



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los  
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. René Rios Rios**

**ASESORA**

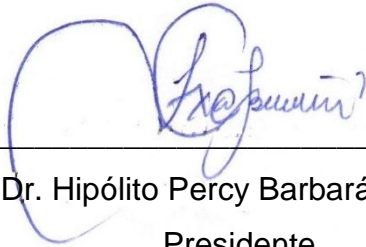
**Dra. Ana Maribel Becerril Ibérico**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2017**



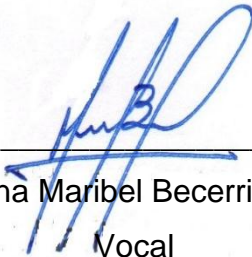
---

Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
Presidente



---

MBA. Enrique López Rengifo  
Secretario



---

Dra. Ana Maribel Becerril Iberico  
Vocal

## **Dedicatoria**

A doña Ernestina Ríos Ramírez (Q.E.P.D), mi querida madre, con eterna gratitud, por su infinito amor y cariño, por su ejemplo de humildad, bondad y sacrificio.

A don Rene Ríos Alegría, mi querido padre, con eterna gratitud, por su ejemplo de trabajo, superación y honestidad.

A mi esposa Lis Amparo, y a Renato mi hijo quienes con su amor y cariño me llenaron de aliento para llevar adelante mi deseo de superación profesional

A mis hermanos y cuñados, por ser parte de mi vida y representar la unión familiar

A mis sobrinos con el cariño de siempre, porque ocupan un lugar muy especial en mi vida

A la memoria de mi hermano Cristóbal, mi cuñado Jorge, mi abuelita Cecilia, mis tíos Ricardo y Milena, con eterna gratitud (Q.E.P.D).

René.

## **Agradecimiento**

A DIOS por guiar mi vida, por darme la oportunidad de realizar mi especialización profesional y por darme una vida llena de aprendizaje y superación.

A mi familia, por el apoyo que siempre me brindaron para llevar adelante mi deseo de superación profesional.

Al alcalde y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, quienes me facilitaron la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la Universidad César Vallejo por permitirme la realización del presente trabajo de investigación conducente a obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública.

René.

## Declaración jurada


Yo, **René** Ríos Ríos, estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10771171, con la tesis titulada: “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas, en el año 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 07 de noviembre del 2016.



---

Br. René Ríos Ríos  
DNI 10771171

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la tesis titulada “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas, en el año 2015”, con la finalidad de establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración jurada .....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos .....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema .....	30
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos .....	31
II. MÉTODO.....	32
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables. operacionalización .....	32
2.3. Población y muestra .....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	34
2.5. Métodos de análisis de datos .....	36
2.6. Aspectos éticos .....	37

III. RESULTADOS.....	38
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	50
VII. REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	54
Anexo N.º 01: Matriz de consistencia	
Anexo N.º 02: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo N.º 03: Validación de instrumentos	
Anexo N.º 04: Autorización para aplicar instrumento	



## Índice de tablas

Tabla N° 1: Motivación del personal.....	34
Tabla N° 2: Niveles de motivación por dimensiones.....	35
Tabla N° 3: Niveles de Satisfacción laboral.....	37
Tabla N° 4: Niveles de Satisfacción laboral por dimensiones.....	38
Tabla N° 5: Correlación entre variables.....	42

## Índice de gráficos

Gráfico N° 1: Diferencias de niveles de motivación.....	35
Gráfico N° 2 Diferencias de niveles de motivación por dimensiones.....	36
Gráfico N° 3: Diferencias de Satisfacción laboral.....	37
Gráfico N° 4: Diferencias de Satisfacción laboral por dimensiones.....	38

## Resumen

La investigación se propuso para demostrar la hipótesis que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015, para lo cual se elaboró como instrumento un formulario tipo cuestionario, con una escala Likert Adaptado de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham con la finalidad de valorar la Motivación y en el caso de la segunda variable se aplicó un cuestionario tipo Likert Modificado, que valora la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad; con la información recabada en el trabajo de campo, se ha seguido el método cuantitativo con procedimientos estadísticos para obtener la información procesada y presentada en tablas de frecuencias y gráficos; con lo cual se obtuvo como resultados que el nivel de motivación de los trabajadores es predominantemente alto entre los trabajadores que laboran en la sede central municipal. A partir de estos resultados se evaluó la correlación entre variables, con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, llegando a la conclusión central que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

*Palabras clave: Motivación, motivación laboral, satisfacción laboral, conducta laboral.*

## **Abstract**

The research was proposed to demonstrate the hypothesis that there is direct and meaningful relationship between motivation and job satisfaction in the workers of the Provincial Municipality of Lamas in the year 2015, which was developed as a tool a form type questionnaire, with a scale Likert adapted from Job Diagnostic Survey of Hackman and Oldham in order to assess motivation and in the case of the second variable was applied to a questionnaire Likert modified type that he valued the job satisfaction of the staff of the municipality; with the information gathered in the field, has been followed the quantitative method with statistical procedures for the information processed and presented in tables of frequencies and graphics; with which was obtained as a result that the level of motivation of employees is predominantly high among workers who work at the municipal headquarters. From these results was evaluated the correlation between variables, with the application of the test of hypothesis of Pearson, reaching the central conclusion that there is direct and meaningful relationship between motivation and job satisfaction in the workers of the Provincial Municipality of Lamas.

*Keywords: motivation, labour motivation, job satisfaction, work behavior*

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En ciertas Municipalidades dentro de nuestro país existen problemas con el desempeño de labores de sus trabajadores, que sin embargo desde la conducción de los gobiernos locales no pueden ser tratados por desconocimiento de los factores causales, pudiendo estar relacionados con factores como liderazgo, comportamiento organizacional, motivación, satisfacción laboral, entre otros.

La satisfacción laboral reviste una importancia relevante en la percepción individual del clima organizacional, mientras un trabajador se sienta motivado con cumplir sus labores, este contribuirá al mejoramiento continuo de los servicios que brinda la Municipalidad y por ende así valorará de forma más objetiva y positiva el clima que lo rodea; mientras que la motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía, si una persona tiene escasa o excesiva motivación son menos eficaces en sus labores, la insatisfacción laboral y la falta de motivación son el problema principal que tienen las Empresas u Organizaciones ya sean estos de cualquier rubro.

No se está tomando en cuenta las condiciones psicológicas y actitudinales del trabajador, que en ciertos casos está relacionado con su salud mental. La UNESCO, (2005), señala que, en cuanto a la salud mental, a pesar que los directivos perciben que este problema tiene una incidencia mínima, los trabajadores municipales expresan sentir estrés, angustia y dificultad para concentrarse, sobre todo. Esto puede estar relacionado a las condiciones sociales que afectan su trabajo como la violencia intra familiar, la pobreza, el abandono, la falta de seguridad con respecto a amenazas o agresiones fuera y dentro del centro de trabajo.

Las Municipalidades, como es el caso de la Municipalidad Provincial de Lamas, desarrollan sus labores, sin tomar en cuenta los niveles de motivación y satisfacción que tienen los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones, carecen de estudios que les permita ir realizando ajustes progresivos en su política laboral; solo muestran preocupación cuando los niveles de cumplimiento de objetivos y metas no son los óptimos, entonces se ven imposibilitados de adoptar alternativas de solución que se relacionen con las causas generadoras de estos problemas

El déficit de información sobre estos temas, genera inconsistencias cuando se trata de implementar políticas de innovación en la gestión donde se deben involucrar los trabajadores municipales, mucho más en estos tiempos donde la cultura de innovación en instituciones como los gobiernos locales obliga a generar cambios culturales, sistemas de incentivos y empoderamiento de los empleados municipales y los ciudadanos.

En la Municipalidad Provincial de Lamas se requiere de un tratamiento a estos problemas porque se observa la necesidad de mayor involucramiento de los trabajadores en la solución a los problemas que vive la comuna

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional:**

Cuadra (2012), en su tesis de maestría: “Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral”, concluye que un impacto positivo del programa de intervención diseñado para profesores en base al entrenamiento en habilidades sociales y psicología positiva sobre las variables estudiadas (satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional) respecto a la no intervención, por ende, es posible señalar que la implementación del programa produce cambios favorables y significativos en profesores referente a las variables ya mencionadas, y que dichas variables no mejoran por si solas o por efecto

alguna otra circunstancia como quedó demostrado en los resultados del grupo control o no intervenido.

García (2012) realizó la tesis de maestría “La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables” en la Universidad de Valladolid-España, corresponde a un investigación descriptiva, realizada con una muestra de 20 trabajadores de diversas instituciones; utilizando técnicas cualitativas de entrevistas y grupos de discusión, concluyendo que la retribución económica es una parte importante, ya que es el motivo de abandono del trabajo por un 45 % de los entrevistados, pero el salario emocional o motivador es fundamental, porque los entrevistados abandonarían su trabajo por un mal ambiente laboral.

Consultados sobre cómo se podría mejorar su situación personal, las respuestas en mayor porcentaje son para el reconocimiento y la remuneración económica, el segundo porcentaje es para las relaciones interpersonales y remuneración, en ambos porcentajes mayoritarios se encuentra el elemento salario pero también los entrevistados valoran el reconocimiento en su trabajo y las relaciones interpersonales como aportación del desarrollo de su trabajo, aunque no sea un salario retribuido económicamente. No sirve de nada retribuir económicamente a una persona si no está motivada y no desempeña su trabajo en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la institución.

Los entrevistados que reconocen una buena relación con su superior o jefe, lo atribuyen a la autonomía para desarrollar su trabajo, al respeto y con mayor porcentaje al reconocimiento por parte del superior o jefe de su trabajo; mientras que quienes tienen una mala su relación con su superior o jefe, lo atribuyen a la falta de reconocimiento de este a su trabajo. En este aspecto el reconocimiento por su superior es un elemento motivador para la realización de su trabajo, la inversión en estos elementos motivadores no tiene gasto económico, pero si gran repercusión en los trabajadores y en consecuencia en su desarrollo del trabajo. El trabajador necesita sentirse reconocido tanto por su jefe o directivo como por sus compañeros, por lo que su reconocimiento o

diferenciación del resto de los trabajadores, actuará como elemento motivador para él.

Según el estudio, la satisfacción y motivación de los trabajadores se encuentra totalmente vinculada a la productividad y a la satisfacción del cliente por lo que directamente está vinculado a la productividad de la empresa o consecución de objetivos. Por ello se debería invertir más en elementos de retribución emocional buscando cumplir los objetivos de la empresa simultáneamente con los objetivos del trabajador, generando beneficios y mejorando las relaciones profesionales

Cañón y Rodríguez (2011), en su tesis de maestría: “Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia” concluyen que: el comportamiento asertivo se centra en negociar cambios razonables respecto a la manera como ambas partes se conducen en las relaciones interpersonales, a fin de lograr el equilibrio en la interacción social. Es por ello que debe incrementarse la formación en el área de la asertividad y las habilidades sociales con el objetivo de disminuir las dificultades y conflictos en las relaciones interpersonales.

Estos resultados respaldan la necesidad de implementar estrategias para que el asertividad como habilidad relacional sea contemplada como requisito en la formación de los profesionales de la salud, ya que aplicada correctamente permite una mayor y más completa consecución de los cuidados y servicios que se prestan y por lo tanto un mayor reconocimiento profesional y personal.

### **A nivel nacional**

Bravo (2015) desarrolló la tesis de maestría “Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima” en la Pontificia Universidad Católica de Lima-Perú, aplicando cuestionarios de encuesta como instrumentos a una muestra de 35 personas, llegando a las conclusiones siguientes:

Los trabajadores con mayor rango de edad, tienen una percepción más positiva sobre los niveles de autorrealización, involucramiento y



condiciones laborales en comparación del resto de colaboradores. Respecto a la comparación según la variable nivel jerárquico, se hallaron diferencias estadísticamente significativas en relación a clima y satisfacción laboral

Los resultados muestran que el grupo de mayor nivel jerárquico, es decir, los ejecutivos perciben de manera más favorable las variables en mención. De manera particular, respecto a las dimensiones de clima organizacional

Se encontró diferencias estadísticamente significativas en relación a la variable clima y satisfacción laboral según el grado de instrucción. Existe percepción más favorable de clima y satisfacción laboral en los grupos que tienen mayor grado de instrucción, es decir, en aquellos que cuentan con estudios universitarios completos en comparación con el resto de grupos.

Existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral en el grupo total. Adicionalmente, se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en relación al año de ingreso.

González (2013) realizó la tesis de pre grado “Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz”, en la Universidad San Martín de Porres de Lima; la investigación es de tipo descriptivo correlacional, utilizando como instrumentos para la recolección de datos la observación estructurada y encuestas con escalas estandarizadas; con una muestra, de 40 trabajadores que pertenecen al área de mantenimiento automotriz de la empresa.

Entre las conclusiones más importantes se señala la motivación recibida por el jefe, los incentivos monetarios, el salario percibido y gozar de

actividades recreativas con compañeros de trabajo; factores motivacionales que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz.

Los niveles de motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa no son óptimos, debido a que para el sector de servicio automotriz “la motivación ejercida por sus compañeros de trabajo”, “los incentivos no monetarios”, “la autoridad para tomar decisiones” y “el ambiente laboral” son positivos. Sin embargo, para el sector de planchado y pintura estos factores son negativos.

No se realiza la evaluación de desempeño con un instrumento de medición formal; lo cual impide obtener información detallada y objetiva para saber si los trabajadores poseen o no un desempeño óptimo que genere valor para la empresa.

Existe relación entre la motivación y la gestión del desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento automotriz de la empresa, ya que se demostró que en los sectores de planchado y pintura como en el de servicio automotriz la mala gestión del desempeño ha repercutido negativamente sobre la motivación de los trabajadores.

Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz, (2012) desarrollaron la tesis de maestría “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” en la Pontificia Universidad Católica del Perú, con una muestra de 369 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de escala de opiniones; llegaron a concluir que los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría; además el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido, y reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el

factor reconocimiento personal y/o social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes.

Se encontró que el factor Significación de la Tarea fue el más importante; esto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el trabajo y sus retribuciones intrínsecas. Por otro lado, el factor Beneficios Económicos (una retribución extrínseca) fue el de menor importancia pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significaría que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto.

### **A nivel local**

Díaz y Gaviria (2013), desarrollaron la tesis de pre grado “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 de Tarapoto. Abril-junio 2013” en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, para lo cual tuvieron como muestra a 60 enfermeros, con la aplicación de un cuestionario de encuesta y en la técnica de observación un formato de evaluación; concluyendo que no se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos, como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos, con la presencia de estrés laboral.

Los factores causantes del estrés laboral fueron identificados en aspectos físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo, lo cual disminuye el nivel de desempeño profesional, según la prueba de hipótesis aplicada.

Juárez (2011) realizó la tesis de doctorado “Relación entre satisfacción laboral y productividad de los docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto”, con la aplicación de una lista de cotejo sobre la evaluación del desempeño docente y una escala de Satisfacción Laboral, en una muestra de estudio de 130 docentes, concluyendo que la productividad docente tiene como elemento fundamental la satisfacción en el trabajo y el proceso

motivacional en el ámbito universitario, lo que indica que para mejorar las condiciones de desempeño laboral es prudente considerar aspectos referidos a las teorías mencionadas.

Llega a la comprobación que existe relación entre la satisfacción y la productividad tanto en los docentes de la Facultad de Educación, como en los de Ciencias de la Salud; además llega a la afirmación que los niveles de insatisfacción y satisfacción promedio se encuentran en porcentajes mayores que la alta satisfacción, lo que determina menor productividad en ambas facultades.

De manera general considera que la base principal del malestar docente se concentra en lo ambiental, como lo es el salario, infraestructura, materiales y reconocimiento.

Sánchez (2010) realizó la tesis de maestría “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010” en la Universidad Nacional de San Martín, utilizando una muestra de 75 trabajadores del sector Salud, a quienes se les aplicó un cuestionario con una escala Lickert, concluyendo que el clima organizacional predominante en ambas micro redes presentan nivel alto; mientras que en satisfacción laboral se alcanzó un nivel medio en la muestra de estudio.

Los resultados generales muestran una relación directa con la aplicación de la prueba de Chi cuadrado, es decir que a mejor clima organizacional más alto el nivel de satisfacción laboral.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

La primera variable de estudio es **Motivación Laboral**, al respecto se tiene que la motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, según Robbins, (2009), la motivación representa la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. El mismo autor plantea que una necesidad en este

contexto es un estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos.

Una necesidad no satisfecha o una carencia crean una tensión e incomodidad en la persona que estimula ciertos comportamientos dentro del individuo. Estos comportamientos, a continuación, generan un comportamiento de búsqueda para encontrar ciertos objetivos que, de alcanzarse, van a satisfacer las necesidades y llevarán a la reducción de la tensión. La inferencia es que los empleados motivados están en un estado de tensión y, para aliviar esta tensión, ejercitan esfuerzo. Cuanto mayor es la tensión, mayor es el nivel de esfuerzo. Los teóricos de motivación difieren en dónde la energía se deriva y en las necesidades particulares que una persona está tratando de cumplir, pero la mayoría está de acuerdo con que la motivación requiere de un deseo de actuar, la capacidad de actuar y la presencia de un objetivo. Se puede decir, en principio que, a un nivel muy básico, son las necesidades insatisfechas las que guían las acciones de las personas.

Desde una percepción de la motivación como actividad motora, Rosillo, Velázquez y Marrero, (2012) consideran que: “La motivación, es vista como fuerza propulsora, es un componente de importancia en cualquier esfera de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor ventaja; sea cual fuere la actividad laboral que se desempeñe, la labor que ocupa la mayor parte de la vida de los individuos, es necesario que se esté motivado por ella, de modo que no se convierta en una actividad alienada y absolutista” (pp. 6-7)

Existen teorías que estudian la motivación, humana, al respecto Robbins y Judge, (2013) reconocen algunas teorías sobre la motivación de los colaboradores de una organización, que representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos. Una de ellas es la teoría de la jerarquía de las necesidades, que tiene a Abraham Maslow como impulsor, quien establece cinco necesidades motivadoras, como las fisiológicas, donde se incluye el hambre, sed, refugio, y otras

necesidades corporales, del individuo; también las necesidades de seguridad, que representa el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales; las necesidades sociales, donde se ubica el efecto, el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad; y, las necesidades de estima, donde están los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.

Otra de las teorías corresponde a Douglas McGregor, que en el análisis de Robins y Judge, (2013) se considera dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible; y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el componente más importante de la empresa, identificándolo como una persona dinámica, flexible y optimista.

También se tiene a la teoría de los dos factores que es conocida también como la teoría de motivación e higiene propuesta por Herzberg como una aplicación de la teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow. Esta teoría, según Padilla, (2013) se refiere a:

Los motivos que influyen en el trabajo de las personas en las empresas (...) se basa en tres elementos: 1. Hay factores en el puesto de trabajo que producen satisfacción y otros distintos que producen disgusto o insatisfacción. 2. La satisfacción y el disgusto proceden de fuentes distintas. 3. Los factores motivacionales o de satisfacción están relacionados con el propio contenido del trabajo, con el puesto de trabajo, mientras que los que producen disgusto lo están con el contexto o el ambiente de trabajo.

Los factores cuya ausencia o inadecuación producen insatisfacción son denominados factores de higiene (sueldo y beneficios, política de la empresa, relaciones con los compañeros, seguridad laboral, etc.). Los factores que producen satisfacción se denominan factores

de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, promoción, etc.) (p. 195).

En suma, esta teoría relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción. Durante los factores de higiene factores como la política y la administración de la compañía, la supervisión el salario se verán si son adecuados para un puesto mantienen tranquilos a los colaboradores, si dichos factores son los adecuados las personas no estarán insatisfechas

En otro enfoque sobre las teorías de la motivación, Madrigal, (2009) considera que la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo la energía, y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados. Al respecto, considera Madrigal, se han desarrollado distintos enfoques teóricos los que se abordan a continuación:

- Modelo mecanicista

Este modelo indica que supuestamente el dinero es un motivador universal y que, por lo tanto, los colaboradores canalizaran su energía hacia lo que la empresa quiere ante un incentivo económico de suficiente valor.

- Modelo conductista

Modelo que parte que toda conducta del individuo o de los colaboradores, puede ser incentivada a los estímulos adecuados. Con base en lo anterior, se desprenden las siguientes teorías.

- Teorías de contenido. Agrupa aquellas teorías que se consideran todo lo importante que puede motivar a los colaboradores.
- Teorías de proceso. Esta teoría considera la forma del proceso en que la persona puede llegar a motivarse.

Por su parte, en una forma de entender la motivación humana, Ruiz, Gago, García y López, (2013) afirman que el impulso para actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o por un estímulo interno (genera los procesos mentales de la persona). La motivación varía en cada persona puesto que las necesidades cambian de un individuo a otro; ya que esto produce diferentes modelos de comportamientos, pero aunque estos varíen los diferentes comportamientos de la motivación es básicamente el mismo en todas las personas.

Comprender y pronosticar la motivación de los colaboradores, según Robbins y Couter, (2010) es uno de los temas más populares en la investigación gerencial. Sin embargo, los estudios modernos acerca de la motivación de los empleados están influidos por algunos asuntos que ocurren en el lugar donde los mismos cumplen con sus obligaciones.

Los empleados asisten a las organizaciones con diferentes necesidades, ya que cada individuo cuenta con capacidades como: destrezas, habilidades, intereses y aptitudes. Tienen expectativas diferentes de sus empleadores y diferentes puntos de vista de lo que piensan que sus contratantes tienen derecho a esperar de ellos. Y varían grandemente en cuanto a lo que esperan de su trabajo. Por ejemplo algunos de sus colaboradores obtienen más satisfacción a partir de sus intereses y actividades personales, y no les interesa realizar su trabajo más desafiante o interesante o ganar concurso de desempeño. Otros obtienen una gran cantidad de satisfacción en sus puestos y están motivados para hacer grandes esfuerzos.

En materia laboral, para Chiavenato, (2009), la motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. En el contexto organizacional, uno de los temas centrales del comportamiento es la motivación, proceso psicológico por excelencia, equivalente en importancia a lo que sería el proceso de poder, desde la perspectiva sociológica. Desde una



perspectiva interdisciplinaria, poder y motivación son procesos complementarios, que interactúan y que explican la dinámica del ajuste recíproco entre individuo y organización, para conseguir los objetivos mutuos de eficacia y calidad de vida laboral. Esta concepción de Chiavenato guiará el desarrollo de la presente investigación.

Con anterioridad Chiavenato, había precisado que las personas tienen desempeños diferentes debido a varias razones. La diversidad genera patrones de comportamiento distintos que, casi siempre, están relacionados con necesidades y metas. Se han empleado muchas variables para explicar las diferencias individuales en el desempeño de las personas, por ejemplo, las habilidades y competencias y las recompensas intrínsecas y extrínsecas, los niveles de aspiración, etc., pero la motivación ocupa casi siempre el primer lugar entre todos estos factores.

En este marco de habilidades en el trabajo, existe otra teoría de la motivación desarrollada primigeniamente por Hackman & Oldham, la misma que después ha merecido diversas aplicaciones, como lo sostiene Hernández, (2013), en el sentido que partiendo de este modelo, un trabajador estará altamente motivado cuando se den tres tipos de experiencias o Estados Psicológicos Críticos: Significatividad del trabajo, Responsabilidad sobre los resultados de su trabajo y Conocimiento de los resultados de su trabajo. Para poder darse estos estados, tienen que estar presentes en el puesto las denominadas Dimensiones Centrales del Puesto: la Variedad de Destrezas, la Identidad de las tareas, la Importancia de las tareas, la Autonomía, y la Retroalimentación del puesto.

Cuanto mayor sea la presencia de estos aspectos tanto mayor será la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado y tanto menos su ausentismo y la probabilidad que abandone la organización. Así tenemos que estas dimensiones laborales mantienen las características siguientes:

**Variedad de la tarea:**

Una dimensión central es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias. Además alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.

Autonomía para la realización de la tarea:

O grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias.

**Identidad de tareas:**

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

**Importancia de la tarea:**

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

**Retroalimentación sobre el desempeño:**

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

En teoría, un puesto debe reunir las cinco dimensiones para estar enriquecido plenamente. Si se percibe que falta una de ellas, los trabajadores sufren privación psicológica y disminuye su motivación.

La segunda variable de la investigación está referida a la **Satisfacción Laboral**, que es considerada como la respuesta del trabajador ante las condiciones que tiene en un espacio laboral, está determinada por el tipo de actividades que se realizan, por lo que sí están condiciones son favorables o no, condicionan el grado de satisfacción del empleado.

El concepto de satisfacción laboral, según Rosillo, et al. (2012) está referido a la actitud que expresa el trabajador frente a su propio trabajo, basándose ésta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su campo laboral. Las actitudes mostradas están determinadas conjuntamente por las características que presenta el puesto de trabajo, así como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

Se entiende que constituye el resultado de las distintas actitudes que muestran los trabajadores en relación al componente remunerativo, al monitoreo o supervisión, el reconocimiento que reciben, oportunidades de ascender y otros factores; asociados a aspectos personales como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades de corte laboral, político y social

Según Chiang, Martín & Nuñez, (2012), como sucede con distintos fenómenos administrativos, no hay una de definición uniforme sobre el significado de la satisfacción laboral, a pesar de que su estudio se ha incrementado en los últimos años; fundamentalmente por la necesidad creciente de las organizaciones por elevar la calidad y bienestar en todas las instancias de este particular sistema humano; pues, de manera específica se busca el beneficio de los recursos humanos.

A pesar de las diferencias, existe coincidencia en considerar que la satisfacción laboral se obtiene a través de diversos factores motivacionales, desde esta posición Shaikh, Bhutto & Maitlo, (2012) consideran que la satisfacción laboral, puede ser entendida como una respuesta afectiva, o como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del

individuo. Poniendo de relieve el contenido de la definición, esta variable es considerada como un elemento central para entender y mejorar el desempeño laboral.

En esta misma dirección, Navarro, Linares y Montañana, (2010), reconocen la incidencia de las emociones, pero consideran que el concepto de satisfacción laboral tiene una connotación que va más allá de lo emotivo, porque se ve reflejado en el conjunto de actitudes mostradas en y hacia el trabajo.

Sobre los métodos necesarios para la medición de la satisfacción laboral, Robbins y Judge, (2013) identifica dos tipos: La escala o calificación global única consiste en medir el grado de satisfacción laboral según una única pregunta y con la escala que va desde “altamente satisfecho” hasta “altamente insatisfecho”.

Así como también, la calificación de la suma o suma de las facetas del trabajo, para lo cual primero se debe identificar los factores o rubros incluidos en la satisfacción laboral y luego hacer preguntas a los trabajadores sobre sus sentimientos con respecto a cada uno de los factores, donde las respuestas se medirán con una escala igual que en el anterior método, sumando los puntajes para obtener la evaluación general. Esta es la recomendable ya que explica en qué ámbitos existen problemas para poder solucionar luego. Las facetas mencionadas por los autores son: trabajo en sí, pago, ascensos, supervisión, compañeros, y satisfacción general.

Por otro lado, si se presenta insatisfacción laboral en la organización, se puede presentar de diversas maneras, así Amorós, (2007), y Robbins y Judge, (2009) mencionan varias formas en la que los empleados demuestran su insatisfacción en su centro de labores, donde el primer efecto de insatisfacción laboral mencionado es la salida, donde se caracteriza porque el trabajador opta por salir de la organización, en miras de buscar otro trabajo que le satisfaga en otra empresa.

En materia de los componentes que de satisfacción laboral que se deben evaluar, al respecto, Granados, (2011), además de considerar es la calidad de vida laboral la que permite el logro de la satisfacción y el bienestar del trabajador, desarrolla las dimensiones de la satisfacción como las que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores

### **Medioambiente físico**

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, según Granados, (2011) “Cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses, etc.” (p.219)

### **Políticas**

Otro elemento esencial lo constituyen las políticas administrativas, concebidas como el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidos a regular la relación laboral, donde resulta importante una adecuada valoración del servicio realizado por el colaborador.

Además una adecuada estructuración de horarios contribuye a la satisfacción, como los sostiene Granados, (2011) “Los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las personas que trabajan largos

turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales” (p.220).

### **Relaciones**

Se valora mucho la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo. Inclusive, con la puesta en práctica de valores de compañerismo y solidaridad

### **Realización personal**

El desarrollo de los conocimientos y habilidades permite el logro de las metas profesionales, que constituye un factor motivador, generando sentimientos de logro y de realización personal

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015?

## **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación, en materia de **justificación teórica**, desarrolla el conocimiento científico sobre las variables de estudio, para validar su aplicación en un caso práctico de la Municipalidad Provincial de Lamas, para lo cual se utilizaron las teorías de Chiavenato (2009) para la motivación y Granados (2011) para la satisfacción laboral.

La **justificación práctica** se sustenta en la utilidad práctica que puede tener los resultados del estudio, ya que están al servicio de los funcionarios y directivos de la Municipalidad Provincial de Lamas para que les permita conocer el estado de motivación y satisfacción del

personal y así desarrollar políticas de tratamiento para obtener mayores tasas de productividad en el trabajo.

Se considera que la investigación tiene **justificación social** porque, sus propósitos están orientados hacia la búsqueda de mejoras en el servicio que otorga la municipalidad a los usuarios, por tanto, el beneficio es entendible a toda la sociedad lamista, teniendo en cuenta que los servicios municipales están concebidos como servicios de carácter social.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

Existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.

### **Hipótesis específicas:**

El nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015, es alto.

El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015, es alto.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015.

### **Objetivos Específicos:**

Determinar el nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015.

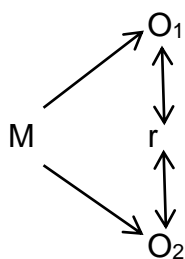
Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

La investigación, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2006), corresponde al tipo de investigación no experimental, porque las variables serán estudiadas, tal y conforme se presentan en la realidad sin merecer algún tipo de manipulación.

El diseño utilizado es de tipo descriptivo correlacional, porque las variables de motivación y satisfacción laboral, serán descritas en una primera instancia, para luego establecer la relación existente entre ellas, utilizando el esquema siguiente:



Dónde:

M: Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas

O<sub>1</sub>: Motivación del personal

r : Coeficiente de correlación

O<sub>2</sub>: Satisfacción laboral

### 2.2. Variables. operacionalización

Variable 1 : Motivación

Variable 2 : Satisfacción laboral



VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Motivación	Término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, aplicados en el campo del trabajo. Chiavenato (2009)	Condiciones en el trabajo percibidos por el trabajador que serán medidos mediante un cuestionario	Variedad de tareas	Oportunidades	Ordinal
				Habilidades	
				Ambiente de trabajo	
				Demandas del trabajo	
			Identidad de la tarea	Esfuerzo visible	
				Contribución al servicio	
				Organización en el trabajo	
			Importancia de la tarea	Consideración de tareas	
				Valoración del trabajo	
			Autonomía	Nivel de decisión	
				Libertad para tareas	
			Retroalimentación	Refuerzos de jefaturas	
Refuerzos de compañeros					
Satisfacción laboral	Es la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto laboral Robbins (1988).	Expresiones internas del trabajador en el cumplimiento de sus labores, medidos mediante un cuestionario.	Condiciones físicas	Distribución física	Ordinal
				Ventilación e iluminación	
				Comodidad	
			Beneficios	Remuneraciones	
				Expectativas económicas	
			Políticas	Valoración del servicio	
				Cumplimiento de horarios	
			Relaciones	Compañerismo	
				Solidaridad mutua	
			Realización personal	Sentimiento por logros	
Sentimiento de realización					

### 2.3. Población y muestra

La población de estudio, está conformada por 82 trabajadores que laboran en la sede principal de la Municipalidad Provincial de Lamas, sin distingo de funciones, con excepción de los funcionarios de confianza.

La muestra de usuarios estará representada por 62 personas habiéndose calculado aplicando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

- n es el tamaño de la muestra
- Z es el nivel de confianza 95%= 1.96
- p es la probabilidad de éxito 80%/100= 0.6
- q es la probabilidad de fracaso 20%/100 = 0.4
- E es el nivel de error 5%/100 = 0.05
- N es el tamaño de la población= 82

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.6)(0.4)(82)}{(0.05)^2(82-1)+ (1.96)^2(0.6) (0.4)}$$

$$n = \frac{75.60}{1.12}$$

$$n= 67$$

El muestreo, fue no probabilístico, por racimos según las áreas de trabajo de la Municipalidad, teniendo como criterio de inclusión para la muestra ser trabajador nombrado o contratado con un mínimo de 1 año se servicios

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios con escala Likert; el primero referido a la motivación del personal que consta de 23 preguntas, distribuidas en las dimensiones de la operacionalización, Variedad de tareas: 5 preguntas, Identidad de la tarea: 5 preguntas, Importancia de la tarea: 5 preguntas, Autonomía: 4 preguntas y Retroalimentación: 4 preguntas.

En el segundo cuestionario sobre satisfacción laboral, las 36 preguntas están distribuidas según las dimensiones, Condiciones físicas: 7 preguntas, Beneficios: 8 preguntas, Políticas: 7 preguntas, Relaciones: 7 preguntas y Realización personal: 7 preguntas

En ambos cuestionarios, los ítems de afirmación positiva tienen una valoración de 1 a 5 puntos, invirtiéndose la puntuación en los ítems afirmación negativa. Con esta puntuación cada encuestado ha tenido un puntaje total que ha servido para la medición de la variable en tres intervalos de niveles: alto, medio y bajo.

Para determinar la validez de los instrumentos, éstos fueron sometidos al juicio de tres expertos en la temática de estudio, cuyos resultados se presentan en el Anexo N° 3

Para darle confiabilidad a los instrumentos elaborados, estos fueron sometidos a la prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach, obteniendo en ambos casos alta confiabilidad, según los siguientes resultados:

#### Cuestionario de motivación

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	19	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	23

#### Cuestionario de satisfacción laboral

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	19	100,0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
,709	36

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Los cuestionarios contestados fueron foliados y revisados cuidadosamente para constatar que todos hubiesen sido resueltos de manera adecuada. Las respuestas fueron codificadas y capturadas en bases de datos utilizando software estadístico. Para corroborar que no existan errores de captura se obtuvieron frecuencias simples por pregunta. Los errores o dudas suscitadas se resolvieron consultando físicamente los cuestionarios correspondientes.

Para determinar la prueba de hipótesis, se aplicó una prueba de normalidad a los resultados de la medición de las variables, concluyendo en la elección de la prueba de Pearson

La prueba de hipótesis se realizó con la determinación del coeficiente de correlación de Pearson para datos no agrupados, definido por la fórmula siguiente:

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Donde “r” corresponde al coeficiente de correlación y “x” e “y” representan los datos de las variables en estudio

Se toma en consideración que el valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1,1], si el valor de “r” tiene signo positivo es una correlación

directa o positiva, en cambio si el valor de “r” tiene signo negativo es una relación inversa o negativa.

Además se tuvo presente que el valor de significación es mayor que 0,05, entonces se acepta la hipótesis nula, inversamente si el valor es menor que 0,05, entonces se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la aplicación de los instrumentos se respeta el derecho a la reserva de identidad y privacidad de los encuestados.

En el estudio de los fundamentos teóricos, se toma como referencias a un conjunto de autores e instituciones que están debidamente citados y referenciados por respeto a la propiedad intelectual.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

La información de campo recabada para determinar el nivel de motivación de los trabajadores, ha seguido el procesamiento de la escala Likert, tomando como base la matriz de datos de las variable Motivación con sus respectivas dimensiones que se presenta en el Anexo N° 04, para obtener una escala de valores, en los niveles bajo, medio y alto; teniendo en cuenta los puntajes obtenidos por cada encuestado, según los límites siguientes:

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

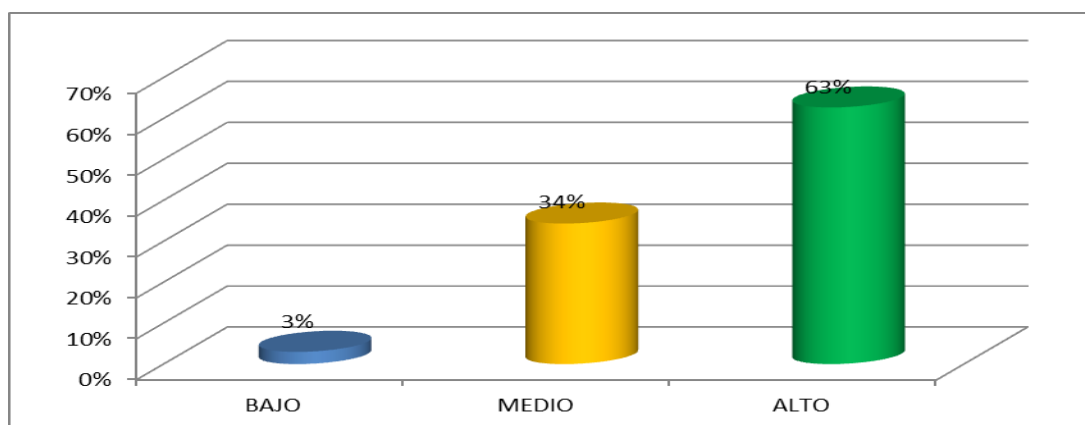
Calculados los resultados, se obtiene las siguientes tablas de frecuencias y gráficos:

**Tabla 1: Niveles de motivación en el año 2015**

NIVELES	f	%
BAJO	2	3%
MEDIO	23	34%
ALTO	42	63%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Gráfico 1: Diferencias de niveles de motivación en el año 2015**



*Fuente: Elaboración propia*

Se evidencia que el nivel de motivación es predominantemente alto, ya que el 63% de los puntajes obtenidos se ubican en esa escala de valor; un aspecto resaltante es que el nivel bajo de motivación ocupa un porcentaje mínimo del 3%.

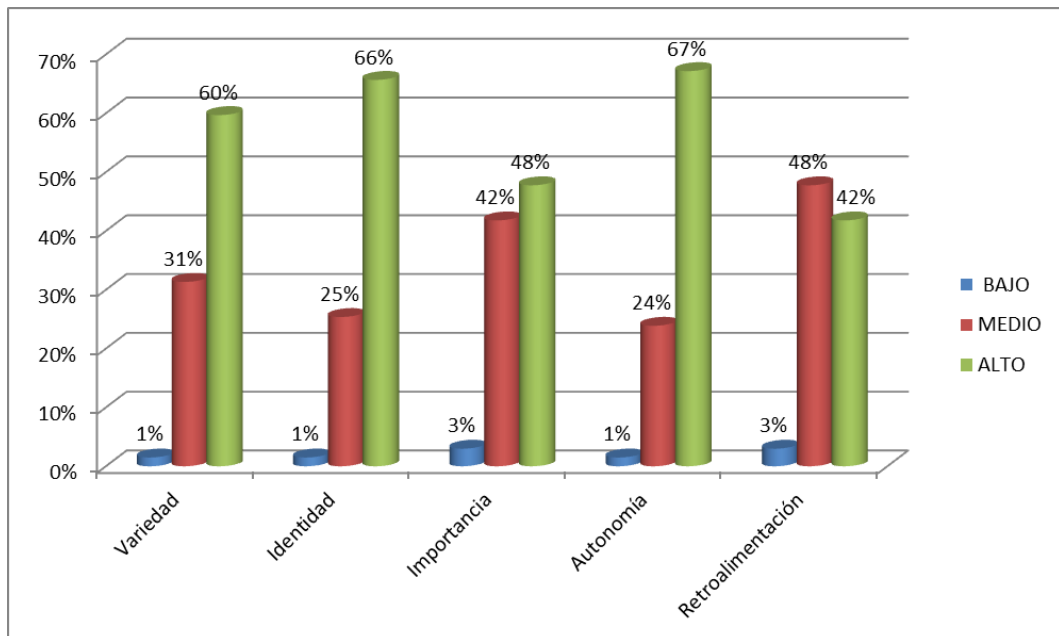
En el estudio más detallado por cada una de las dimensiones de estudio de la variable se obtiene los siguientes niveles de motivación:

**Tabla 2: Niveles de motivación por dimensiones en el año 2015**

NIVELES	Variedad		Identidad		Importancia		Autonomía		Retroalimentación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	2	3%	2	3%	3	4%	1	1%	2	3%
MEDIO	23	34%	18	27%	29	43%	18	27%	34	51%
ALTO	42	63%	47	70%	35	52%	48	72%	31	46%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Gráfico 2: Diferencias de niveles de motivación por dimensiones en el año 2015**



*Fuente: Elaboración propia*

La motivación del personal del Municipio, tiene mayor aceptación cuando se refiere a las interrogantes sobre Autonomía e Identidad de la tarea, lo cual implica que el trabajador se siente con suficiente nivel de independencia en su trabajo para la ejecución de sus tareas diarias; así como también, en cuanto a identidad, se siente identificado con sus tareas para ejecutarlas de principio a fin con resultados visibles.

El nivel más bajo se evidencia en el componente de retroalimentación, sin dejar de tener un porcentaje considerable, lo que implica que aún no es suficiente la información proporcionada por la institución, de forma clara y directa al trabajador, sobre la eficacia de su rendimiento, así como sobre las acciones reforzadoras que contribuyan a un mejoramiento progresivo de las tareas que ejecuta, sobre todo que estas acciones sean percibidas por el trabajador.

### **3.2. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.**

El procedimiento seguido para determinar el nivel de satisfacción laboral, tiene similitud con el proceso empleado para la variable Motivación, tomando como base la matriz de datos de las variable Satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones que se presenta en el Anexo N° 04, asignando una escala de tres valores, con los siguientes límites:

<b>CLASES</b>	<b>LÍMITE INFERIOR</b>	<b>LÍMITE SUPERIOR</b>
BAJA	35	83
MEDIA	84	132
ALTA	133	181

Con este punto de partida se han calculado los puntajes obtenidos por cada encuestado y ubicado en una tabla de frecuencias:

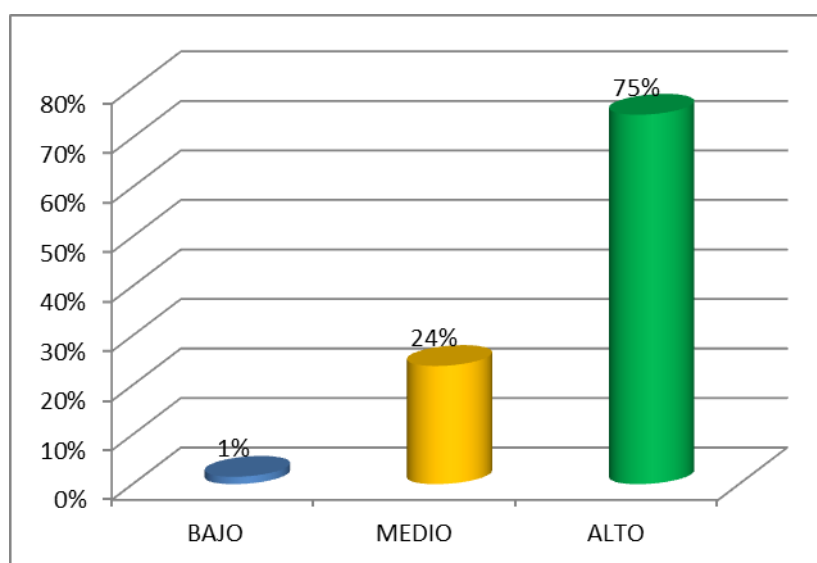


**Tabla 3: Niveles de Satisfacción laboral en el año 2015**

NIVELES	f	%
BAJO	1	1%
MEDIO	16	24%
ALTO	50	75%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Gráfico 3: Diferencias de Satisfacción laboral en el año 2015**



*Fuente: Elaboración propia*

Los resultados obtenidos en satisfacción laboral son más alentadores que la variable Motivación, porque no existen puntajes que sean ubicados en el nivel bajo de satisfacción, implica esto una respuesta favorable de los trabajadores encuestados frente a las condiciones que les ofrece la Municipalidad provincial de Lamas, teniendo en cuenta que el estudio está dirigido para quienes laboran en la sede central.

Mucho más positivo es este resultado cuando se observa que en el nivel alto de satisfacción se ubican el 75%, que representa una significativa calificación de que las condiciones laborales son favorables para el trabajo.

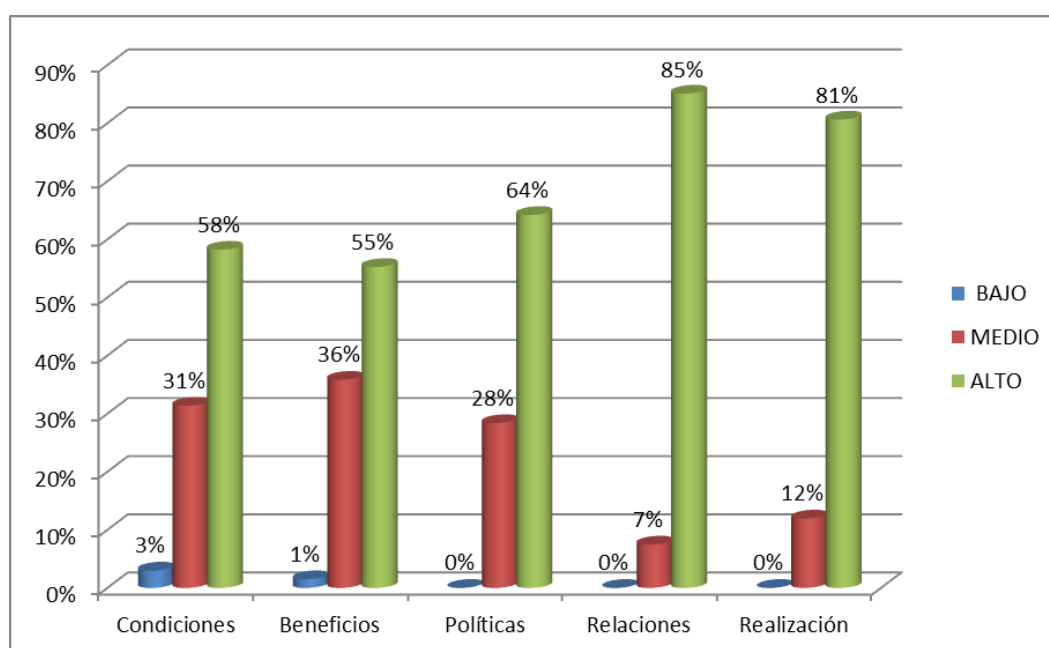
Para mejor detalle se evalúan los componentes de satisfacción en base a las dimensiones identificadas en la operacionalización de la variable.

**Tabla 4: Niveles de Satisfacción laboral por dimensiones en el año 2015**

NIVELES	Condiciones		Beneficios		Políticas		Relaciones		Realización	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	2	3%	1	1%	1	1%	1	1%	1	1%
MEDIO	23	34%	26	39%	21	31%	7	10%	10	15%
ALTO	42	63%	40	60%	45	67%	59	88%	56	84%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Gráfico 4: Diferencias de Satisfacción laboral por dimensiones en el año 2015**



*Fuente: Elaboración propia*

Los resultados por dimensiones de satisfacción laboral, muestran que los componentes de relaciones sociales y realización personal son los que representan mayor nivel de satisfacción por parte de los encuestados, esto implica una buena apreciación valorativa del trabajador de su relación con su jefe directo, e incluso de sus compañeros de labores; igual también es la valoración de los trabajadores por las labores que desempeñan reconociendo que están desarrollando sus facultades y capacidades, con lo cual se sienten satisfechos.

Los componentes de condiciones físicas y/o materiales que les ofrece la institución, los beneficios económicos que percibe y las políticas laborales que están implementadas, a pesar de no tener los mismos niveles de aceptación, también son considerados en el rango de alta satisfacción, lo cual implica un resultado positivo en las actitudes que tienen los trabajadores hacia su empleo, valorando factores concretos del trabajo.

### 3.3. Relación entre motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Para determinar la correlación lineal existente entre las variables motivación y satisfacción laboral, se plantean las hipótesis nula y alterna, que permitan su respectiva contrastación:

Hipótesis nula: No existe relación entre motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015

Se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) si el Valor  $p > 0.05$ ; igualmente, se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_a$ ) si el Valor  $p < 0.05$

Procesados los resultados en la matriz de datos, estos son sometidos a una prueba de normalidad con el propósito de definir el tipo de prueba de hipótesis a utilizar en la contrastación.

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
MOTIVACION	62	100,0%	0	0,0%	62	100,0%
SATISFACCION	62	100,0%	0	0,0%	62	100,0%

El procesamiento de casos se realiza con una muestra (N) que supera los 50 casos, por tanto se opta por realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con el propósito de verificar si los datos se ajustan a la distribución normal.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MOTIVACION	,119	62	,29	,835	62	,000
SATISFACCION	,101	62	,183	,968	62	,104

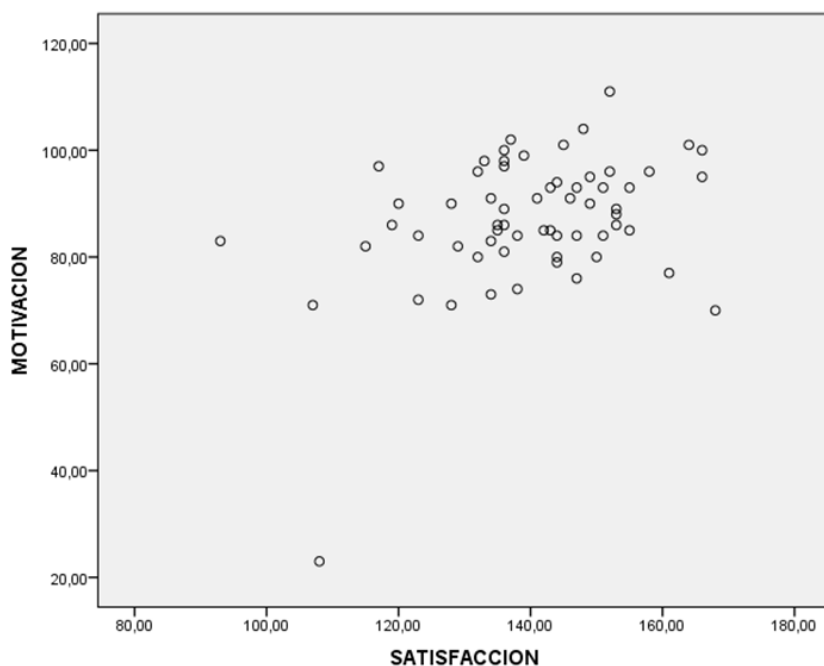
a. Corrección de significación de Lilliefors

El estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov presenta un nivel de significación igual a 0,29 para la motivación y de 0,183 para la satisfacción laboral, en ambos casos valores superiores a 0.05.

Comprobando que los datos siguen el supuesto de normalidad, se toma una prueba paramétrica de contraste de hipótesis, asumiendo la prueba de Pearson, al estar con resultados de variables con escala de medición ordinal.

Los gráficos Q-Q normal ratifican la conclusión anterior, ya que los valores observados se sitúan sobre la recta esperada bajo el supuesto de normalidad.

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
MOTIVACION	87,1290	12,25077	62
SATISFACCION	139,9677	14,78698	62



El gráfico de dispersión de las variables en estudio nos muestra que la recta correspondiente a la nube de puntos de la distribución, es una recta creciente, correspondiendo por tanto a una relación directa entre variables.

#### Correlaciones

		MOTIVACION	SATISFACCION
MOTIVACION	Correlación de Pearson	1	,366**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	62	62
SATISFACCION	Correlación de Pearson	,366**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	62	62

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

Mediante la prueba de hipótesis de Pearson se evidencia un índice de correlación de 0,366, que indica una correlación directa y moderada, además en cuanto a significación se obtiene un valor  $p = 0,003 < 0,05$ , por tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ), es decir, existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015

#### **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados de la investigación, evidencian en cuanto motivación del personal, que el 63% se ubica en el nivel alto, 34% en el nivel medio y solo 3% en el nivel bajo, lo que define su actuación o comportamiento en el trabajo. En la combinación de los procesos internos que deciden este resultado, tiene mayor aceptación lo relacionado con autonomía e identidad de la tarea, lo cual es mucha significación debido que esto está relacionado con las habilidades que pone en práctica el trabajador al ejercer el puesto; resultado coincidente con el estudio de Alfaro et al. (2012) para quienes la significación de la tarea constituye lo más importante de su investigación, como indicador de que los trabajadores tienen una óptima disposición para el trabajo, mostrando conformidad con las condiciones que otorga el centro laboral. Esto muestra un comportamiento positivo en el trabajo, producto, como lo sostiene Robbins, (2009), de necesidades satisfechas que generan actitudes favorables para el cumplimiento de las tareas.

Sin embargo, en los resultados de motivación, también evidencias aspectos menos óptimos como la retroalimentación, que, sin dejar de tener una considerable aceptación, se considera que no son suficientes las medidas de refuerzo que se realizan para el mejoramiento progresivo en el trabajo, quiere decir que la entidad no está reforzando adecuadamente las actitudes favorables del trabajador. Aquí radica un componente importante ya que el trabajador, a pesar de tener aceptable motivación en el trabajo, requiere un estímulo reforzador, lo exige, como tal es una conducta asertiva, como lo sostienen Cañón y Rodríguez, (2011) en el sentido que los cambios razonables tienen su fundamento en las relaciones interpersonales, que debe haber en un espacio laboral, de manera que se pueda lograr un equilibrio en la interacción social.

En igual sentido se puede ubicar a las reflexiones de García, (2012), quien, al estudiar las variables relacionadas con la motivación laboral, encuentra las mayores respuestas en la necesidad de reconocimiento y luego las relaciones interpersonales, por lo que considera que el trabajador necesita sentirse reconocido, no solo por sus superiores jerárquicos sino también por sus

compañeros, de tal forma que estos estímulos constituyan elementos motivadores para el cumplimiento de sus tareas.

El necesario reforzamiento de las conductas positivas en el trabajo, deben conducir a reforzar el estado motivacional, para evitar que las condiciones favorables disminuyan, como lo menciona Rosillo et al. (2012), cuando considera a la motivación como una fuerza propulsora, pero como parte de toda actividad humana, requiere de los estímulos necesarios para su consolidación; igualmente lo considerado por Padilla, (2013) cuando identifica como uno de los factores que producen satisfacción al reconocimiento.

Como se observa los principales factores de motivación se ubican en componente interno del trabajador, en coherencia con las teorías que pretenden determinar las necesidades individuales al explicar la conducta del trabajador y los sistemas de recompensa, como aspectos positivos en la institución estudiada, teniendo en cuenta que corresponde al área de las entidades públicas, a diferencia de estudios realizados en las empresas privadas, como el caso de González, (2013), que muestra resultados de altos índices de desmotivación de los trabajadores, producto de insatisfacciones por sus necesidades no cubiertas; que en el análisis de Robins y Judge, (2013), se inserta en la teoría de McGregor, quien considera que el trabajador tiene como punto de partida un comportamiento de aversión innata al trabajo.

En cuanto a los resultados de la variable satisfacción laboral, éstos siguen la misma tendencia que la motivación, donde el 75% se ubica en el nivel alto, 24% en el nivel medio y solo 1% en el nivel bajo, observándose ligeras diferencias en positivo, porque se ubican en mayor porcentaje hacia el nivel alto de satisfacción, teniendo incluso que no existen puntajes ubicados en el nivel bajo, lo cual es un indicador de condiciones de trabajo favorables en la Municipalidad Provincial de Lamas; esto puede estar asociado a las condiciones de motivación y de oportunidades que brinda la institución, aunque hay estudios, como el de Bravo, (2015), que consideran esta situación favorable como una relación directa con el nivel de estudios del trabajador, con ello es más favorable la satisfacción en grupos que cuentan con mayores niveles de formación; situación que por supuesto, no puede ser considerada

como absoluta, ya que en la satisfacción también existen otras variables intervinientes que se debe estudiar.

Este resultado de satisfacción en los trabajadores municipales, se da con mayor énfasis en los aspectos relacionados con las relaciones sociales y la realización personal, implica que su desarrollo laboral se desenvuelve en un clima personal y social favorable para el trabajo, esto debe merecer el reforzamiento del caso para evitar factores como es estrés que puedan perturbar el cumplimiento de tareas, como lo consideran Díaz y Gaviria, (2013), quienes en su investigación detectaron niveles de estrés laboral relacionados con sobre carga de trabajo que conduce a la disminución de los niveles de desempeño.

Esto lo sustenta teóricamente Granados, (2011) cuando afirma que los horarios extensos o prolongados generan dificultades internas en el trabajador, que condiciona la normalidad de sus relaciones familiares, laborales y sociales.

Queda claro que son las condiciones laborales que ofrece la institución municipal, las que permiten obtener estos resultados, lo cual debe repercutir en el cumplimiento de objetivos y metas propuestos por la institución, porque ambos componentes están asociados, como concluye en su estudio Juárez, (2011), en el sentido que la productividad tiene como elemento fundamental de soporte, como son la satisfacción laboral y el estado motivacional del trabajador.

Por tales razones, la relación motivación y satisfacción laboral debe ser de estudio permanente en toda organización teniendo en consideración que el logro de índices positivos de satisfacción del personal es una ventaja competitiva para toda institución, que resulta beneficioso en este mundo competitivo que exige de logros y cumplimiento de metas.



## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1.** La motivación del personal en la Municipalidad Provincial de Lamas se ubica en el nivel alto, de los tres intervalos asignados en la medición, seguido del nivel medio y con muy reducido porcentaje del nivel bajo de motivación del; con mayor incidencia positiva en los indicadores de autonomía e identidad de la tarea; y, ubicando el punto más bajo, en los indicadores de retroalimentación, como acciones de refuerzo al trabajador.
- 5.2.** Se registra óptimos niveles de valoración en satisfacción laboral, con predominancia mayoritaria del nivel alto y ninguno de los puntajes finales en el nivel bajo, evidenciando resultados positivos en todos los indicadores que componen la variable, sobresaliendo aspectos de relaciones sociales, entre trabajadores y trabajador-jefatura; además de la realización personal como satisfacción al desarrollar sus facultades y capacidades.
- 5.3.** Existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral demostrada con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, con lo cual existe evidencia estadística para afirmar que a mayores índices de motivación, se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015,

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** La Municipalidad Provincial de Lamas, debe insertar en su planeación operativa, procesos para incrementar y mejorar las acciones de retroalimentación a los trabajadores, como proporcionar información clara y directa a los trabajadores sobre el rendimiento en el trabajo que permitan reforzar su labor diaria para un mayor y mejor logro de las metas institucionales, orientados a los cambios y la mejora continua.
- 6.2.** La entidad municipal, debe socializar con todos sus trabajadores los resultados de satisfacción laboral obtenidos en el presente estudio, que permita la continuidad de los indicadores positivos y la corrección de los indicadores que tienen baja aceptación, con una orientación hacia el logro de nuevos compromisos de todo el personal para con la institución.
- 6.3.** Se debe realizar un trabajo de investigación que además de tener en cuenta estas condiciones de motivación y satisfacción laboral, evalúe la productividad en el trabajo de los colaboradores, a fin de conocer si estas condiciones favorables se están materializando en el cumplimiento de las obligaciones.

## VII. EFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, S. y Sáenz, I. (2012) Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú
- Blum Milton & James Naylor. (1982): Psicología Industrial (Sus Fundamentos Teóricos y Sociales). México: Editorial Trillas.
- Bravo J. T. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima. (Tesis de maestría) PUCP. Lima, Perú.
- Cañón, W. y Rodríguez, A. (2011) Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia. (Tesis de maestría). Universidad Cooperativa de Colombia.
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Contaduría y Administración. 58(2), 39-60.
- Chiavenato, I. (2009) Introducción a la teoría general de la Administración. 6ma. Ed. McGraw-Hill Interamericana. México.
- Cuadra Peralta, Alejandro Adrián (2012). Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral. Artículo científico. Fractal, Rev. Psicol., vol.24, N°.1
- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 de Tarapoto. Abril-Junio 2013. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
- García Sanz, Virginia (2012) La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables. Tesis de Grado. Universidad de Valladolid-España

- González-Alva, S. (2013) Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. Tesis de pre grado. Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú.
- Granados I. (2011) Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. Revista de Investigación en Psicología UNMSM. Vol.14 (2). pp. 271-276. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2109/1827>
- Hernández, C. (2013) ¿La carga mental de trabajo contribuye a explicar la motivación general y la motivación intrínseca? España, Universidad de La Laguna.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. (4ª Ed.) McGraw Hill. (ISBN: 9789701057537)
- Juárez, J. R. (2011) Relación entre satisfacción laboral y productividad de los docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. (Tesis de doctorado). Universidad Alas Peruanas, Tarapoto, San Martín.
- Madrigal (2009). Habilidades Directivas. México D.F.: Mc Graw Hill/interamericana Editores S.A.
- Navarro, E., Linares, C., y Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). Revista de la Construcción, 9(1), 4-16.
- Padilla (2013) La gestión del reconocimiento en la administración pública. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/280711192\\_LA\\_GESTION\\_DEL\\_RECONOCIMIENTO\\_EN\\_LA\\_ADMINISTRACION\\_PUBLICA](https://www.researchgate.net/publication/280711192_LA_GESTION_DEL_RECONOCIMIENTO_EN_LA_ADMINISTRACION_PUBLICA)
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Robbins y Couter (2010) Administración. México D.F.: Pearson Educación

- Robbins, S. (2009), Teoría de la Planificación. Editorial Universal. (Sexta Edición). México.
- Rosillo, Y., Velázquez, R. y Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. un acercamiento teórico metodológico para su estudio. Cuba: Observatorio de la Economía Latinoamericana-Eumed.net
- Sánchez, K. (2010). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
- Shaikh, M. Bhutto, N. y Maitlo, Q. (2012). Facets of job satisfaction and its association with performance. International Journal of Business & Social Science, 3(7), 322-326.
- UNESCO, (2004) informe: condiciones de trabajo y salud docente estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay, Impreso en Chile por Imprenta Alfabeta, Artes Gráficas, ISBN: 956-8302-42-5.

# **ANEXOS**

**Anexo N.º 01: Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>V. INDEPENDIENTE</b>		
¿Qué relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015?	Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015.	Hi Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015	Motivación	Variedad de tareas	Oportunidades
					Habilidades
					Ambiente de trabajo
					Demandas del trabajo
				Identidad de la tarea	Esfuerzo visible
					Contribución al servicio
				Importancia de la tarea	Organización en el trabajo
					Consideración de tareas
Autonomía	Valoración del trabajo				
	Nivel de decisión				
Retroalimentación	Libertad para tareas				
	Refuerzos de jefaturas				
					Refuerzos de compañeros
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>V.DEPENDIENTE</b>		
<b>P1:</b> ¿Cuál es el nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015?	<b>O1:</b> Determinar el nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015.	<b>H2:</b> El nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas es aceptable.	Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Distribución física
					Ventilación e iluminación
					Comodidad
<b>P2:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015?	<b>O2:</b> Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015.	<b>H3:</b> El nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas es aceptable.	Satisfacción laboral	Beneficios	Remuneraciones
					Expectativas económicas
				Políticas	Valoración del servicio
					Cumplimiento de horarios
				Relaciones	Compañerismo
Solidaridad mutua					
Realización personal	Sentimiento por logros				
	Sentimiento de realización				

## Anexo N.º 02: Instrumentos de recolección de datos

### 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 desarrollar y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de la Municipalidad Provincial de Lamas.

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

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

#### DATOS GENERALES

**SERVICIO:** .....

#### 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					

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL**

**TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO**  
**INDECISO**  
**TOTALMENTE EN DESACUERDO**

**DA = DE ACUERDO**  
**ED = EN DESACUERDO**

**I =**  
**TED =**

<b>N°</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
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.					

Muchas gracias por sus respuestas

### Anexo N.º 03: Validación de instrumentos

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Título de la investigación: *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”*

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución en la que trabaja /Cargo: Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Motivación**

Autores del instrumento : **Br. René Ríos Ríos**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

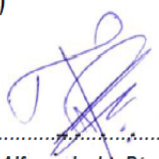
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			x		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>42</b>	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios; por tanto, es pertinente y aplicable. El instrumento está apto para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44 (Bueno)**

Tarapoto, noviembre de 2015.

  
Mg. Alfonso Isuiza Pérez  
CPPe N° 2301119950

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Título de la investigación: **“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”**

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución en la que trabaja /Cargo: Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Satisfacción laboral**

Autores del instrumento : **Br. René Ríos Ríos**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>44</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. El instrumento está apto para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44 (Bueno)**



Mg. Alfonso Isuiza Pérez  
CPPe N° 2301119950

Tarapoto, noviembre de 2015.

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Título de la investigación: *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”*

Nombres y apellidos del experto: Dra. Juliana CHUMBE MUÑOZ

Institución en la que trabaja /Cargo: UCV Tarapoto / Docente de Investigación

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Motivación**

Autor del instrumento : **Br. René Ríos Ríos**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>				

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, mantiene coherencia con los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. En consecuencia, el instrumento es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41 (Bueno)**

  
Dra. Juliana Chumbe Muñoz  
CPPe 2309988620  
DOCENTE EPG - UCV

Tarapoto, agosto de 2015

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Título de la investigación: **“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”**

Nombres y apellidos del experto: Dra. Juliana CHUMBE MUÑOZ

Institución en la que trabaja /Cargo: UCV Tarapoto / Docente de Investigación

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Satisfacción laboral**

Autor del instrumento : **Br. René Ríos Ríos**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>46</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, mantiene coherencia con los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. En consecuencia, el instrumento es aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)**

  
**Dra. Juliana Chumbe Muñoz**  
**CPP: 236988628**  
**DOCENTE EPG - UCV**

Tarapoto, octubre de 2015

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### I. DATOS GENERALES

Título de la investigación: *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”*

Nombres y apellidos del experto: Dra. Roxana Herminia Hidalgo Pozzi

Institución en la que trabaja /Cargo: Universidad Nacional de San Martín - T

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Motivación**

Autor del instrumento : **Br. René Ríos Ríos**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
<b>TOTAL</b>					<b>41</b>	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es confiable y puede aplicarse.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41 (Bueno)**

  
 Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi  
 DIRECTORA

Tarapoto, noviembre de 2015



## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Título de la investigación: **“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”**

Nombres y apellidos del experto: Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

Institución en la que trabaja /Cargo: Universidad Nacional de San Martín - T

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Satisfacción laboral**

Autor del instrumento : **Br. René Ríos Ríos**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>46</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento es confiable y puede aplicarse.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)**

Tarapoto, noviembre de 2015


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION**  
  
**Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi**  
**DIRECTORA**



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS**  
UNIDAD DE LICENCIAS Y COMERCIALIZACION

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

**CONSTANCIA**


EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS,

HACE CONSTAR:

Que, el señor RENE RIOS RIOS, identificado con DNI. N° 10771171, ha realizado su Tesis titulada "Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, en el año 2015", en nuestra institución.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Lamas, 23 de enero del 2017

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS  
.....  
Ing. Fernando del Castillo Tang  
ALCALDE