trabajadores de dos empresas de Lima Metropolitana. Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/658/Relaci% c3% b3 n_RochaRoncal_Rita.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/658/Relaci%c3%b3n_RochaRoncal_Rita.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Rosales, A. (2017). Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria, 2016. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8579/Rosales_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosas, A. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, Lima, 2016. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9092/Rosas_OAO.pdf?sequence=1

Rosiles, A., Lugo L., Clara, M., y Ramírez, C. (2020). “Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México”. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 86, 86-102, <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cesramirez.pdf>

Sandoval Gómez, Juárez Calderón, y Martínez Quezada (2016). Aplicación de un plan de recuperación de desastres en una ciudad segura, caso de estudio. Una unidad académica segura (México). *Revista multidisciplinaria de avances de Investigación*.

Sum, M. (2015). Motivación y Desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Villarreal, B. (2018). Relación entre motivación de logro y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Provincial de Tumbes, 2016. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4301/MOT>

IVACION_SATISFACCION_LABORAL_VILLARREAL_CUEVA_M
ARIA_MARIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yáñez, O. (2018). Satisfacción laboral y motivación en la Municipalidad de
Carmen de la Legua- Reynoso – Callao. Recuperado de
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14918/Y%C3%A1%
C3%B1ez_MOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14918/Y%C3%A1%C3%B1ez_MOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo 1

1. INSTRUMENTOS

Ficha de datos

1. Edad

(20 - 30)	(31 - 40)	(41 - 50)	(51 - 68)
-----------	-----------	-----------	-----------

2. Sexo

- Femenino
- Masculino

3. Tiempo de trabajo

Menor a 6 meses	De 6 meses a 1 año	De 1 año a 5 años	De 5 años a 10 años	Mayor a 10 años
-----------------	--------------------	-------------------	---------------------	-----------------

4. Área de trabajo

Administrativo	Operativo
----------------	-----------

Anexo 2

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Estimada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de motivación y la satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de motivación y satisfacción a fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que permita ejecutar un programa que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO

DA = DE ACUERDO

I = INDECISO

ED = EN DESACUERDO

TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO

Nº	ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1	Lo que realizo afecta el bienestar de los ciudadanos de muchas maneras importantes.					
2	Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.					
3	Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
4	Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
5	La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria.					

6	Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
7	El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.					
8	El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
9	Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					
10	El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
11	Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
12	Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los ciudadanos o usuarios.					
13	Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
14	Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de la municipalidad.					
15	Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
16	Tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					
17	Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
18	Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.					
19	Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
20	Mi supervisor o jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
21	Mis supervisores o jefes y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
22	Los supervisores o jefes nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
23	Mis compañeros me motivan a ir mejorando en mi trabajo.					

Anexo 3

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO

DA = DE ACUERDO

I = INDECISO

ED = EN DESACUERDO

TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO

Nº	ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable (Ventilación, iluminación etc.).					
3	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
4	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
5	El público usuario se siente cómodo en los ambientes de trabajo.					
6	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
7	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
8	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
9	Me siento mal con lo que gano.					
10	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12	Me siento bien porque recibo compensaciones económicas adicionales.					
13	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas					

	económicas.					
14	Siempre me otorgan beneficios adicionales.					
15	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
16	La institución siempre nos tiene presentes para las actividades que realiza.					
17	Me disgusta mi horario					
18	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
19	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
20	Se reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
21	El supervisor o jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
22	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
23	El supervisor o jefe es comprensivo (a).					
24	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
25	Es grato la disposición de mi supervisor o jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
26	Llevarme bien con el supervisor o jefe beneficia la calidad del trabajo.					
27	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
28	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
29	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
30	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
31	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
32	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
33	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
34	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					

35	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
36	Me siento complacido con la actividad que realizo.					

Anexo 5

PRESENTACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Buenos días.

Yo soy Sendy Arotoma Ramos, alumna del décimo ciclo de la carrera de psicología de la UPCH e interna de la Gerencia de Desarrollo Social, Salud y OMAPED.

En estos momentos estoy realizando un estudio sobre la relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una municipalidad de Lima Metropolitana, con el objetivo de conocer la relación entre la motivación y satisfacción laboral.

Para ello a cada uno de ustedes se entregará el consentimiento para que participen, la ficha de datos, el cuestionario de motivación y satisfacción laboral.

Se solicita que ustedes respondan los enunciados con honestidad.

El tiempo de duración será de 30 minutos.

Gracias