

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la
Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en administración y negocios
internacionales

Por:

Julia Elandia More Inga
Karyn Yunelith Terán Cueva

Asesora:

Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas

Lima, septiembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TESIS

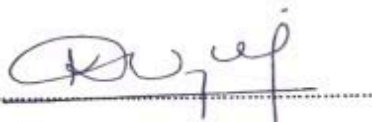
Mg. Kelly Dafve, Nuñez Rojas de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente tesis titulada: “La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018” constituye la memoria que presentan a la Bachiller Julia Elandia More Inga y la Bachiller Karyn Yunelith Terán Cueva para aspirar al título de Profesional de **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales** cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 10 días del mes de febrero del año 2021.



Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas

Docente universitaria

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a veinticuatro día(s) del mes de octubre del año 2018, siendo las horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Mg. David Junior Edias Aguilar Panduro, el secretario: Dr. Alexander David De La Cruz Vargas, el miembros: Ing. Alejandro Marcial Alva Fructuoso, Ing. Santos Víctor Burgos Chaves y el asesor: Mg. Kelly Dafre Muñoz Rojas

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Pablo-Cajamarca 2018

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Mora Inga Julia E. Landia

b) Teran Guerra Xaryn Yurelith

conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales
(Nombre del Título Profesional)

con mención en.....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)/las candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Mora Inga Julia E. Landia

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Candidato (b): Teran Guerra Xaryn Yurelith

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)/las candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
 Presidente

[Firma]
 Asesor

[Firma]
 Candidato/a (a)

[Firma]
 Miembro

[Firma]
 Secretario

[Firma]
 Miembro

[Firma]
 Candidato/a (b)

Dedicatoria

A Dios, por sus infinitas bendiciones
A mis padres y hermanos, por su apoyo incondicional,
A mis tíos y primos que estuvieron en esta etapa de mi carrera
profesional, y son parte del logro.

Julia More

Dedicatoria

A Dios por la protección que nos brinda a diario
A mi madre y hermano por el apoyo incondicional, porque siempre confiaron en mí y fueron
el motivo de proseguir a la meta

Karyn Terán

Agradecimiento

A Dios por el amor y compañía incondicional que nos brinda cada día.

A nuestros padres y familiares que a pesar de las dificultades nunca dejaron de motivar nuestras ganas de seguir luchando por nuestros sueños.

A nuestra querida Universidad Peruana Unión, donde es y será un privilegio recibir las enseñanzas que nos preparan para un futuro competitivo, donde priman los principios y valores cristianos.

A nuestros distinguidos profesores, por compartir sus conocimientos, por el tiempo y paciencia dedicada, por ser nuestros guías en el desarrollo de esta investigación. En especial al Ing. Santos Víctor Burgos Chávez, al Ing. Effer Apaza Tarqui y la Mg. Kelly Dafne Nuñez quienes nos extendieron su mano a lo largo de este proceso.

Índice General

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de tablas.....	xi
Resumen.....	xii
Abstrac.....	xiii
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1. Descripción de la situación problemática.....	12
1.1. Descripción del Problema.....	12
1.2. Formulación de la realidad problemática.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1. Objetivos generales.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación y viabilidad.....	18
1.4.1. Justificación.....	18
1.1.4.1 Justificación teórica.....	18
1.1.4.2 Justificación practica.....	19
1.1.4.3 Justificación metodológica y social.....	20
1.4.2. Viabilidad.....	21
1.5. Cosmovisión filosófica.....	21
CAPÍTULO II.....	23

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.1. Marco teórico.....	23
2.1.1. Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1.1. Internacional.....	23
2.1.1.2. Nacional.....	26
2.2. Bases teóricas.....	30
2.2.1. Motivación.....	30
2.2.1.1. Origen de la motivación.....	30
2.2.1.2. Definición de la motivación laboral.....	32
2.2.1.3. Teorías de la motivación.....	33
2.2.1.3.1. Teoría Bifactorial de Herzberg.....	33
2.2.1.3.2. Teoría de Maslow.....	34
2.2.1.4. Importancia de la motivación.....	36
2.2.1.5. Dimensiones de la motivación.....	37
2.2.1.5.1. Necesidad de protección y seguridad.....	37
2.2.1.5.2. Necesidad social y de pertenencia.....	39
2.2.1.5.3. Necesidad de autoestima.....	40
2.2.1.5.4. Necesidad de autorrealización.....	42
2.2.2. Satisfacción.....	43
2.2.2.1. Origen de la satisfacción.....	43
2.2.2.2. Definición de la satisfacción laboral.....	44
2.2.2.3. Teoría de la satisfacción laboral.....	45
2.2.2.3.1. Niveles de satisfacción con la distribución de bienes y servicios.....	45
2.2.2.4. Importancia de la Satisfacción Laboral.....	46
2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	47

2.2.2.5.1. Condiciones físicas y/o confort.....	47
2.2.2.5.2. Beneficios laborales y/o remunerativos.....	47
2.2.2.5.3. Relaciones interpersonales.....	49
2.2.2.5.4. Relaciones personales.....	49
2.2.2.5.5. Políticas administrativas.....	50
2.2.2.5.6. Relación con la autoridad.....	51
2.2.2.5.7. Desempeño de Tarea.....	52
2.2. Marco legal.....	53
2.3. Marco conceptual.....	54
2.3.1. Motivación laboral.....	54
2.3.1.1. Necesidad de seguridad y protección.....	54
2.3.1.2. Necesidad social y de pertenencia.....	55
2.3.1.4. Necesidad de autoestima.....	55
2.3.1.5. Necesidad de autorrealización.....	56
2.3.2. Satisfacción laboral.....	56
2.3.2.1. Condiciones físicas y/o confort.....	57
2.3.2.2. Beneficios laborales y/o remuneración.....	57
2.3.2.4. Relaciones interpersonales.....	57
2.3.2.5. Relaciones personales.....	58
2.3.2.6. Políticas administrativas.....	58
2.3.2.7. Relaciones con la autoridad.....	59
2.3.2.8. Desempeño de tareas.....	59
CAPÍTULO III.....	60
METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
3.1. Tipo de investigación.....	60

3.2.	Diseño de la investigación.....	61
3.3.	Hipótesis y variables.....	62
3.3.1.	Hipótesis general.....	62
3.3.2.	Hipótesis específicas.....	62
3.4.	Identificación de las variables.....	63
3.4.1	Operación de variables.....	64
3.4.1.1.	Variable independiente: Motivación laboral.....	64
3.4.1.2.	Variable dependiente: Satisfacción laboral.....	65
3.5.	Población y muestra.....	66
3.5.1.	Delimitación espacial y temporal.....	66
3.5.1.1.	Delimitación espacial.....	66
3.5.1.2.	Delimitación temporal.....	67
3.5.2.	Población.....	67
3.5.2.1.	Muestra.....	67
3.6.	Instrumentos de investigación.....	67
3.6.1.	Cuestionario MbM. (Casana, 2016).....	68
3.6.2.	Cuestionario de la satisfacción laboral. (Vásquez, 2007).....	69
3.6.3.	Validaciones de expertos.....	69
3.6.4.	Modificaciones de los instrumentos.....	70
3.6.5.	Confiabilidad de los instrumentos.....	70
3.7.	Procesamiento de los datos.....	71
3.7.1.	Técnicas de recolección de datos.....	71
3.7.2.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	72
CAPÍTULO IV.....		72
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		72

4.1.	Descripción del lugar de estudio	72
4.2.	Resultados	73
4.2.1.	Resultados sociodemográficos	73
4.2.2.	Resultados descriptivos de la variable motivación	75
4.2.3.	Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral	79
4.2.4.	Contrastación de hipótesis	86
4.2.5.	Hipótesis general	86
4.2.6.	Hipótesis específicas	87
	Hipótesis específica 1	87
	Hipótesis específica 2	89
	Hipótesis específica 3	90
	Hipótesis específica 4	91
4.2.3.	Discusión	92
	CAPÍTULO V	95
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
5.1.	Conclusiones	95
5.2.	Recomendaciones	99
	Referencias bibliográficas	101
	ANEXOS	118
	Anexo 1: Matriz instrumental	119
	Anexo 2: Instrumento de medición de la variable motivación	120
	Anexo 3: Instrumento de medición de la variable satisfacción laboral	121
	Anexo 4: Matriz de consistencia	122
	Anexo 5: Gráficos de Dispersión	123
	Anexo 6: Validación de instrumentos	128

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz Instrumental: Motivación Laboral.....	64
Tabla 2. Matriz Instrumental: Satisfacción Laboral.....	65
Tabla 3. Confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	71
Resultados sociodemográficos.....	73
Tabla 4. Información sociodemográfica.....	73
Tabla 5. Información socio laboral.....	74
Resultados descriptivos de la variable motivación.....	75
Tabla 6. Información de la necesidad de seguridad y protección de la variable motivación.....	75
Tabla 7. Información de la necesidad social y de pertenencia de la variable motivación.....	76
Tabla 8. Información de la necesidad de autoestima de la variable motivación.....	77
Tabla 9. Información de la necesidad de autorrealización de la variable motivación.....	78
Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral.....	79
Tabla10. nformación de las condiciones físicas y/o confort de la variable satisfacción laboral....	79
Tabla11.Información de los Beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral.....	80
Tabla12.Información de las políticas administrativas de la variable satisfacción laboral.....	81
Tabla 13. Información de las relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral.....	82
Tabla 14. Información de las relaciones personales de la variable satisfacción laboral.....	83
Tabla 15. Información del desempeño de tarea de la variable satisfacción laboral.....	84
Tabla 16. Información de la relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral.....	85
Contrastación de hipótesis.....	86
Tabla 17. Prueba de normalidad.....	86
Tabla 18. Relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.....	87
Tabla 19. Relación entre la necesidad de seguridad y protección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.....	88
Tabla 20. Relación entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca - 2018.....	89
Tabla 21. Relación entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca - 2018.....	90
Tabla 22. Relación entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.....	91

Resumen

El objetivo de la investigación, es determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018. El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal-correlacional y de tipo descriptivo cuantitativo. Se trabajó como variable predictora la motivación laboral y como variable de criterio la satisfacción laboral, la muestra estuvo conformada por el total de trabajadores de la Municipalidad, los cuales fueron 110 trabajadores de las diferentes áreas. La variable motivación laboral fue operacionalizada mediante el Cuestionario MbM elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D. (1989), con sus cuatro dimensiones: la necesidad de protección y seguridad, necesidad social y de pertenencia, necesidad de autoestima y la necesidad de autorrealización. De la misma manera la variable satisfacción laboral fue operacionalizada con el Cuestionario de Satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma (1999), con sus siete dimensiones: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relaciones personales, desempeño de tarea y relación con la autoridad. Las fiabilidades de los instrumentos fueron medidas por el estadístico del alfa de Cronbach, para la motivación laboral fue de 0.832.y para satisfacción laboral de 0.847, lo que nos permitió concluir que los instrumentos fueron óptimos para medir sus respectivas dimensiones. Los resultados de Rho de Spearman, encontraron una relación de 0.538 y un p valor que es igual a 0.000 ($p < 0.05$), lo cual nos permite concluir que existe una relación positiva, directa y significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. Esto es, si se mejorará la motivación laboral de los colaboradores de la Municipalidad, también se mejorará la satisfacción laboral, o viceversa. Al ser significativo estos resultados se pueden generalizar a poblaciones o áreas similares estudiadas.

Palabras claves: Motivación, Satisfacción, Municipalidad, Labor.

Abstrac

The objective of the research is to determine the relationship between work motivation and job satisfaction of the workers of the Provincial Municipality of San Pablo, Cajamarca 2018. The research design is non-experimental, cross-correlational and quantitative descriptive type . Labor motivation was considered as a predictor variable and labor satisfaction as a criterion variable, the sample was made up of the total workers of the Municipality, which were 110 workers from different areas. The labor motivation variable was operationalized through the MbM Questionnaire prepared by Marshall Sashkin, Ph.D. (1989), with its four dimensions: the need for protection and security, the social need and belonging, the need for self-esteem and the need for self-realization. In the same way, the job satisfaction variable was operationalized with the Job Satisfaction Questionnaire prepared by Sonia Palma (1999), with its seven dimensions: physical conditions, labor benefits, administrative policies, interpersonal relationships, personal relationships, task performance and relationship with The authority. The reliability of the instruments was measured by the Cronbach alpha statistic, for work motivation it was 0.832 and for the job satisfaction of 0.847, which concluded that the instruments were optimal for measuring their respective dimensions. The results of Spearman's Rho, found a relationship of 0.538 and a value that is equal to 0.000 ($p < 0.05$), which allows us to conclude that there is a positive, direct and significant relationship between work motivation and job satisfaction of Los workers of the Provincial Municipality of San Pablo, Cajamarca. That is, if the labor motivation of the employees of the Municipality improves, it also improves job satisfaction, or vice versa. Being significant these results can be generalized to similar populations or areas studied.

Keywords: Motivation, Satisfaction, Municipality, Labor.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción de la situación problemática

1.1. Descripción del Problema

En la actualidad, la motivación laboral sigue siendo una de las herramientas de mayor relevancia que todas las empresas deberían tener en cuenta. Ya que de ello depende la satisfacción o insatisfacción del personal, afectando las relaciones entre el colaborador y la organización así mismo mellaría la productividad de la misma, es por eso que las entidades públicas como privadas deberían mantener y desarrollar estrategias que les permitan tener colaboradores motivados y por ende satisfechos para hacer frente a los cambios bruscos de la globalización, que ocasionan el deterioro de las condiciones laborales básicas, generando insatisfacción en los colaboradores, siendo estas: la seguridad laboral, expectativas salariales y calidad de vida en el ámbito profesional, entre otras (Navarro, Ceja, Curioso, & Arrieta, 2014). Entendiéndose por seguridad laboral, al ambiente de trabajo frecuente del colaborador que influye en su integridad física, mental y espiritual, mientras que la expectativa salarial, es la remuneración que el individuo espera recibir por su desempeño, lo que le permitirá mejorar su calidad de vida y seguir incrementando sus capacidades profesionales mediante nuevos cursos de formación.

El Centro Mundial sobre la Competitividad (CMC) en el Ránking Mundial del talento, realizado anualmente, indico que Latinoamérica tiene problemas para desarrollar y retener su talento humano, se evaluaron a 63 economías de las cuales se ubicó a Perú en el puesto 52, por detrás de Chile (43) y Argentina (47) y por delante de Brasil (58), Colombia (60), México (61) y Venezuela (63), la estadística es el reflejo de los países que no cuentan con reformas organizadas, no tienen seguridad económica, ni personal, carecen de oportunidades, la inclusión e inversión en el conocimiento y desarrollo del talento son deficientes (Gestión, 2018b).

Siendo que los cambios afectan a cualquier organización, los municipios también están inmersos en este contexto ya que en las dos últimas décadas han empezado a tener mayor protagonismo político, económico y social, asumiendo nuevos roles para convertirse en un agente de mejora para la localidad según Chiang & San Martín (2015).

Datos recientes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) muestran que hasta el 2017, existían 196 municipalidades provinciales, 1655 municipalidades distritales y 2534 municipalidades en los centros poblados, esto nos muestra que la visibilidad de una región o un centro poblado está representado por la presencia de un órgano de gobierno que propicie el desarrollo de sus representados. Las municipalidades en el Perú han atravesado diversas etapas desde el periodo incaico, colonial y republicano, Salas (1991), menciona que las municipalidades fueron establecidas en el primer periodo alrededor del siglo XII en las comunidades agrarias, Ayllus, con la finalidad de atender los problemas diarios de los vecinos de la comunidad de manera espontánea, solidaria y servicial, ya que existe el compromiso de

la municipalidad de atenderlos de manera eficaz y eficiente a sus usuarios o clientes externos, lo cual será logrado sólo si los colaboradores se encuentran motivados y satisfechos. Según estadísticas de Gluky (2015), un 69 % de los colaboradores trabajaría más duro si sus esfuerzos fueran recompensados y un 78 % del personal que obtendría reconocimiento en su labor se motivaría e impulsaría a sus compañeros. Aunque no es tarea sencilla, los dirigentes deben saber llegar al cerebro de sus subordinados ya que es ahí donde se estimula la motivación, la iniciativa propia y la satisfacción laboral (Gestión, 2018a).

En la municipalidad provincial de San Pablo de la región Cajamarca se percibe en los colaboradores una actitud de insatisfacción, al no contar con un ambiente laboral que asegure su protección e integridad física, también la inestabilidad laboral debido a la precariedad de contratos que regularmente son temporales. Según Juape (2018), documentos del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) afirman que desde el 2001 el uso de contratos temporales se han incrementado en un 70%, lo que forma parte de la inseguridad e insatisfacción laboral. Por otro lado, en la municipalidad existen quejas respecto a los salarios bajos e insuficientes que percibe el personal. En un reporte, el gerente de Aptitud indico que el sueldo es importante para el colaborador pero existen otros factores que también son primordiales para ellos y podrían afectar hasta un 20% en su productividad, estos son: los factores interpersonales y el ambiente laboral, ya que están relacionados con su felicidad, motivación y compromiso (Zumaeta, 2018). Si no mantenemos un personal feliz y motivado, el trabajo bajo presión que demanda la institución no será confortable ya que los estímulos incorrectos expondrían al personal a niveles agudos de estrés, provocando un impacto negativo que disminuirá su productividad, así lo señalo una investigación realizada en el 2017 por la

empresa GFK, donde un 65% de peruanos mostraron al menos un síntoma de estrés durante la semana y otro 21% tuvo algún nivel de estrés (es decir, 3 o más síntomas frecuentes), para reforzar dicha información, la Organización Mundial de la Salud (OMS) indico que un 25% de infartos durante el año están relacionados a malestares ocasionados por estrés laboral (Bush, 2018).

Asimismo, para que la institución logre ser competitiva, debe evitar la frivolidad y la falta de confraternización entre colaboradores, ya que está impidiendo la fluidez de en la comunicación, las relaciones positivas y el trabajo en equipo, si el personal se mantiene aislado no lograra sentir la valoración de su trabajo, sus acciones y esfuerzos, que no les generaran la felicidad y bienestar que esperaba. Según Gianotti, (2018), el reconocimiento del personal genera un gran impacto sobre ellos, es así como se puede fomentar el aumento de su productividad, su estado de ánimo y su satisfacción laboral significativamente. Bush, (2018), afirma que en nuestros días existen frases mal utilizadas, “la diversión significa perder el tiempo” o “en la institución se trabaja y no se viene hacer vida social”, son algunos de los pensamientos que muchas empresas hacen suyas, al momento de diseñar sus políticas laborales, y solo generan un clima laboral tenso, depresivo y opresivo, que lleva al colaborador a manifestar su disconformidad, ya sea en la baja de su productividad, ausentismo malas relaciones con la organización, ásperas interrelaciones con los demás colaboradores. Sin embargo, existen organizaciones altamente productivas y rentables que no escucharon estos pensamientos y se han tomado muy enserio lograr que su trabajo se torne divertido, en donde el colaborador ame lo que hace. En el Perú, las empresas como Marriott Perú, Natura y Supermercados Peruanos, hacen de la diversión y felicidad sea parte de su filosofía, es así

como mantienen a su personal creativo, motivado, comprometido y servicial, disminuyeron su rotación, el estrés y la ansiedad en las actividades que realizan diariamente, llegándose a convertir en el soporte que necesita el personal para desarrollar su línea de carrera en la organización.

La municipalidad de San Pablo de la región Cajamarca debe conocer lo que está sucediendo en su entidad con sus colaboradores, para implementar políticas que puedan motivar a sus colaboradores, de tal modo se pueda mejorar la productividad, debe recordar que son ellos los que pasan gran parte de sus horas cada día en las oficinas y campo de trabajo, si mejoramos y fortalecemos sus expectativas, les permitirá alcanzar excelentes resultados y así también podrá regenerar la satisfacción de sus colaboradores. Para Álvarez, (2018), los resultados son consecuencias del procedimiento y del interés proporcionado a los colaboradores, es por eso que la municipalidad debe procurar tener un mejor lugar para laborar, implementando el trato justo, un medio ambiente confortable, equidad, buena comunicación, entre otros beneficios que favorecen al bienestar integral de la organización y de las personas.

Por todo lo expuesto anteriormente es necesario y relevante que la Municipalidad Provincial de San Pablo - Cajamarca, tome acciones de mejora para lograr que sus colaboradores se encuentre y se mantengan motivados y satisfechos, con tal finalidad realizamos el presente estudio para así dar respuesta a las siguientes interrogantes.

1.2. Formulación de la realidad problemática

En el presente estudio se manifiesta como posible problema, la relación entre la motivación y satisfacción laboral de trabajadores de una institución pública municipal.

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la necesidad de seguridad y protección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018?
- ¿Qué relación existe entre la necesidad de social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018?
- ¿Qué relación existe entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018?
- ¿Qué relación existe entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018?

1.3. Objetivos

Este proyecto tiene como objetivos:

1.3.1. Objetivos generales

Determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la necesidad de seguridad y protección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018.
- Determinar la relación entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018.
- Determinar la relación entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018.
- Determinar la relación entre la necesidad autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2018.

1.4. Justificación y viabilidad

1.4.1. Justificación

1.1.4.1 Justificación teórica

Newstrom, (2011), dice que “la motivación es un conjunto de fuerzas internas y externas” que actúan sobre el trabajador, que para Tyson & York, (1989), son fuerzas que inducen a actuar de diversas maneras: llegar a tiempo, esfuerzo extra y, además, disminuye

conductas perjudiciales como llegar tarde, robar y haraganear según Hellriegel, Jackson, & Slocum, (2005), orientándose así, a los logros de la institución. Teniendo en cuenta el presente estudio respecto a la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Pablo, Cajamarca, es necesario señalar que las variables de estudio mencionadas siguen vigentes en nuestra vida laboral diaria, es por eso que los resultados obtenidos puestos en las manos de los responsables ayudaran a tomar decisiones a fin de solucionar la desmotivación y la insatisfacción laboral que existe en los colaboradores de la institución.

Es así como presente estudio mejorara la información teórica practica de los estudios de investigación, recopilando toda aquella información que ayuda al manejo del personal en este sector, se analizó y reviso cada uno de los aspectos y teorías para que fundamentan cuán importante es el estudio de revisión e estas variables, la motivación del personal y la satisfacción demostrando estadísticamente que en la municipalidad existe una relación, de allí nace la solución y la toma de decisiones para con la institución en relación a sus trabajadores.

1.1.4.2 Justificación practica

La región Cajamarca en Perú, se encuentra a 14 horas de la Ciudad de Lima, nuestro destino es la provincia de San Pablo, que está a hora y media de la región, por lo cual se visitará la provincia para la recolección de data, realizado mediante dos instrumentos de aplicación, que nos ayudarán a diseñar y gestionar las acciones de mejora, basados en los resultados verídicos, con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción del personal, la institución esta presta a brindarnos su apoyo. Los benéficos consecuentes a las acciones

realizadas se verán reflejados en el proceso y en los resultados de la municipalidad y su personal, ya que la comunicación será más fluida, los niveles de estrés disminuirán, el personal se sentirá más a gusto y feliz con lo que logre, ya que su esfuerzo no pasara desapercibido, aumentando así el ánimo de cada trabajador, generando en ellos mayor motivación y satisfacción laboral, que les permitirá ser más competitivos, productivos y comprometidos con las responsabilidades asignadas, así es como se podrá lograr atender los problemas diarios de los vecinos de la comunidad de manera óptima. La municipalidad provincial de San Pablo de la región Cajamarca será beneficiada en gran manera, ya que estará visualizando su situación actual, respecto a la motivación y satisfacción laboral de su personal, para emprender así, las acciones correctivas planteadas que les permitirán contribuir con el desarrollo de la entidad y de sus colaboradores, además, todos los trabajadores, se verán beneficiados por las mejoras propuestas y aplicadas en su entorno laboral, repercutiendo así de manera positiva en su labor.

1.1.4.3 Justificación metodológica y social

Con la presente investigación se estará contribuyendo también, con nuevos hallazgos académicos a las siguientes investigaciones, que podrán utilizar el presente estudio como futuros antecedentes, lo cual nos permitirá ser parte de mundo de la investigación, en el cual aplicamos nuestros conocimientos obtenidos durante la carrera, así mismo los instrumentos utilizados, podrán ser tomados por otras investigaciones con un grado de confiabilidad aun mayor, se podrán hacer propuestas comparativas a otras investigaciones realizadas en el sector público, es así como la sociedad también podrá conocer la realidad de esta provincia, para que

puedan visualizar el cambio que remiten dichas autoridades, al momento de la toma de decisiones bajo los resultados de nuestra investigación.

1.4.2. Viabilidad

Esta investigación es viable, porque contamos con la disponibilidad de talento humano capacitado, tiempo necesario, recursos financieros y accesibilidad a la municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. El Alcalde nos dio luz verde para realizar la ejecución del estudio.

1.5. Cosmovisión filosófica

Desde el libro de Génesis, la palabra trabajo es mencionada muchas veces, y no solo se atribuía este término a los grandes eruditos sino a toda persona que cumplía una labor contribuyendo con frutos grandes o pequeños. En Colosenses 3:23, se nos dice que todo lo que hagamos, debemos hacerlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres, pues esto, debería ser el principal motivo para ir en busca de la perfección y mejora continua en cada una de nuestras actividades. Ya que lo único que nos llevara a prosperar es nuestra diligencia (Proverbios 13:4).

En cuanto al trabajo de nuestros dirigentes, se les dice que no retengan el salario de sus obreros (Levítico 19:13), ni los opriman para acrecentar su riqueza (Proverbios 22:16) y que, si han sido injustos para responder a sus quejas, ¿cómo podrían presentarse ante Dios? ¿Qué podrían decir cuando les pida cuentas? (Job 31: 13-14). Por ello, es provechoso cubrir las diferentes necesidades de los trabajadores y recompensar su labor (Timoteo 5:18). La necesidad de seguridad y protección solo la podemos cubrir si nuestra confianza está

depositada en Jehová, mientras que las necesidades sociales y de pertenencia son cubiertas al hacer el bien y cultivando la fidelidad. Pero los mansos heredarán la tierra, y se recrearán con abundancia de paz, esto será posible si la necesidad de autoestima ha sido trabajada. Joven fui y ya he envejecido, y no he visto al justo desamparado, ni a su descendencia mendigando el pan, es así que la necesidad de autorrealización se muestra en nuestras vidas y en las futuras generaciones. (Salmos 37: 3, 5, 7, 25).

En conclusión, las actividades que realizamos a diario son el reflejo de la motivación que tenemos para ejecutarla, motivación que nos puede traer satisfacción o insatisfacción respecto de las decisiones tomadas, por eso Jesús nos dice que todo lo que hagamos, hagámoslo para la gloria de Dios (1 Corintios 10:31) y nos pide que vayamos a Él con nuestras cargas, y Él nos hará descansar de toda nuestra ardua laboral semanal. (Mateo 11:28).

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teórico

2.1.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1.1. Internacional

Hernández, (2011), ha realizado una investigación en el distrito federal de México, cuyo objetivo fue comparar la motivación y la satisfacción laboral en dos escuelas públicas pertenecientes al subsistema de educación media superior en el área metropolitana, teniendo como interrogante: ¿cuáles son los motivadores del contenido del trabajo y los factores del entorno laboral que incrementan o disminuyen la motivación y satisfacción laboral de los docentes de las escuelas en estudio?, trabajó con el método cuantitativo de tipo transversal descriptivo, utilizó como instrumentos los cuestionarios, en el Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyT) del Instituto Politécnico Nacional (IPN) se recolectaron 13 y en el Centro de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios (CETIS) 22 cuestionarios resueltos, arrojando así que el 57.1% de la población cuenta con una motivación y satisfacción “buena” y un 31.4% “alta”, el IPN es la escuela en donde 69.2% de los académicos se sienten motivados y satisfechos en una escala de “buena” y 23.1% en “alta”, le sigue el CETIS con 50% de sus académicos que tienen una motivación y satisfacción laboral “buena” y 36.4% en “alta”, los niveles de motivación y de satisfacción laboral hallados, muestran que el punto de comparación es mínimo y que los docentes se encuentran fortalecidos en su motivación de

tipo intrínseca, ambas escuelas tienen trabajadores académicos que se encuentran orgullosos de pertenecer a sus instituciones, lo que engrandece el sentido de pertenencia, de esta fuente tomamos referencias para nuestra investigación.

Fernández et al., (2014), tuvo como objetivo en su investigación, mostrar el impacto que determina un puesto de trabajo concreto en la motivación de incentivos y la satisfacción laboral en centros de enseñanza de Granada- España, con un tipo de diseño correlacional, los instrumentos utilizados fueron: la escala de motivaciones psicosociales (MPS) y el cuestionario de satisfacción laboral (S10/12) ambos con un valor de coeficiente alfa de Cronbach de 0.80, aplicado en una muestra de 105 sujetos (46 hombres y 59 mujeres), se mostró resultados mediante medias y desviaciones típicas de todos los niveles de la jerarquía y las correlaciones existentes entre motivación y satisfacción de cada nivel, utilizando la correlación de Pearson ($p < .05$), en primer lugar los altos cargos obtuvieron las siguientes medias y desviaciones típicas: en motivación ($M=2,73$; $SD= 0,53$); y en satisfacción ($M= 5,39$; $SD= 0,61$), en cuanto a los profesores, se ha obtenido en motivación ($M= 2,35$; $SD=0,80$) y en satisfacción ($M= 5,04$; $SD= 0,93$), por otro lado los profesores interinos tienen en motivación ($M= 2,44$; $SD= 0,68$) en satisfacción ($M= 5,09$; $SD=0,95$) y por último los cargo inferiores han obtenido en motivación ($M= 2,59$; $SD= 0,61$) y en satisfacción ($M= 4,61$; $SD= 1,50$), concluyendo así, que existe compatibilidad en el grado de motivación y satisfacción laboral en cada cargo existente, de esta fuente para nuestro proyecto de investigación consideramos la muestra utilizada.

Mendoza & Pérez, (2008), realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los empleados en empresas de salud, Coomeva E.P.S, en el municipio de Riohacha (Colombia) y Ame C.A., en el municipio de Maracaibo (Venezuela), el tipo de investigación utilizado fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental de tipo transaccional, los instrumentos seleccionados fueron cuestionarios cerrados tipo escala lickert, uno para medir las motivaciones y otro para medir la satisfacción laboral, aplicado a una población finita de 64 personas, los resultados fueron digitados, analizados e interpretados, mediante la estadística descriptiva, ambas variables a través del coeficiente de Alpha Cronbach arrojaron un 0,91 de confiabilidad para el instrumento de motivación laboral y 0,90 para el instrumento de satisfacción laboral, y una correlación de Pearson $r=0,705$, lo que indico una relación positiva, concluyendo así que existe una buena y alta relación de motivación y satisfacción laboral en las empresas prestadoras de salud, para nuestro trabajo, se consideró utilizar la estadística descriptiva correlacional, por ser la más beneficiosa para lograr el objetivo propuesto.

Asimismo Roos, (2005), tuvo como objetivo de investigación conocer la relación entre la motivación de los empleados, la satisfacción laboral y la cultura corporativa, calculo los coeficientes de momento y producto de Pearson, las relaciones lineales fueron estudiadas mediante el tipo de análisis de correlación canónica, para lo cual utilizo tres instrumentos: el cuestionario de motivación (MQ), el cuestionario de experiencia de trabajo y circunstancias de la vida (WLO) y el cuestionario de cultura corporativa (CCQ), con una muestra por conveniencia formado por un 87% (N = 118) del personal permanente de una importante empresa de investigación de mercadeo en Sudáfrica, los resultados obtenidos de la correlación

entre la dimensión energía y dinamismo de la motivación y las dimensiones de la satisfacción laboral (funcionamiento organizacional, características de la tarea, condiciones físicas de trabajo, línea de carrera, asuntos sociales y remuneración, prestaciones, correlación política), fueron nulas (0.000), mientras que para la dimensión de sinergia de la motivación y las dimensiones de la satisfacción laboral fueron de 0.632, 0.377, 0.502, 0.737, 0.148, 0.117 respectivamente, asimismo la dimensión extrínseca y las dimensiones de la satisfacción laboral obtuvieron un p valor de 0.396, 0.604, 0.925, 0.568, 0.178 y 0.448, por otro ultimo la dimensión extrínseca y las dimensiones de la satisfacción laboral obtuvieron un p valor 0.871, 0.234, 0.695, 0.818, 0.110, 0.022, concluyendo así que existe relación positiva entre la motivación de los empleados y la satisfacción laboral, de esta fuente, para nuestro proyecto de investigación, se consideró tomar referencias.

2.1.1.2. Nacional

Casana, (2016), en una investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en San Isidro, se empleó un diseño de investigación del tipo correlacional, los instrumentos utilizados fueron; el cuestionario de motivación MbM Marshall Sashkin y la escala de satisfacción laboral SL / ARG, aplicado a una muestra de 201 colaboradores, logrando un resultado significativo de,000 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,710, concluyendo así que existe relación directa y positiva entre la motivación y la satisfacción laboral de sus colaboradores, de esta fuente para nuestro proyecto se consideró tomar el cuestionario de motivación MbM elaborado por Marshall Sashkin.

Vásquez, (2007), el objetivo de su estudio fue, determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-Perú. 2007, el tipo de estudio utilizado fue del tipo cuantitativo descriptivo de corte transversal, los instrumentos fueron el formulario tipo cuestionario que consta de 23 enunciados para valorar la motivación y el cuestionario de satisfacción laboral con 26 enunciados, se tomó como participantes a 52 enfermeras, los resultados fueron que 48% de las enfermeras(os) presentaron motivación media, asimismo el valorar de las dimensiones de la motivación obtuvieron que más del 50% de los profesionales presentan motivación media, acerca de la satisfacción laboral el 53.8% de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral, también se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan un nivel medio, corroborando así que hay concordancia directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales mencionados, de esta fuente para nuestro trabajo se consideró utilizar el cuestionario de la satisfacción laboral por ser la más conveniente para lograr el objetivo propuesto.

Villarreal, (2018), determino la relación existente entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016, su estudio fue del tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental- transversal, a su personal se le realizaron dos cuestionarios: ML-05 que mide la motivación de logro y SL-SPC que mide la satisfacción laboral; para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22 y el programa informático Microsoft –Excel 2013, se tomó una muestra aleatoria de 171 colaboradores, hallándose que el 63.2% de los trabajadores

contaban con un nivel bajo de motivación de logro, asimismo un 48% se ubicaba en un nivel promedio respecto a la satisfacción laboral, y un coeficiente de correlación de 0.217; con un valor bilateral de $P = 0.004$, siendo el valor esperado de $p < 0,01$, confirmando así que, si existe correlación significativa entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016, de esta investigación para nuestro proyecto se consideró tomar el tipo de estudio.

Ríos, (2017), demostró en su estudio la existencia de una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015, la información fue procesada y presentada en tablas de frecuencias y gráficos, el método utilizado fue el tipo cuantitativo, el tipo de investigación fue no experimental, del tipo descriptivo correlacional y se aplicó la prueba de hipótesis de Pearson, con la ayuda de un formulario tipo cuestionario, con una escala Likert Adaptado de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham que valoro la Motivación y un cuestionario tipo Likert Modificado, que midió la satisfacción laboral, 82 trabajadores conformaron la población de estudio, el muestreo, fue no probabilístico representada por 62 personas, según las áreas de trabajo de la Municipalidad, teniendo como criterio de inclusión ser trabajador nombrado o contratado con un mínimo de 1 año de servicios, se obtuvo como resultado un nivel de significación de 0,29 para la motivación y de 0,183 para la satisfacción laboral, la prueba de hipótesis de Pearson evidencio una correlación directa y moderada de 0,366, con un valor $p = 0,003 < 0,05$, por tanto se acepta la relación directa y significativa existente entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Rosales, (2017), determino la relación existente entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa farmacéutica del distrito de la Victoria, 2016, en la ciudad de Lima, realizo un estudio cuantitativo, hipotético deductivo, aplicativo, hizo su recolección de datos mediante la técnica de la encuesta que le permitió medir la variable motivación a través de 24 ítems con escala de Likert, el cual indica un alfa de cronbach confiable de 0.880 y 0.805 para el instrumento de satisfacción laboral conformado por 24 ítems a escala de Likert, se utilizó un muestreo no probabilístico en una población de 60 colaboradores, en cuanto al diseño fue no experimental, correlacional causal, de corte transversal, explicativo, el análisis estadísticos descriptivo mostro que el nivel de motivación y satisfacción laboral es alto y está representado por el 80%, este resultado en consecuencia de contar con personal nuevo, en cuanto a la estadística inferencial los resultados mostraron que existe relación entre las variables con un valor $r = 0.546$, indicando una correlación positiva, con un valor de significancia ($p = 0.000$), por lo cual se concluyó que es muy importante que los colaboradores estén motivados para que así repercuta en su satisfacción laboral y se puedan cumplir las metas establecidas.

Marin & Placencia, (2017), en su investigación tuvieron como objetivos de estudio establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de socios en salud sucursal Perú; asimismo, determinaron el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinaron el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja, mediante un estudio descriptivo, transversal, observacional de tipo relacional, los instrumentos tuvieron tres secciones: 1) Datos generales, 2) Cuestionario de Frederick Herzberg para

motivación y 3) Cuestionario Font Roja para medir la satisfacción laboral, la muestra final fue conformada por 136 trabajadores y se realizó un muestreo por conglomerados, considerando como un conglomerado cada oficina, obteniendo como resultado que el nivel de motivación laboral fue “medianamente motivado” representado por un 49.3%, respecto a los factores higiénicos, el nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho” alcanzando un 56.6%, y el coeficiente de Spearman fue de 0.336, aceptándose la relación existente entre variables y que “a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de socios en salud sucursal Perú”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Motivación

2.2.1.1. Origen de la motivación

En sus inicios la concepción de motivación se refería a la naturaleza irracional e impulsiva de las inspiraciones, aunque los motivos no siempre poseen un mismo inicio, intensidad, ni se dirigen hacia los mismos objetos, pero, en el terreno laboral la motivación comprende la totalidad del psiquismo humano que provoca diferentes impulsos en el sujeto y constantemente lo llevan a actuar y superarse en el trabajo, los impulsos más básicos, como el hambre, el sueño, la necesidad de trabajo, hasta los más difíciles y complicados como el deseo de cierta persona a lograr ser, intuyéndose que toda acción está motivada por algo, y ese algo es lo que se ha llamado motivo (Ardines & Gutiérrez, 2014).

Asimismo Reveal (2003) citado por Peña, (2015), dice, que el desarrollo y concepto de la motivación se origina en edad antigua con la filosofía clásica cuyos principales: Sócrates,

Platón y Aristóteles fueron los pioneros intelectual de los estudios motivacionales. En la era moderna, fue Descartes quien apporto, la primera gran teoría de la motivación en 1622. Siendo el primero en establecer poderes de motivación excepcionales a la voluntad. Para el constructivismo de Kant en los años 1724, cualquier conocimiento inicia en la experiencia, pero no todo emana de la experiencia, ya que las emociones proceden del exterior y deben ser ordenadas en el pensamiento. Estableciendo tres clases psicológicas: conocimiento (cognición), sentimiento (emoción) y conación (motivación).

A inicios del siglo XIX, el positivismo (hizo distinción entre la conducta humana (experiencia e instinto) y animal (instinto); que a través del estudio universal a lo específico, se pueden fundar leyes generales, pretendió así justificar el estudio científico del ser humano (Sanz, Menéndez, Rivero, & Conde, 2013). El concepto de la motivación laboral aparece en los inicios de la Edad Contemporánea, el continente europeo, inicio la transformación de talleres artesanos tradicionales a fábricas con maquinarias que requerían centenas de hombres para su operación, con intereses y convicciones diferentes de los intereses patronales, manifestándose en la disminución de productividad y desgana por sus labores (Velasco, Bautista, Sánchez, & Cruz , 2012).

En 1920, cuando se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se abordó plantearse la importancia del bienestar, dando inició a la legislación sobre las condiciones laborales, luego en el siglo XX, se dieron las primeras teorías que empezaron a tratar la motivación y, desde entonces, se ha comenzado a relacionar la satisfacción personal y los resultados, con la motivación, al desarrollar su trabajo (Berardi, 2015). Los primeros estudios dieron a conocer que cuando un trabajador tiene niveles más altos de motivación, era más

eficaz, comprometido, y además contribuiría a un buen clima laboral. A partir de estas conclusiones, las empresas empezaron a estudiar a los trabajadores cuando estos, desarrollaban su trabajo con el propósito de conocer que los satisfacía, su nivel de necesidades, sus intereses, los trabajos que los identificaban, etc. (García, 2012).

2.2.1.2. Definición de la motivación laboral

La motivación puede ser conceptualizada como un conjunto de fuerzas internas y externas sobre el individuo, que resultan de un proceso, manifestadas en su comportamiento.

Newstrom, (2011), dice que “la motivación es un conjunto de fuerzas internas y externas” que actúan sobre el trabajador, que para Tyson & York, (1989), son fuerzas que inducen a actuar de diversas maneras: llegar a tiempo, esfuerzo extra y, además, disminuye conductas perjudiciales como llegar tarde, robar y haraganear según Hellriegel, Jackson, & Slocum, (2005), orientándose así, a los logros de la institución.

Así también Estrada, Restrepo, & Roncancio, (2007), definen la motivación a manera de proceso de crecimiento, que para Robbins & Judge, (2009), dicho proceso incide con “la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo”, donde se incluye las motivaciones del talento humano como los de la institución para guiarse en una misma dirección según Vásquez, (2007), dicho proceso es importante para tratar de entender la conducta humana.

Por consiguiente Navarro, Ceja, Curioso, & Arrieta, (2014), definen motivación como un tipo de comportamiento adaptativo con el que los trabajadores responden de manera eficaz a las demandas de su trabajo, dicho comportamiento por parte del trabajador incluyen tanto comportamiento productivo como improductivo (Hellriegel et al., 2005), siendo la necesidad

un indicador de su satisfacción que induce al trabajador a cumplir con su labor, esto dicho por Gonzalo, (2008).

2.2.1.3. Teorías de la motivación

Existen diferentes tipos de teorías respecto a esta variable. Pero en esta investigación enfatizaremos en las siguientes:

2.2.1.3.1. Teoría Bifactorial de Herzberg

Para Herzberg, los principios que realmente motivan al personal son aquellos que le otorgan un mayor contenido al trabajo, más responsabilidad y relevancia a quienes lo realizan.

Según Ramírez, Abreu, & Badii, (2008), esta teoría también se conoce como “la teoría de la motivación-higiene”, los principios mencionados anteriormente son los que expresan la satisfacción e insatisfacción en el lugar de trabajo, considerando la existencia de dos principios distintos:

- 1) “El factor satisfacción-no satisfacción es influenciado por los factores intrínsecos o motivadores del trabajo, estos pueden ser: el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción, el trabajo en sí mismo y el éxito”.
- 2) “El factor insatisfacción-no insatisfacción depende de los factores extrínsecos, ergonómicos o de higiene, que no son motivadores en sí mismos, pero reducen la insatisfacción”, entre ellos podemos mencionar los factores como: “la dirección, la política de la organización, la supervisión, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales o los salarios”.

Frederick Herzberg desarrolla una teoría muy atractiva desde el punto de vista motivacional ya que estudia y analiza la motivación laboral desde una perspectiva externa en

vez de desde la óptica de las necesidades humanas, este modelo tiene gran difusión y aplicación en el actual panorama empresarial, considerando que la actividad más relevante de un sujeto es el trabajo, este autor es el primero que instituye que los principios que provocan insatisfacción en el personal tienen un origen diferente a los principios que generan satisfacción (Peña, 2015).

Dicha teoría ha sido criticada y tiene detractores, entre las que se incluyen las siguientes:

1. El procedimiento utilizado, está limitado por su metodología, cuando se logra el éxito, los individuos lo interiorizan como suyo, pero cuando se fracasa lo exteriorizan.
2. Se cuestiona la confianza de la metodología.
3. Esta teoría múltiple define la satisfacción en el puesto.
4. La teoría pasa por alto las variables situacionales.
5. El autor supone una reciprocidad entre la satisfacción y la productividad, sin embargo, utilizó una metodología de investigación dirigida solamente a la satisfacción y no a la productividad (García, 2012).

Esta teoría, aun con las recriminaciones, es considerablemente leída, las mejoras en el trabajo del individuo, se atribuyen a los descubrimientos y recomendaciones de Herzberg.

2.2.1.3.2. Teoría de Maslow

En nuestras actividades cotidianas, satisfacer las necesidades del ser humano es de suma importancia, por ello las empresas actualmente deben conocer y saber diferenciar las distintas necesidades que sus colaboradores ha alcanzado satisfacer y las que aún están en el proceso, pues a través de ellas se podría obtener un mejor rendimiento en la organización o institución. Existe una teoría que habla de una pirámide en la cual se describen cinco necesidades que

deben ser adquiridas por el ser humano, esta teoría es la teoría de las necesidades de Abraham Maslow. Las necesidades son las siguientes:

1. Necesidad Fisiológica.
2. Necesidad de Protección y Seguridad.
3. Necesidad Social y de Pertenencia.
4. Necesidad de Autoestima.
5. Necesidad de Autorrealización.

Según Medina, (2016), la primera necesidad es básica y todo individuo ya la debe tener satisfecha desde que nace, por ende, las otras cuatro necesidades serán satisfechas por la actividad que realice diariamente. Anteriormente hemos visto los factores higiénicos, dichos factores hacen referencia a las necesidades primarias que Maslow menciona: necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluye también algún tipo de necesidad social, mientras que los elementos motivacionales describen las necesidades secundarias: de estimación y autorrealización (Alejandro Pérez, 2015).

Saura, (2011), afirma que la pirámide consta de cinco niveles que explican el comportamiento humano, considerando que en la base de la pirámide se sitúan las necesidades prioritarias para la supervivencia y en la parte superior se sitúan las de menor importancia para la supervivencia, pero de mayor transcendencia para el desarrollo personal, afectivo y emocional, para Maslow existe un orden de prioridad en las necesidades, de manera que se satisfacen primero las necesidades más básicas y a partir de ahí podemos ir generando necesidades más complejas, solo pueden satisfacerse la cima de la pirámide cuando los escalones inferiores han sido satisfechos.

Las teorías de motivación buscan principalmente descubrir los diversos estímulos o elementos influyentes en la forma de proceder de los individuos, ya que en nuestras actividades cotidianas, satisfacer las necesidades del ser humano es de suma importancia, por ello las empresas actualmente deben conocer y saber diferenciar las distintas necesidades que sus colaboradores han alcanzado satisfacer y las que aún están en el proceso, pues a través de ellas se podría obtener un mejor rendimiento en la organización o institución.

2.2.1.4. Importancia de la motivación

Según Reynaga, (2015), conocer las teorías motivacionales, es de gran importancia para fomentar equipos humanos con profesionalismo, bien determinados y comprometidos con la empresa y sus metas, ya que ellos son papel fundamental en la institución. Es por ello que Ramírez ,(2008) citado por Gherman, Iturbe, & Osorio, (2011), afirma que es fundamental que la compañía consiga que su personal, se encuentre debidamente motivado para cumplir los objetivos organizacionales y personales. Siendo a la vez, este, la problemática que enfrentan las sociedades actualmente. Ya que no solo se demanda impartir conocimientos generales para acoplar a los individuos en sus labores, sino también de impartir la enseñanza de acuerdo a las necesidades reales de cada uno. (Pila, 2012)

Si las empresas quieren lograr un alto grado de eficiencia, es importante laborar en ambientes sumamente motivadores, interactivos y con un personal altamente motivado. Se debe considera un activo vital para las empresas a los colaboradores y tener presente la complejidad de la naturaleza humana. (Vilca, 2016). Asimismo Escobar, (2017), dice que la motivación es transcendental para cualquier área, considerándolo un elemento importante del procedimiento organizacional, que ayuda a regularizar la energía, la voluntad y la conducta

del colaborador. La motivación es el estímulo relacionado con la voluntad y el interés que un individuo puede poseer, es la sensación de ánimo para el logro de una meta establecida. (Díaz, 2010)

Las empresas se encuentran constantemente buscando el modo de motivar a su talento humano para alcanzar constancia en sus labores e incrementar así su satisfacción y comodidad en su labor. Es por ello que, es importante que la Municipalidad de San Pablo de la región Cajamarca tome cartas en el asunto y le dé el debido valor a este tema en sus instalaciones.

2.2.1.5. Dimensiones de la motivación

2.2.1.5.1. Necesidad de protección y seguridad

La necesidad de protección y seguridad se conceptualiza como la seguridad financiera y propia que el individuo busca obtenerlo en su entorno laboral permitiéndole tener una calidad de vida.

Según Maslow, (2008) citado por Mendoza, (2014), estas necesidades incluyen las necesidades de; sentirse seguros, tener estabilidad, tener orden, tener protección y la necesidad de dependencia. Estas necesidades están relacionadas a los daños corporales y emocionales así lo afirma Robbins, (2009) citado por (Alexandra Pérez, 2016). Krishnamurti, (2014), afirma que uno no puede vivir sin seguridad. Es por ello que, en el año 2001 tras la caída de las Torres Gemelas en Nueva York, surgió un discurso a favor de la protección y la seguridad del mundo (Vergara & Vicaría, 2009). La OIT (La Organización Internacional del Trabajo) a través de un informe, dio a conocer que cerca de las tres cuartas partes del mundo laboral viven en condiciones de inseguridad económica, lo cual contribuye a que tengamos "un

mundo donde predomine la ansiedad y la ira" (ILO Socio-Economic Security Programme., 2004).

Cada vez es más necesario que las empresas tengan responsabilidad social. (ILO Socio-Economic Security Programme., 2004). Los colaboradores buscan obtener bonos extras y estar seguros en sus puestos de trabajo (Robbins, 2009, citado por Pérez, 2016). Si bien es cierto el trabajo nos permite obtener recursos económicos y satisfacer las necesidades básicas diarias, pero también es un medio de desarrollo personal, profesional y social. Entorno en el cual pueden suceder accidentes y enfermedades ocupacionales que reducen la productividad individual y colectiva, generan ineficiencia y afectan el nivel de vida de los trabajadores. (Paico, 2014).

La seguridad económica promueve el bienestar personal, la felicidad y la tolerancia, además de ser beneficiosa para la evolución y avance de las naciones, destacó un estudio presentado por la oficina internacional del trabajo. (ILO Socio-Economic Security Programme., 2004). Para conseguir mejores condiciones de vida en el cargo, se requieren cambios dirigidos al logro de un espacio de trabajo saludable. (Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño, & Fernandez, 2006). Según Paico, (2014), la SST (El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) en el Perú aún representa un desafío enorme, lo que hace difícil promover una cultura de prevención dentro de las empresas, las cuales sólo se preocupan cuando acontece un accidente mortal.

En la Municipalidad de San Pablo de la región Cajamarca, la mayoría de colaboradores, labora mediante contrato CAS, lo cual no les permite sentirse seguros y protegidos en su lugar de trabajo. La inseguridad de terminar su contrato y no poder volver a renovarlo, puede

producir desgano en sus actividades, ya que el soporte financiero de su familia queda a la deriva, esto también impide la labor del colaborador en cuanto a los proyectos establecidos, muchas veces por la premura de tiempo tienen que realizarse de manera rápida y no se logra lo esperado.

2.2.1.5.2. Necesidad social y de pertenencia

La necesidad social y de pertenencia se conceptualiza como la integración que conlleva a una retroalimentación y mejora continua en nuestras relaciones.

Las necesidades sociales son el afecto, la aceptación, la amistad y el sentido de pertenencia (Pérez, 2016). Dicha pertenencia es la integración o sinergia creada por el grupo. Según Ortigosa, (2007), la sinergia es “la fuerza que surge de la unión de acciones realizadas simultáneamente por entidades separadas que tienen, en su conjunto, un efecto mayor que la suma de sus individuales”. Para Vecino, (2014), la sinergia es más que una integración social, es integrar en nuestra manera de concebir las formas, la rutina de los demás, creando nuevas relaciones que contribuyan positivamente en los resultados de las instituciones.

Asimismo, Cervera, (2010), indica que debe obtenerse retroalimentación sobre el resultado del trabajo en el equipo, esto nos permitirá detectar y corregir los desvíos de la meta, evitando conflictos a largo plazo. La comunicación o retroalimentación de las evaluaciones o actividades desempeñadas también cumplen una función social importante; es por ello que la manera en cómo se construyan, interpreten y comuniquen los resultados definirá el tipo de decisiones que se tomen (Ávila, 2009). Merlano, (2011), afirma que el trabajo en conjunto es importante, esto se reflejara en los resultados, para ello cada integrante debe tener conocimiento de lo que sucede en su entorno.

Daza, (2014), dice que el sentido de pertenencia desarrolla una actitud consciente respecto a otras personas, mejorando así sus relaciones laborales, ya que se ve reflejado por identificarse con sus valores y costumbres. Confiriendo en una actitud de defender a su grupo, mostrar un servilismo y apoyar a la comunidad de manera pública. Por otro lado, la gerencia está buscando que esta necesidad social y de pertenencia se conviertan en sinergia positiva, que le permitirá a la organización mejorar su desempeño en su entorno laboral (Robbins & DeCenzo, 2002). Dicha pertenencia se ha ido perdiendo con el pasar del tiempo, un claro ejemplo es el amor de un ciudadano por su patria.

La Municipalidad, busca involucrar a todos, es por ello que los colaboradores de la provincia de San Pablo de la región Cajamarca se esfuerzan por mantener información documentada de todos los acontecimientos. Todas las áreas son participes, se integran de una u otra manera, para aportar su granito de área y tener un día favorable.

2.2.1.5.3. Necesidad de autoestima

La necesidad de autoestima se conceptualiza como el reconocimiento, que se refleja en el dinamismo o energía que contribuyen en diversos logros para la organización y el trabajador.

Salas, (2002), dice que la ejercitación de la mente es regulada a nuestra voluntad, la posibilidad de elección en esta área es lo que genera la necesidad de autoestima y nuestras elecciones determinan la clase de autoestima que poseemos, estas elecciones nos pueden brindar excelentes reconocimiento o no. Para Sabater, (2015), la necesidad de autoestima no es un asunto de orgullo, egoísmo o inmadurez, desde nuestras etapas más tempranas, necesitamos del respeto y el cariño de todos aquellos que nos rodean, siendo la familia el primer círculo social que nos brinda un reconocimiento sincero hacia nuestra persona, donde

se reconoce nuestro valor como ser humano que es querido, nuestras virtudes y capacidades para avanzar y conseguir cosas, si disponemos de ello, tendremos también el privilegio de la autoestima. La autoestima expresa el perfil que poseemos de nosotros mismos, y esa autoimagen revelamos a los demás cuando nos relacionamos. (Gou, 2015)

Para Boul, (2009), el entusiasmo es la energía y la habilidad que se tiene para realizar una labor, siendo optimistas, bajo la certeza y el dinamismo necesario orientado a un objetivo específico. Siendo este dinamismo, la habilidad para trabajar duro y resistir largas jornadas, incluso en feriados y fines de semana (Martha. Alles, 2005). Según Castillo, (2000), los equipos desarrollan aptitudes extraordinarias para la acción dispuesta.

La autoestima es importante para determinar el desempeño laboral; los factores: familia, grupo y sociedad influyen en manifestaciones positivas o negativas en el ámbito laboral. Es por ello que se propone el retcambio personal (ser el actor de su realidad) como herramienta posibilitadora de fortalecer la autoestima, para adaptarse mejor a las exigencias competitivas del mundo laboral actual (Matamorros, 2006). Palomeras, (2008), dice que los equipos inteligentes se caracterizan por la manera de afrontar las rutinas conflictivas, no por su ausencia. Asimismo, Cisneros, (2003), indica que hoy trabajar por trabajar es signo de improductividad, por lo que debemos ser más competitivo y para lograrlo requerimos dinamismo, es decir, energía orientada hacia el logro de los objetivos.

Esta dimensión, no es muy observada por la Municipalidad, ya que no existe un plan de reconocimiento continuo para los colaboradores, el periódico mural está repleto de actividades por realizar, pero no se visualizan los resultados obtenidos o los reconocimientos logrados por

los colaboradores, cada reconocimiento por más pequeño que sea es necesario, para lograr motivarlos.

2.2.1.5.4. Necesidad de autorrealización

La necesidad de autorrealización se conceptualiza como los logros alcanzados, que se reflejan en la satisfacción del individuo que repercutirán en su entorno laboral.

Según Celis, (2017), la autorrealización trata de lograr nuestro máximo potencial y desarrollar al máximo nuestras habilidades, capacidades o talentos para hacer, ser y tener lo que siempre hemos querido. Refiriéndose así, al desarrollo del potencial propio (Pérez, 2016). Para Remo, (2011), en este nivel se encuentran las necesidades más elevadas, y a través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida. Para ello necesitamos alcanzar y completar el resto de niveles y necesidades inferiores.

Herzberg, (2003) citado por Mendoza, (2014), dice que solo la superficie, donde se encuentra la autorrealización, origina satisfacción, siendo innegable y necesario alcanzar una buena posición social para suplir la necesidad de autorrealización, aunque no deberíamos enfocarnos en ello. Sentirse realizado es una mezcla de satisfacción por el logro y el buen desempeño (Celis, 2017). El verdadero valor está en la satisfacción que se obtiene al ejecutar una tarea, disfrutando su propio proceso de ejecución. (Eden, 2015)

Según Palma, (1999) citado por Castillo, (2014), la autorrealización se representa en la valoración que tiene el colaborar en relación a las contingencias del entorno organizacional, el desarrollo profesional y personal, con una visión futura. El factor de autorrealización es el que mayor importancia posee dentro de los colaboradores, si la satisfacemos podremos lograr los objetivos y metas integrales trazadas por la organización. (Pérez, 2016).

La autorrealización, no es una dimensión que se puede apreciar al cien por ciento en la Municipalidad de San Pablo de la región Cajamarca, ya que las necesidades anteriores no han sido atendidas de manera satisfactoria. Logramos apreciar que solo un pequeño grupo está feliz con lo que ha logrado, y el resto sigue buscando atender esta dimensión o tratar de mantenerse dinámico y contento con lo que realiza a diario.

2.2.2. Satisfacción

2.2.2.1. Origen de la satisfacción

Según Perez, (2011), esta percepción surgió con los estudios pioneros de Taylor y luego con Elton Mayo. Muchinsky, (1994) citado por Ruvalcaba, Selva, & Sahagún, (2014), dice que Taylor, en el año 1911, incluye en su “Scientific Management” la satisfacción como variable interconectada al rendimiento. Luego en los “estudios de Hawthorne”, elaborados por Elton Mayo en el año 1933, reivindican el interés de la psicología por utilizar su intelecto y teorías para mejorar las interacciones sociales y, sobre todo, en el estudio de la atribución que poseen las condiciones físicas respecto al desempeño del talento humano. Locke en 1976, instó que las situaciones y características del propio trabajo y las propios del individuo determinarán la respuesta hacia el trabajo (Pérez & Fidalgo, 1998).

Es por ello que se ha vuelto una transcendental variable dependiente, existen dos razones fundamentales: (1) se relaciona con elementos del desempeño, y (2) la importancia que le dan numerosos investigadores del Comportamiento Organizacional (Robbins & Judge, 2009). Durante el siglo XX, los intereses de las organizaciones se centraron en cómo desarrollar su productividad intentando buscar la prosperidad del colaborador (Gibson, Ivancevich &

Donnelly, (2001) citado por Gamboa, (2010). Actualmente la satisfacción laboral cumple un valor vital para el progreso de la humanidad, siendo inevitable combinar los sucesos tecnológicos y el coeficiente humano para así alcanzar la eficacia, eficiencia y efectividad en las empresas del siglo XXI. (García, 2010). Ruiz, (2009), afirma que las personas precisan a las organizaciones como medios importantes para conseguir sus objetivos, asimismo, estas compañías requieren de los individuos para conquistar sus metas organizacionales.

Asimismo Herrera, (2011), indica que la satisfacción es una de las variables importantes del proceso de motivación, siendo la realización propia en virtud de la experiencia incitada por diversas acciones y premios. Las compañías a lo largo de su existencia vienen desarrollándose y atravesando muchos cambios: social, monetario, gubernamental, cultural, tecnológico, etc, por lo que las distintas aportaciones teóricas no siempre han expresado las diferentes variables que pueden incidir en la satisfacción laboral (Pérez & Fidalgo, 1998)

2.2.2.2. Definición de la satisfacción laboral.

Poseer conocimiento de satisfacción laboral, es la sensación positiva del ser humano, proveniente de la apreciación que se constituye dentro de la actitud del individuo hacia el trabajo.

Robbins & Judge, (2009), menciona que la emoción positiva del propio trabajo, abarca diversos aspectos. Según Perez & Rivera, (2015), dice que “los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor”.

También Cuadra & Veloso, (2010), plantean, la satisfacción laboral, como aquellas percepciones que tiene el empleado tras discernimientos como la justicia, que presenta la organización sobre los trabajadores. Según Cota, (2002), esta serie de movimientos se

conocen como los valores de los empleados, que son modelos de experiencia, de las cuales se guía el mundo y las culturas que lo habitan.

Asimismo Abrajan, Contreras, & Montoya, (2009), insistió que la satisfacción laboral esta relaciona directamente con las actitudes de la persona, internamente de una organización, la experiencia se transforma en la apreciación del trabajador, culminando en un componente emocional, todo ello desemboca en el modo de actuar del individuo. Ansa & Acosta, (2008), dicen que el fragmento emocional o sentimental de una actitud que se refiere a los sentimientos del ser humano que derivan sus formas de pensar respecto del ser humano.

2.2.2.3. Teoría de la satisfacción laboral

Este modelo tiene gran difusión y aplicación en el actual panorama empresarial, considerando que la actividad más relevante de un sujeto es el trabajo, estableciendo que los factores que producen insatisfacción en los trabajadores tienen un origen diferente a los factores que generan satisfacción (Peña, 2015).

2.2.2.3.1. Niveles de satisfacción con la distribución de bienes y servicios

Según Martín, (2005), los servicios son prestados por una empresa que se convierten en el principal factor de diferenciación frente a los competidores, en el sector público, donde los servicios son una cuestión clave, la burocracia y otros elementos políticos ajenos a la calidad del servicio dominan la situación.

La satisfacción muestra el mayor o menor, de nuestras necesidades que deriva un doble problema de escasez de los recursos y la mala distribución de productos, competidores, las

necesidades sólo se convierten en gasto cuando se coloca de renta o riqueza suficiente para conseguir bienes y servicios (Mochón, 2006).

Por todo lado para Alvarez , (2001), dice que la evaluación del bienestar no va a ser una tarea fácil, precisando de un de indicadores cuantitativos y cualitativos con que contemplar todos los aspectos concernidos en la formulación y satisfacción de las necesidades. La satisfacción laboral, la determinan los aspectos que muestran relación con las relaciones interpersonales, hacia compañeros, competencia profesional y rutina laboral. (Vallejos, 2017).

2.2.2.4. Importancia de la Satisfacción Laboral

Vilca, (2016), nos dice que actualmente, existen corporaciones que descuidan la importancia que posee el tema de satisfacción laboral, siendo fundamental en el progreso indispensable de todas las entidades. Según Escobar, (2017), una persona satisfecha que aprecia su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, si eso no es posible, al menos lo intentara mantener una buena conexión ellos, ya que se le está estimulando. Permitiendo resaltar el valor de proveer al talento humano, una seguridad profesional, financiera y emocional, logrando así que la compañía, identifique y tome en cuenta sus necesidades, brindándole un reconocimiento por su labor, dándoles posibilidades de desarrollo e independencia en las actividades diarias según Daza & Porto, (2007). Perez, (2011), menciona que en las investigaciones revisadas se encontró que las tareas intrínsecamente muy desagradables pueden quitarle importancia a la influencia del liderazgo en la satisfacción laboral. Es por ello que cada organización busca satisfacer al personal, para así poder trabajar bien y obtener mejoras rentables.

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral

2.2.2.5.1. Condiciones físicas y/o confort

Las condiciones físicas se pueden conceptualizar mediante la higiene del ambiente, que se refleja el bienestar del trabajador.

Según Barajas, (2011), la higiene y seguridad, es un grupo de normas y procedimientos que protegen la integridad corporal e intelectual del personal, preservando los peligros de salud esenciales a las tareas del puesto y entorno laboral de la empresa. Fernández & Paravic, (2003), reveló que “el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación, la temperatura inadecuada y los malos olores”, son molestia para cada trabajador.

Rodriguez, (2016), menciona que el bienestar y la satisfacción laboral camina cuando poseemos condiciones idóneas en el trabajo, no tener trabajo en exceso que tengamos que llevar a casa, ya que puede provocar estrés y ansiedad en los individuos.

La satisfacción laboral indica mayor bienestar psicosocial, siendo un factor de felicidad en la vida, así también como un elemento saludable y protector de los efectos del estrés u otras condiciones perjudiciales en el trabajo (Lopez, 2012).

En la Municipalidad Provincial San Pablo de la Región Cajamarca, los trabajadores cuentan con un establecimiento limpio y ordenado para laborar y realizar las tareas encomendadas, se sienten cómodos en su área de trabajo.

2.2.2.5.2. Beneficios laborales y/o remunerativos

El beneficio laboral es conceptualizado como: el salario, resultante de un reconocimiento que ha sido obtenido mediante las responsabilidades de su labor.

Según Girbau, (2010), Taylor asumió que el beneficio laboral estaba totalmente relacionada con el salario recibido. Los cuales Urquijo, (1997) citado por Manzo & Moncallo, (2004), propone que la remuneración económica se concreta como el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de servicios. La cual es conocida como sueldo o salario, en otras palabras, el salario es manejado para que el empleado mida el equilibrio que este percibe entre sus aportes a los fines de la empresa y lo que considera una compensación justa, así lo menciona Juárez, (2000) citado por Manzo & Moncallo, (2004).

Así también para Bedodo & Giglio, (2006), mencionan que los criterios de reconocimiento para la personas corresponde a la compensación emocional, desde su perspectiva persona de valoración, requieren ser recompensados con aquello que le provoque mayor satisfacción psicológica. Según Manzo & Moncallo, (2004), es una mejor oportunidad para agradecer y reconocer el esfuerzo del talento humano con el desarrollo de la institución.

De la misma manera, Vergara & Vicaría, (2009), mencionan que al hablar de responsabilidad, es necesario pensar que la forma de gestión empresarial con valores y transparencia, es un compromiso con el público interno, medio ambiente y una imposición ética en toda la cadena de abastecimiento.

En la Municipalidad de San Pablo de la región Cajamarca, cada empleado es remunerado de acuerdo a las actividades que realiza, influyendo el cargo, sus horas de trabajo y beneficios son reconocidos. Por ende, si un trabajador no está bien remunerado su actitud será inesperada ante la tarea asignada ya que estará percibiendo que su labor no es reconocida.

2.2.2.5.3. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se contribuyen mediante la profundización del conocimiento sobre el desarrollo humano que se concretan mediante la confianza recíproca.

Pérez, (2010), menciona que a través del conocimiento el personal puede efectuar sus actividades con seguridad ya que se encuentran definidas sus responsabilidades del empleador. Bredahl, (1999) citado por (España, 2008), indica el riesgo que una persona asocia al determinar una decisión, en diferentes situaciones cuya comprensión requiere cierto conocimiento sobre ciencia y tecnología en un proceso psicológicos.

Así también Lockward, (2011), dice que la confianza es algo natural, es algo con lo que no podemos dejar de vivir, el ser humano nace y confía, primero en su madre, y luego confía en sí mismo. Aires, Teixeira, Azevedo, Gaspar & Silva, (2006), proponen que las relaciones interpersonales han de caracterizarse por la confianza recíproca y por la capacidad comprensión y de atención hacia el otro.

Las relaciones interpersonales en la Municipalidad de San Pablo de la región Cajamarca son un tema muy complicado para los colaboradores, ya se les hace difícil relacionarse entre ellos, por la distancia de las oficinas y mal ubicación de los insumos, pero se esfuerzan para mantenerse confianza en lo que pueden conseguir y ofrecer.

2.2.2.5.4. Relaciones personales

Las relaciones personales se pueden conceptualizar mediante el desempeño de la persona y conseguir buenos resultados que se constituye mediante un mejor logro en mi trabajo.

Sum, (2015), asume que el desempeño del ser humano se refleja en las diligencias que ejecutan mediante su cargo, dependiendo también la motivación que el individuo, ha adquirido en la compañía.

Así también Vásquez, (2007), menciona que el perfeccionamiento propio comprende la emoción y bienestar que se experimentan al hacer la actividad, la satisfacción por los logros, que permiten la realización personal y profesional, por parte del cliente la calidad de servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.

Del mismo modo Ruiz, (2005), define al logro como influencia importante sobre el aprendizaje y la retención, a través del logro obtienen el éxito son propensos a resolver problemas y asumir riesgos. Un componente significativo que en cierta medida, puede establecer el tipo de meta hacia la cual las personas alinean sus conductas de logro, es la concepción que tengan de las habilidades según Centeno, (2008). Para Bueno, (1993), el motivo que dirige una conducta de logro exitoso de algún nivel standard de elaboración que proporciona un sentimiento de importancia.

En la Municipalidad provincial de San Pablo de la Región Cajamarca los colaboradores buscan relacionarse con el objetivo de lograr un aprendizaje para obtener buenos resultados para la población y mantenerse comunicados.

2.2.2.5.5. Políticas administrativas

Las Políticas Administrativas se pueden conceptualizar mediante los reglamentos de una buena planeación.

Según Estepa, (2004), la posibilidad de su conocimiento auténtico por el círculo de destinatarios, el reglamento establece las normas que orientan la promoción y difusión de la

investigación en los niveles de estudio. Beltrán , (2013), menciona que el reglamento establece cargos de confianza o de responsabilidad, y ayuda a desempeñar bien el cargo que le corresponde. Así también Gallardo, (2014), dice que la planeación cobra sentido si con ella se logra contribuir a la consecución de los adecuados objetivos organizados con más probabilidades de llevarlos a cabo. Gonzales, (2014), indica que la planificación es el esfuerzo orientado a generar aquellas decisiones y acciones consideradas fundamentales por los agentes sociales y económicos para hacer realidad la visión de futuro deseada, mediante una relación de objetivos y medidas para alcanzarlos con prioridades bien establecidas.

En la Municipalidad de San Pablo de la región Cajamarca, hay políticas que los trabajadores conocen para lograr las metas fijadas para su labor, teniéndolas en cuenta en cada acción y poder tomar buenas decisiones.

2.2.2.5.6. Relación con la autoridad

La relación con la autoridad se puede conceptualizar mediante la conducta del líder como el comienzo de la satisfacción.

Según Ares, (2003), la conducta laboral comprende todas nuestras acciones en el trabajo se trata de una parte muy importante y compleja del tiempo de nuestro vivir, manifestándose en lo que hacemos y en lo que decimos, las dos son expresiones externas de lo que pensamos y sentimos. Calisto, (2006), dice que actuar al pensar es un modelo de conducta para el personal, se puede confiar en que el quehacer empresarial implica un conjunto de conocimientos si no que, además, responde a valores y principios socialmente aceptados.

La satisfacción con nuestras responsabilidades, es muy genérica, como la actitud general del individuo a su trabajo (Hannoun, 2011). La manera como aprecia el individuo su propio

trabajo, las condiciones del individuo hacia su quehacer, manifiestan rutinas interesantes y otras desagradables en su satisfacción (Vásquez, 2007). También Rodríguez , (2016), menciona que la satisfacción laboral ayuda a corregir y mejorar aspectos para las responsabilidades en grupo y colaborar con otros compañeros, así, evitaríamos caer y repetir patrones que dificultan nuestro bienestar en nuestra área.

En la Municipalidad de San Pablo de la región Cajamarca la relación con la autoridad y el trabajador es buena, ya que ambos comparten las tareas y mediante las cuales ayudan a realizar las metas fijadas y así poder lograr un trabajo satisfactorio.

2.2.2.5.7. Desempeño de Tarea

El desempeño de tareas se puede conceptualizar a través de las competitividades de los trabajadores, obteniendo beneficios para la empresa y bonos para el personal.

Según Candel, (2012), el desempeño de tareas es una destreza que identifica las competencias claves en el beneficio de cada objetivo empresarial, la capacidad es talento humano natural y su grado de competitividad experimentada le permitirá ejecutar tareas respectivas de su meta. Del mismo modo Sum, (2015), dice que los beneficios mencionados evalúan el potencial humano, a mediano y largo plazo, revelando los aportes de cada empleado. Ya que depende de dichos aportes los beneficios resultantes para la empresa.

Existe una relación directa entre el precio de un bono y su rendimiento, el precio es la cantidad que la empresa pagará por los futuros flujos de efectivo; el rendimiento es una medida del retorno de esos futuros flujos de efectivo, según Place (2005). Mientras que para Mochón, (2006), es un ofrecimiento de pagar una determinada cantidad de dinero en una fecha establecida, los bonos son emitidos por compañías públicas y privadas.

En la Municipalidad provincial de San Pablo de la región Cajamarca los colaboradores muchas veces logran realizar sus trabajos encomendados de manera satisfactoria, porque trabajan en equipo.

2.2. Marco legal

Según la Constitución Política de nuestro País (Congreso Constituyente Democrático, 1993), en concordancia con la Ley N° 27050, en el Artículo 10 nos habla sobre el derecho a la seguridad social; el Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social para su protección frente a las contingencias que percibe la ley y para la elevación de su calidad de vida, por otro lado, en su Artículo 163 nos dice que el Estado garantiza la seguridad de la Nación mediante el sistema de defensa nacional, y que esta es integral, permanente, se desarrolla en los ámbitos interno y externo.

Toda persona, natural o jurídica, está obligada a participar en la defensa nacional, de conformidad con la ley, el Estado promueve condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo, así lo dice en el artículo 23, también menciona que ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador, en los siguientes artículos: 24, 25 ,26 ,27 ,28 y 29, nos mencionan algunos derechos y deberes que los colaboradores tiene en su centro de labores, los cuales permitirán mantener un ambiente laboral adecuado, motivado y sobre todo satisfecho.

Este organismo público vela por el bienestar de su ciudadanía, por lo cual, mediante sus leyes establecidas en la Constitución, busca que todos los peruanos puedan tener una

excelente calidad de vida, de manera personal, familiar, profesional y laboral, cubriendo así las necesidades que el individuo debe adquirir y mantener satisfechas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Motivación laboral

La motivación laboral influye en la satisfacción, compromiso, etc. del trabajador. Se puede definir como un estímulo, gran parte de este se refiere a los estímulos que provienen del interior y otras de externo del individuo, en la presente investigación, ha sido dimensionada en 4 necesidades: (1) de protección y seguridad, (2) social y de pertenencia, (3) de autoestima y (4) de autorrealización; de las cuales, las dos primeras pertenecen a la motivación extrínseca y las dos últimas a la motivación intrínseca.

2.3.1.1. Necesidad de seguridad y protección

Esta necesidad es la primera dimensión de motivación, considerándosela, como la base de la pirámide, la cual tiene que ser atendida. Desde la creación del hombre, se ha buscado tener seguridad y protección en la vida; esta dimensión debe ser atendida de manera personal, laboral, familiar, social y espiritual, ya que como personas necesitamos estar seguros de nuestras cualidades y defectos los cuales nos ayudan afrontar el mundo de hoy. Tener un trabajo estable que nos brinda protección económica en caso de emergencias: de salud o accidente, para poder darle a nuestras familias una mejor calidad de vida, todo ello sin dejar de lado al Estado que es el ente público encargado de velar por la seguridad y protección de su País. Y, por último, pero no menos importan la seguridad espiritual que nos permite mantener la esperanza de un mejor mañana.

2.3.1.2. Necesidad social y de pertenencia

Una vez atendida las necesidades básicas del colaborador, es necesario que el, se sienta y sea parte de un grupo. Con quienes se identifique, comparte actividades diarias, pensamientos, creencias, gustos, etc.

Los colaboradores deben sentirse identificados con las personas que realizan sus actividades, ya que les permitirá mantener un diálogo constructivo, la confianza, la convivencia diaria en los deportes, en las reuniones, fomentan un ambiente de familia cercana, que rompe el paradigma de la Jerarquía autoritaria. Siendo así, que la voluntad para realizar las actividades florece sin presiones, el trabajo no se torna rutinario y el lugar de trabajo no es más un rink de box. Ya que ser parte de un equipo, es buscar ganar, manteniendo la unidad a pesar de las diferencias, aportar lo mejor que podemos dar, para llegar la meta propuesta y fortalecer así las amistades del individuo.

2.3.1.4. Necesidad de autoestima

Esta dimensión no se debe relacionar con el ego. Ya que la autoestima, es la valoración que tiene el individuo respecto a lo que puede llegar hacer, siendo influenciado por su entorno de manera positiva o negativa.

Mediante: elogios, recompensas y otras acciones, el colaborador tiende a fortalecer su autoestima, esto viene de casa, ya que es allí el primer lugar, donde el individuo estable las bases para enfrentarse a un mundo extraño. Actualmente la sociedad retribuye al individuo solo si la acción que emprendió tuvo éxito, u si la decisión que tomo le trajo ganancias, caso contrario es ignorado, amonestado y muchas veces burlado. Esta imagen es aplicada a la

mayoría de empresas en nuestro país, que olvidaron que el talento humano debe ser valorado y reconocido por lo que emprende en su cancha (área de trabajo), el colaborar necesita sentir un reconocimiento por su trabajo, por muy pequeño que sea.

2.3.1.5. Necesidad de autorrealización

Cuando el individuo logra cubrir las necesidades anteriores, refleja su sentir del logro y su sentido de vida se torna más satisfactoria, esta necesidad se puede ver como el resultado de atender las primeras tres necesidades, siendo un poco difícil de alcanzar, ya que el colaborador se encuentra siempre en constante cambio. La globalización como herramienta de mejor, ha venido mostrando que nunca dejamos de aprender, lo que nos lleva a no estar completamente felices con lo alcanzado.

El potencial logrado, debe ser renovado y fortalecido, para poder estar al nivel de las nuevas competencias que exige el mercado, y poder así disfrutar de nuestro trabajo, ya que la información por sí sola no es aprovechada, es necesario llevarlo a la práctica, donde nos enfrentaremos a retos nuevos que nos ayudaran a mostrar cuan bueno es nuestro desempeño.

2.3.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es resultante de la motivación laboral, definiéndose como las actitudes diversas que el trabajador pueda tener respecto a su empleo, en la presente investigación se ha agrupado en 7 dimensiones: (1) Condiciones físicas y/o confort, (2) Beneficios laborales y/o remunerativos, (3) Políticas administrativas, (4) Relaciones interpersonales, (5) Relaciones personales, (6) Desempeño de tarea y (7) Relación con la autoridad.

2.3.2.1. Condiciones físicas y/o confort

Es la forma en cómo se encuentre el personal dentro la empresa, con un ambiente cómodo, limpio e iluminado, el personal podrá sentirse satisfecho y tener una mejor salud para poder trabajar, logrando un buen bienestar físico y psicológico. Las condiciones de temperatura, humedad y tendencia del aire son favorables a las actividades, para poder desarrollar sus tareas, siendo el confort aquello que causa bienestar y comodidad, cualquier efecto agradable o desagradable que sienta el personal dentro del ambiente puede imposibilitar o no la concentración en las tareas delegadas.

2.3.2.2. Beneficios laborales y/o remuneración

El salario hoy en día, es un tema importante para el personal porque tiene una familia la cual tiene que alimentarse, vestirse, pagar el alquiler de la casa y solventar todas sus demás necesidades. Así, la empresa también obtendrá ganancia, ya que después que su personal sea bien remunerado tendrá fuerzas para asumir sus responsabilidades con mayor productividad, en este sentido, el salario no es como el sueldo, un pago fijo que se recibe de manera semanal, quincenal o mensual, sino es una retribución o recompensa por ejecutar acciones en la empresa, cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con determinada labor en una empresa, espera recibir un pago o incentivos por su esfuerzo.

2.3.2.4. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales, están basadas en las emociones, sentimientos, gustos, el amor, el interés, la confianza y el trabajo entre dos o más personas, al estar en contacto con otras personas enriquecemos nuestro mundo interior y construimos nuevos conocimientos y

experiencias, pero para eso es necesario poder comunicarnos con: respeto, aceptación, tolerancia, buena comprensión y así poder respetar opiniones del entorno.

Las relaciones interpersonales, son una variedad de contexto, la familia, los amigos, el entorno laboral, la buena comunicación, son el contenido expresado de las personas para lograr un excelente entorno y poder atribuir con el bienestar del público.

2.3.2.5. Relaciones personales

Las relaciones personales, son lazos que establecemos a lo largo de nuestras vidas con personas de nuestro entorno, ya sea laboral o familiar, para lo cual, es necesario tener una buena comunicación y evitar problema, las personas, aprenden a obtener objetivos socialmente ambiciosos para obtener su alto grado de aceptación, prestigio y su status social la cual es un trabajo, es importante que cada persona exprese opiniones, ideas, punto de vista, así llegar a obtener la confianza y respeto con los demás.

Las relaciones personales empiezan por uno mismo, es conocernos bien para tener la capacidad de relacionarnos con nuestro entorno laboral, amigos y familia.

2.3.2.6. Políticas administrativas

La política administrativa, debería ser un equilibrio para poder guiar a los miembros de una organización o empresa en el manejo de sus operaciones y así poder desempeñar bien las actividades que se les ha asignados, todo trabajo debe alcanzar un objetivo de la empresa, guiado por las políticas administrativas, las cuales ayudan a documentar un trato parcial para todos los empleados. La importancia administrativa es decisiva para lograr un correcto perfil de autoridad, y desempeñar las funciones asignadas.

2.3.2.7. Relaciones con la autoridad

La relación con la autoridad, es el manejo de confianza entre compañeros para poder influenciar en el equipo de trabajo y lograr un compromiso voluntario de parte del personal, la autoridad ganará la confianza de su equipo si trabaja día a día con ellos, esto no quiere decir que permanezca a su lado, sino que su presencia se sienta en el ambiente y en momentos de crisis enseñe con su ejemplo, mostrándoles cómo se debería accionar, para poder ganarse la confianza de su equipo de trabajo, la autoridad debe de conocer primero a su familia corporativa, sus necesidades y sus metas trazadas de manera voluntaria. La autoridad, es un componente significativo que le permitirá a la entidad conservarse unida y poder tomar decisiones dentro de ella, la asignación de tareas y la exigencia de buenos resultados muchas veces depende de esta relación que debería ser sólida, recíproca y no literalmente autoritaria.

2.3.2.8. Desempeño de tareas

Es el rol que la empresa asigna al hombre para poder trabajar en función a una misión y visión que representa a la empresa y así llegar a tener un desempeño exitoso, ya que es de interés profesional dicha competencia. El colaborador desarrolla sus funciones y tareas de manera continua, principalmente las que le demandan mayor tiempo; en el contexto laboral, la capacidad del individuo se demuestra en su área, desempeñando sus tareas con productividad, calidad, eficiencia, permitiéndoles conseguir sus objetivos con su formación adquirida.

El desempeño de tareas muestra las capacidades alcanzadas, complementándose con las técnicas, instrucciones, destrezas, hábitos, emociones, actitudes, motivos, rasgos propios y

valores que permiten alcanzar o aproximarse a los resultados esperados y proyectados por la empresa.

CAPÍTULO III

METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo cuantitativo, ya que mediante los datos sociodemográficos se describen en forma concreta y detallada los datos recolectados (UniversiaCostaRica, 2017), es cuantitativo ya que, hace uso de herramientas estadísticas y matemáticas para interpretar los resultados, es del tipo correlacional, porque nos permitirá estudiar la relación de la motivación y satisfacción laboral en un período determinado. Según Malhotra, (2008), McGee la correlación es una forma simple pero poderosa de observar la relación lineal entre dos variables. Para Robbins & Judge, (2009), una cosa es saber la existencia de una relación entre dos o más variables y otra conocer la intensidad de afinidad. La expresión coeficiente de correlación se utiliza para demostrar dicha intensidad, y se expresa con un número entre -1.00 (relación negativa perfecta) y $+1.00$ (relación positiva perfecta).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación, es no experimental, ya que se ha realizado sin manipular las variables de estudio. es decir, es una investigación donde se observan los fenómenos como tal, en un contexto natural, para luego ser analizados (Hernández, Collado & Lucio, (1994), citado por Manzo & Moncallo, (2004).

Asimismo, el estudio es de corte transversal simple, ya que la data recolectada se organizó en un período único y a una única muestra de encuestados. (Malhotra, 2008).

Diseño general:

X —————→**Y**

Diseño específico:

X1 —————→**Y**

X2 —————→**Y**

X3 —————→**Y**

X4 —————→**Y**

Leyenda:

X: Motivación

Y: Satisfacción Laboral

X1: Necesidad de protección y seguridad

X2: Necesidad social y de pertenencia

X3: Necesidad Autoestima

X4: Necesidad Autorrealización

3.3. Hipótesis y variables

3.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca-2018.

3.3.2. Hipótesis específicas

- **H1:** Existe relación significativa entre la necesidad de seguridad y protección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca-2018.
- **H2:** Existe relación significativa entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca-2018.
- **H3:** Existe relación significativa entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca-2018.
- **H4:** Existe relación significativa entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca-2018.

3.4. Identificación de las variables

Variable independiente: Motivación

Dimensiones:

Necesidad de seguridad y protección.

Necesidad social y de pertenencia.

Necesidad de autoestima.

Necesidad de autorrealización.

Variable independiente: Satisfacción laboral

Dimensiones:

Condiciones físicas y/o confort.

Beneficios laborales y/o remunerativos.

Políticas administrativas.

Relaciones interpersonales.

Relaciones personales.

Desempeño de tareas.

Relación con la autoridad.

3.4.1 Operación de variables

3.4.1.1. Variable independiente: Motivación laboral

Tabla N°1: Matriz Instrumental: Motivación Laboral

Definición conceptual	Dimensiones	Definición instrumental		Definición operacional
		Indicador	Ítems	
La motivación se define como el conjunto de fuerzas internas y externas que actúan sobre el trabajador (Newstrom, 2011)	Necesidad de seguridad y protección	Estabilidad laboral	Lo más importante para mí es tener empleo estable.	Se utilizará el Cuestionario M b M . Consta de 20 afirmaciones que tiene una escala Likert donde 1 = Totalmente en Desacuerdo y 5 = Totalmente De acuerdo. elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D. (Casana, 2016)
		Seguridad	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí	
		Ingresos	Para mí. Es fundamental, disponer de un ingreso regular.	
		Plan de Jubilación	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.	
		Protección	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	
	Necesidad social y de pertenencia	Pertenencia	Prefiero trabajar de manera independiente más o menos por mi cuenta.	
		Social	Mis compañeros significan más que casi ninguna cosa para mí.	
		Relacionamiento	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.	
		Contacto presencial	Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo.	
		Equipo	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí	
	Necesidad de autoestima	Autoestima	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa.	
		Autoconfianza	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.	
		Autovaloración	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	
		Meritos	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	
		Autorespeto	Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorespeto.	
	Necesidad de autorrealización	Autorealización	Buscar aquello que le haga feliz es lo más importante en la vida.	
		Nuevos retos	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	
		Sueños	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.	
		Metas	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.	
		Innovación	Prefiero hacer cosas que se hacen bien que intentar hacer cosas nuevas	

3.4.1.2. Variable dependiente: Satisfacción laboral

Tabla N°2: Matriz Instrumental: Satisfacción Laboral

Definición conceptual	Dimensiones	Definición instrumental		Definición operacional
		Indicador	Ítems	
Un estado emocional positivo o placentero da una satisfacción laboral del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. LOCKE 1976	Condiciones físicas y/o confort.	Distribución física	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	Se analiza mediante un cuestionario de Satisfacción laboral. Consta de 36 afirmaciones con escala de Licker (1 = Totalmente en Desacuerdo y 5 = Totalmente De acuerdo) Creado y validado por Sonia Palma. (Vásquez, 2007)
		Ambiente	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación etc.)	
		Comodidad	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es confortable.	
		Ubicación física	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	
		Herramientas	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o insumibles).	
	Beneficios laborales y/o remunerativos.	Remuneración	Me siento mal con lo que gano.	
		Remuneración	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	
		Expectativas	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
		Beneficio	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realice.	
	Políticas administrativas	Aportaciones	Siento que doy más de lo recibo de la Empresa.	
		Sobrecargas laborales	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	
		Horario	Me disgusta mi horario.	
		Horario	El horario de trabajo me resulta incómodo.	
		Surgimiento de prejuicios	El esfuerzo de trabajar más de las horas reglamentarias, no es reconocido.	
	Relaciones interpersonales	Compañerismo	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	
		Compañerismo	Me agrada trabajar con mis compañeros.	
		Distancia	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	
		Solidaridad	La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo.	
	Relaciones personales	Reconocimiento	Siento que el trabajo que hago es según mi manera de ser.	
		Desarrollo	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	
		Realización	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	
		Logros	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	
		Realización	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	
		Aceptación	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	
		Importancia	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	
	Desempeño de Tarea	Utilidad	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	
		Actitud	Mi trabajo me aburre.	
		Realización	Me siento complacido con la actividad que realizo.	
		Actitud	Me gusta el trabajo que realizo.	
	Relación con la Autoridad	Grado de responsabilidad	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	
		Comunicación	Llevarme bien con mis superiores beneficia la calidad del trabajo.	
		Empatía	Mis superiores son comprensivos.	
		Cordialidad	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	
		Relacionamiento	No me siento a gusto con mi jefe.	
		Valoración	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	
		Retroalimentación	Es grato la disposición de mi jefe cuando me pide alguna consulta sobre mi trabajo.	

3.5. Población y muestra

3.5.1. Delimitación espacial y temporal

3.5.1.1. Delimitación espacial

Esta investigación se diseñó, desarrollo y aplico a los trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la Municipalidad de Provincial de San Pablo – Cajamarca 2018. Pertenece a una las trece provincias que conforman el departamento de Cajamarca, se divide en cuatro distritos: San Pablo, San Bernardino, San Luis y Tumbaden (TurismoI, 2018). Se fundó el 11 diciembre 1981 y actualmente el local se encuentra ubicado en una esquina de la plaza de armas principal de la provincia.

En el **Grafico 1** se evidencia la ubicación geográfica de la municipalidad que pertenece a la provincia de San Pablo.



Fuente: Google Maps

3.5.1.2. Delimitación temporal.

En cuanto a la duración del diseño, desarrollo, aplicación, análisis, mejoras y evaluación del proyecto será de un año a partir del año 2018 al año 2019.

3.5.2. Población

Entendemos por población, al grupo total de individuos que guían la información sobre el fenómeno en estudio (Suárez, 2011). Para esta indagación, nuestra población está formada por 110 colaboradores que laboran en la Municipalidad de San Pablo de la región Cajamarca, ubicado en la Región Cajamarca.

3.5.2.1. Muestra

Según Suárez (2011), la muestra es una porción característica de la población de interés, mediante el cual se recolectará la data necesaria para la investigación. Para esta investigación se tomará el total de la población, siendo estos 110 colaboradores de todas las áreas de la Municipalidad de San Pablo de la región Cajamarca. Para la elección de la muestra utilizamos el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, mediante el cual los sujetos son seleccionados dada la conveniente, accesibilidad y proximidad de los investigadores que realizan el estudio.

3.6. Instrumentos de investigación

La variable motivación laboral se operacionalizó a través del cuestionario MbM (Casana, 2016) y la satisfacción laboral se operacionalizó mediante el cuestionario de satisfacción

laboral (Vásquez, 2007). Siendo la variable independiente la primera y la variable dependiente la segunda mencionada.

3.6.1. Cuestionario MbM. (Casana, 2016)

Se utilizó como instrumento, el cuestionario MbM, creado y validado por Marshall Sashkin, Ph.D, que consta de 20 afirmaciones que reflejan el pensamiento del individuo sobre su vida laboral, se aplicó en escala de Likert del 1 al 5 (1= es totalmente en desacuerdo y 5 = totalmente de acuerdo), ninguna respuesta es correcta o incorrecta, el cuestionario está perfilado para ayudarnos a descubrir y entender los elementos más trascendentales de su propia vida laboral, así lo muestra Casana, (2016), en su tesis titulada: “Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro- 2016”.

Los elementos que serán evaluados son:

Las necesidades de protección y seguridad: Centrándose en la seguridad financiera y personal, incluyen el logro de un nivel de vida razonable.

Las necesidades sociales y de pertenencia: Relacionándose con la interacción social, la identificación con el grupo, la necesidad de amistad, contactos personales típicos y la necesidad de afecto e intimidad: con otro sujeto.

Las necesidades de autoestima: Refiriéndose a la necesidad de considerarse una persona valiosa y respetarse.

Las necesidades de autorrealización: Conceptualizándose al deseo del hombre de desenvolver todo su potencial, de “ser todo lo que uno puede llegar a ser”.

3.6.2. Cuestionario de la satisfacción laboral. (Vásquez, 2007)

Este cuestionario tipo Likert modificado, el cual valorará la satisfacción laboral, creado y respaldado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, integrado por 36 enunciados dirigido a profesionales de servicio hospitalario; el cual oriento a Vásquez, (2007), en su tesis titulada: “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”, que mide siete dimensiones: condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, relaciones personales, políticas administrativas, relación con la autoridad y desempeño de tareas, se aplicó en escala de Likert del 1 al 5 (1= es totalmente en desacuerdo y 5 = totalmente de acuerdo), teniendo en totalidad 36 cuestiones que permitirán conocer la satisfacción laboral de los participantes.

3.6.3. Validaciones de expertos

Los instrumentos a utilizar han sido sometidos a juicio de expertos, considerando a 5 profesionales de la especialidad, los cuales revisaron y mostraron algunas observaciones que sirvieron para realizar pequeñas modificaciones a nuestros instrumentos. Asimismo, los instrumentos presentados fueron aprobados. Considerando los siguientes ítems para evaluar: Claridad, objetividad, consistencia, coherencia, metodología y organización, lo que permitió demostrar que los instrumentos mencionados son aplicables a la unidad de estudio.

3.6.4. Modificaciones de los instrumentos

Los instrumentos utilizados para medir la motivación y satisfacción laboral, tuvieron algunas modificaciones, con el objetivo de mejorar la organización y comprensión del lector y de los investigadores. Ambos instrumentos se les modificó la escala de Likert utilizada por los autores, considerando los siguientes ítems de respuesta:

- (1) Totalmente en Desacuerdo
- (2) En Desacuerdo
- (3) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
- (4) De Acuerdo
- (5) Totalmente de Acuerdo

Asimismo, el total de preguntas para cada instrumento fueron reorganizadas en grupos, grupos comprendidos por sus dimensiones, esto para facilitar la tabulación en el SPSS. Algunas de dichas preguntas fueron adaptadas para responder en primera persona, y se eliminó algunas palabras que redundaban la oración expresada.

3.6.5. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad es un valor que oscila entre 0 y 1. Según Grosser, (1988) citado por Aguirre, Andrade, & Castro, (2005), recurrimos a el coeficiente de correlación para establecer la fiabilidad de un instrumento según la siguiente graduación:

- < de 0.69, bajo o dudoso.
- 0.70 a 0.74, es moderada o débil.
- 0.75 a 0.84, es aceptable o buena.
- > de 0.85, es alta o excelente

Se realizó un muestreo piloto a 30 trabajadores de una municipalidad de Lima para obtener nuestro nivel de confiabilidad por medio de la prueba Alfa de Cronbach, resultados que mostramos a continuación.

Tabla N°3: Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Motivación	.832	20
Satisfacción Laboral	.847	36

Como podemos observar, el instrumento que mide la motivación obtuvo un valor de 0.83, mostrando así su consistencia. Escobar, (2017), en su investigación la “Cultura organizacional y Motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica”, corrobora la confiabilidad del instrumento, logrando obtener un 0,91 de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Asimismo, la satisfacción laboral, en nuestra prueba piloto obtuvo un 0.85 de confiabilidad, siendo respaldada por la tesis titulada: “El nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional arzobispo Loayza- 2006” (Vásquez, 2007), cuyo valor resultante de confiabilidad, fue de 0.84, mostrándonos que el instrumento es altamente confiable.

3.7. Procesamiento de los datos

3.7.1. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de la data primero se realizó la solicitud dirigida al Sr. Alcalde (Ver autorización consentida en el anexo) para obtener el permiso de aplicar la encuesta en

horas de trabajo, una vez autorizado se identificó a los colaboradores por áreas de la municipalidad.

3.7.2. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Respecto a la metodología de recolección de data que utilizamos para nuestra investigación, es referida a dos encuestas. Una encuesta que medirá la motivación y la otra que medirá la satisfacción laboral, dichas encuestas se realizarán de manera personal a cada trabajador de la institución, cada encuestado tendrá 25 minutos para terminar de llenar la encuesta, esto con el fin de darle su espacio y poder obtener datos precisos y verídicos, las mismas que luego serán procesados y analizados en el SPSS versión 23.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del lugar de estudio

En la Municipalidad Provincial de San Pablo laboran 110 colaboradores al 2018, municipalidad fundada desde el año 1981, que en su proceso de mejora continua necesita saber el nivel de relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de sus colaboradores.

4.2. Resultados

Los resultados presentados son los que obtuvimos de la municipalidad Provincial de San Pablo de la Región Cajamarca, en la cual se aplicaron los cuestionarios mencionados anteriormente.

4.2.1. Resultados sociodemográficos

Tabla 4. Información sociodemográfica

	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	69	62.7%
	Femenino	41	37.3%
Edad	18 a 29 años	47	42.7%
	30 a 59 años	50	45.5%
	60 años a mas	13	11.8%
Estado Civil	Casado/a	47	42.7%
	Soltero/a	28	25.5%
	Divorciado/a-Separado/a	8	7.3%
	Conviviente	25	22.7%
	Viudo/a	2	1.8%
Número de hijos	Sin hijos	30	27.3%
	1 Hijo	14	12.7%
	De 2 a 3 hijos	41	37.3%
	Más de 4 hijos	25	22.7%
	Total	110	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4, se observa la información de los indicadores sociodemográficos, la muestra es de 110 personas que laboran en distintas áreas de la Municipalidad Provincial de San Pablo, ubicado en la Región Cajamarca, el 62.7% son varones y el 37.3% son mujeres. Con respecto a la edad el 42.7% tiene entre 18 a 29 años, el 45.5% tienen entre 30 a 59 años y el 11.8% tienen de 60 años a más, en conclusión, la mayoría de los trabajadores tiene entre 30 a 59 años. Otro indicador importante es el estado civil de los trabajadores y el 42.7% son casados,

el 25.5% son solteros el 7.3% son divorciados o separados, el 22.7% son convivientes y solo el 1.8% son viudos, donde se observa que la gran mayoría son casados. Finalmente, el número de hijos de los trabajadores es importante para las variables que se están estudiando, el 27.3% no tiene hijos, el 12.7% tiene un solo hijo, el 37.3% tiene entre 2 a 3 hijos y el 22.7% tiene más de 4 hijos, en conclusión, la mayoría tiene entre 2 a 3 hijos.

Tabla 5. Información socio laboral

Indicadores		Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de trabajo	Hasta 1 año	32	29.1%
	De 1 a 5 años	61	55.5%
	De 6 a 10 años	7	6.4%
	De 10 a más años	10	9.1%
Área	Consejo / Gerencia Municipal	6	5.5%
	Obras municipales / Construcción	29	26.4%
	Medio ambiente	4	3.6%
	Finanzas y Tesorería	11	10.0%
	Planeamiento y Presupuesto	13	11.8%
	Servicios sociales y comunales	2	1.8%
	Secretaría general	17	15.5%
	Jardinería / Limpieza	28	25.5%
Total		110	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5, se observa los resultados de la información socio laboral, de las 110 personas que laboran en distintas áreas de la Municipalidad Provincial de San Pablo, ubicado en la Región Cajamarca, el 29.1% viene trabajando hasta 1 años, y el 55.5% vienen trabajando entre 1 a 5 años, el 6.4% viene trabajando entre 6 a 10 años y finalmente, el 9.1% viene trabajando de 10 años a más en la Municipalidad Provincial de San Pablo. Con respecto a las áreas de trabajo, el 26.4% trabaja en Obras municipales / construcción, el 25.5% labora en Jardinería / limpieza, el 15% trabaja en Secretaría general, el 11.8% trabaja en Planeamiento y

presupuesto, y el 10% trabajo en Finanzas y tesorería, el 5.5% trabajo en Consejo /Gerencia Municipal, el 3.6% en Medio ambiente y solo el 1.8% en Servicios sociales y comunales.

4.2.2. Resultados descriptivos de la variable motivación

Tabla 6. Información de la necesidad de seguridad y protección de la variable motivación

Necesidad de seguridad y protección (prom = 3.8)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
Lo más importante para mí es tener un empleo estable.	10.0%	5.5%	10.9%	40.9%	32.7%	3.8
La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí.	16.4%	20.0%	20.9%	24.5%	18.2%	3.1
Para mí. Es fundamental, disponer de un ingreso regular	0.0%	6.4%	8.2%	62.7%	22.7%	4.0
Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación regular.	1.8%	5.5%	14.5%	44.5%	33.6%	4.0
Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedades de la empresa.	3.6%	1.8%	8.2%	65.5%	20.9%	4.0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6, se presenta los resultados de la dimensión Necesidad de seguridad y protección de la variable motivación, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 3.8, que asegura que todos están de acuerdo con la necesidad de seguridad y protección. Los indicadores con mayor promedio son, “Es fundamental, disponer de un ingreso regular”, también el indicador, “Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación regular” y “Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedades de la empresa” que tienen un promedio de 4 puntos que es una categoría De acuerdo, mientras que muy cerca se encuentra el indicador “Lo más importante para mí es tener un empleo estable”, con un promedio de 3.8, y

finalmente, el indicador con promedio bajo fue, “La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí” con un puntaje de 3.1, que asegura un categoría de Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 7. Información de la necesidad social y de pertenencia de la variable motivación.

Necesidad social y de pertenencia (prom = 3.7)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
Prefiero trabajar de manera independiente.	.9%	11.8%	17.3%	60.0%	10.0%	3.7
Mis compañeros significan ninguna cosa para mí.	12.7%	25.5%	20.0%	32.7%	9.1%	3.0
Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.	5.5%	24.5%	20.9%	34.5%	14.5%	3.3
Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo.	2.7%	5.5%	16.4%	60.0%	15.5%	3.8
Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante.	0.0%	.9%	1.8%	42.7%	54.5%	4.5

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 7, se presenta los resultados de la dimensión Necesidad social y de pertenencia de la variable motivación, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 3.7, que asegura que todos están de acuerdo con la necesidad social y de pertenencia. El indicador con mayor promedio es, “Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante”, con un puntaje de 4.5. Los indicadores que continúan en mayor puntaje promedio son, “Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo”, con un puntaje de 3.8 y “Prefiero trabajar de manera independiente” que tienen un puntaje promedio de 3.7 puntos que

es una categoría De acuerdo. Finalmente, los indicadores con promedios bajo fueron, “Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo” con un puntaje de 3.3, y por último el indicador “Mis compañeros significan ninguna cosa para mí” con un puntaje promedio de 3, que asegura una categoría de Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 8. Información de la necesidad de autoestima de la variable motivación.

Necesidad de autoestima (prom =3.8)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa.	2.7%	18.2%	10.9%	45.5%	22.7%	3.7
La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.	5.5%	10.9%	16.4%	48.2%	19.1%	3.6
La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	4.5%	4.5%	31.8%	28.2%	30.9%	3.8
Me molesta que alguien intente atribuirme el mérito de algo que yo he conseguido.	3.6%	10.9%	20.9%	37.3%	27.3%	3.7
Mis logros me proporcionan una importante sensación de auto-respeto.	0.0%	0.0%	8.2%	69.1%	22.7%	4.1

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 8, se presenta los resultados de la dimensión Necesidad de autoestima de la variable motivación, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 3.8, que asegura que todos están de acuerdo con la necesidad de autoestima. El indicador con mayor puntaje promedio es, “Mis logros me proporcionan una importante sensación de auto-respeto”, con un puntaje de 4.1. Los indicadores que continúan en mayor puntaje promedio son, “La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona”, con un puntaje de 3.8 y

“Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa” y “Me molesta que alguien intente atribuirme el mérito de algo que yo he conseguido” que tienen un puntaje promedio de 3.7 puntos que es una categoría De acuerdo. Y por último el indicador, “La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son” con un puntaje de 3.6, que asegura una categoría de acuerdo.

Tabla 9. Información de la necesidad de autorrealización de la variable motivación.

Necesidad de autorrealización (prom =3.6)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
Buscar aquello que me haga feliz es lo más importante en la vida.	0.0%	0.0%	10.9%	55.5%	33.6%	4.2
Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	4.5%	0.0%	7.3%	36.4%	51.8%	4.3
Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.	32.7%	27.3%	12.7%	15.5%	11.8%	2.5
Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.	3.6%	1.8%	7.3%	62.7%	24.5%	4.0
Prefiero hacer cosas que se hacen bien en intentar hacer cosas nuevas.	10.9%	22.7%	10.9%	45.5%	10.0%	3.2

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 9, se presenta los resultados de la dimensión Necesidad de autorrealización de la variable motivación, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 3.6, que asegura que todos están de acuerdo con la necesidad de autorrealización. El indicador con mayor puntaje promedio es, “Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas”, con un puntaje de 4.3. Los indicadores que continúan en mayor puntaje promedio son, “Buscar aquello que me haga feliz es lo más importante en la vida”, con un puntaje de 4.2, y “Lo que me motiva es

llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites” que tienen un puntaje promedio de 4.0 puntos que es una categoría De acuerdo. Finalmente, los indicadores con promedios bajo fueron, “Prefiero hacer cosas que se hacen bien en intentar hacer cosas nuevas” con un puntaje de 3.2, y por último el indicador “Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo”, con un puntaje promedio de 2.5, que asegura una categoría de Ni de acuerdo ni en desacuerdo, con tendencia hacia En desacuerdo.

4.2.3. Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral

Tabla 10. Información de las condiciones físicas y/o confort de la variable satisfacción laboral.

Condiciones físicas y/o confort (prom =3.7)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1.8%	3.6%	19.1%	60.0%	15.5%	3.8
El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, Iluminación etc.)	3.6%	12.7%	14.5%	53.6%	15.5%	3.6
La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es confortable.	7.3%	7.3%	27.3%	49.1%	9.1%	3.5
En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	0.0%	7.3%	14.5%	62.7%	15.5%	3.9
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles).	4.5%	10.9%	9.1%	63.6%	11.8%	3.7

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10, se presenta los resultados de la dimensión Condiciones físicas y/o confort de la variable satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 3.7, que asegura una tendencia a que todos están de acuerdo con las condiciones físicas y/o confort. El indicador con mayor puntaje promedio es, “En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente”, con un puntaje de 3.9. Los indicadores que continúan en mayor puntaje promedio son, “La distribución física del

ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores”, con un puntaje promedio de 3.8, y “Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles)” que tienen un puntaje promedio de 3.7 puntos que es una categoría De acuerdo. Finalmente, los indicadores con promedios bajo fueron, “El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, Iluminación etc.)” con un puntaje promedio de 3.6, y por último el indicador “La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es confortable”, con un puntaje promedio de 3.5, que asegura una categoría de Ni de acuerdo ni en desacuerdo, con tendencia a estar de acuerdo.

Tabla 11. Información de los Beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral.

Beneficios laborales y/o remunerativos (prom =3.1)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
Me siento mal con lo que gano.	8.2%	25.5%	31.8%	29.1%	5.5%	3.0
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	7.3%	21.8%	31.8%	33.6%	5.5%	3.1
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	2.7%	28.2%	27.3%	36.4%	5.5%	3.1
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	9.1%	26.4%	24.5%	34.5%	5.5%	3.0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 11, se presenta los resultados de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 3.1, que asegura una tendencia a que todos están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los beneficios laborales y/o remunerativos. Los indicadores son cuatro y el puntaje promedio más alto es de 3.1, que lo

refleja los indicadores “Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable” y “Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas”, y con un puntaje promedio de 3 puntos los indicadores, “Me siento mal con lo que gano” y “Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo”. En lo cual se concluye que tanto la dimensión como los indicadores reflejan que la dimensión se encuentra en una posición de ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 12. Información de las políticas administrativas de la variable satisfacción laboral.

Políticas administrativas (prom =2.8)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
Siento que doy más de lo recibo de la empresa.	3.6%	19.1%	36.4%	29.1%	11.8%	3.3
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	12.7%	40.9%	24.5%	12.7%	9.1%	2.6
Me disgusta mi horario.	12.7%	43.6%	17.3%	22.7%	3.6%	2.6
El horario de trabajo me resulta incómodo.	16.4%	46.4%	17.3%	14.5%	5.5%	2.5
El esfuerzo de trabajar más de las horas reglamentarias, no es reconocido.	11.8%	22.7%	23.6%	30.9%	10.9%	3.1

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 12, se presenta los resultados de la dimensión Políticas administrativas de la variable satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 2.8, que asegura una tendencia a que todos están de acuerdo con las políticas administrativas. El indicador con mayor puntaje promedio es, “Siento que doy más de lo recibo de la empresa”, con un puntaje de 3.3. Los indicadores que continúan en mayor puntaje promedio son, “El esfuerzo de trabajar más de las horas reglamentarias, no es reconocido”, con un puntaje promedio de 3.1. Finalmente, los indicadores con promedios bajo fueron, “La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando” y “Me disgusta mi horario” con un puntaje promedio de 2.6, y por último el

indicador “El horario de trabajo me resulta incómodo”, con un puntaje promedio de 2.5, que asegura una categoría de estar en desacuerdo.

Tabla 13. Información de las relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral.

Relaciones interpersonales (prom =3.6)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	0.0%	16.4%	13.6%	57.3%	12.7%	3.7
Me agrada trabajar con mis compañeros.	0.0%	1.8%	11.8%	67.3%	19.1%	4.0
Prefiero tomar distancia con las personas con las trabajo.	8.2%	38.2%	21.8%	22.7%	9.1%	2.9
La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo.	0.0%	9.1%	14.5%	60.9%	15.5%	3.8

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 13, se presenta los resultados de la dimensión Relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 3.6, que asegura una tendencia a que todos están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las relaciones interpersonales. Los indicadores son cuatro y el puntaje promedio más alto es de 4.0, que lo refleja el indicador “Me agrada trabajar con mis compañeros”, le siguen los indicadores “La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo”, con un puntaje promedio de 3.8, y el indicador “El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones”, con un puntaje promedio de 3.7, y finalmente, el indicador “Prefiero tomar distancia con las personas en el trabajo”, con un puntaje promedio de 2.9, que refleja una buena relación interpersonal en la municipalidad.

Tabla 14. Información de las relaciones personales de la variable satisfacción laboral.

Relaciones personales (prom =4.0)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
Siento que el trabajo que hago es según mi manera de ser.	1.8%	6.4%	23.6%	56.4%	11.8%	3.7
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	0.0%	2.7%	19.1%	51.8%	26.4%	4.0
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	0.0%	1.8%	6.4%	59.1%	32.7%	4.2
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	0.0%	5.5%	4.5%	54.5%	35.5%	4.2
Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	0.0%	8.2%	10.0%	50.9%	30.9%	4.0
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	1.8%	9.1%	4.5%	50.0%	34.5%	4.1

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 14, se presenta los resultados de la dimensión Relaciones personales de la variable satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 4.0, que asegura una tendencia a que todos están de acuerdo con las relaciones personales. El resultado de esta dimensión presenta que el puntaje promedio más alto son los siguientes indicadores, “Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo” y “Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo”, con un puntaje promedio de 4.2, seguido del indicador, “Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo”, con un puntaje promedio de 4.1. Los siguientes indicadores, “Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente” y “Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente”, con un puntaje promedio de 4.0. Y finalmente, el indicador “Siento que el trabajo que hago es según mi manera de ser”, con un puntaje promedio de 3.7. En conclusión, la dimensión relaciones personales se encuentra en un nivel de acuerdo, por lo que se genera buena relación personal.

Tabla 15. Información del desempeño de tarea de la variable satisfacción laboral.

Desempeño de tarea (prom =3.5)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	12.7%	30.9%	3.6%	37.3%	15.5%	3.1
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	3.6%	3.6%	11.8%	60.9%	20.0%	3.9
Mi trabajo me aburre.	30.9%	30.9%	10.0%	20.0%	8.2%	2.4
Me siento complacido con la actividad que realizo.	.9%	3.6%	8.2%	65.5%	21.8%	4.0
Me gusta el trabajo que realizo.	1.8%	0.0%	8.2%	68.2%	21.8%	4.1

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 15, se presenta los resultados de la dimensión Desempeño de tarea de la variable satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 3.5, que asegura una tendencia a que todos están de acuerdo con las relaciones personales. El resultado de esta dimensión presenta que el puntaje promedio más alto en el siguiente indicador, “Me gusta el trabajo que realizo”, con un puntaje promedio de 4.1, seguido del indicador, “Me siento complacido con la actividad que realizo”, con un puntaje promedio de 4.0. Seguido del indicador, “Me siento realmente útil con la labor que realizo”, con un puntaje promedio de 3.9, y “Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia”, con un puntaje promedio de 3.1. Y finalmente, el indicador “Mi trabajo me aburre”, con un puntaje promedio de 2.4. En conclusión, la dimensión desempeño de tarea se encuentra en un nivel de acuerdo, por lo que se genera buen desempeño de tareas.

Tabla 16. Información de la relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral.

Relación con la autoridad (prom =3.9)	Totalmente en desacuerdo [1]	En desacuerdo [2]	Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]	De acuerdo [4]	Totalmente de acuerdo [5]	Promedio
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	0.0%	3.6%	12.7%	58.2%	25.5%	4.1
Llevarme bien con mis superiores beneficia la calidad del trabajo.	1.8%	1.8%	10.0%	63.6%	22.7%	4.0
Mis superiores son comprensivos(a)	1.8%	2.7%	17.3%	54.5%	23.6%	4.0
La relación que tengo con mis superiores es cordial	3.6%	9.1%	11.8%	55.5%	20.0%	3.8
No me siento a gusto con mi jefe.	19.1%	18.2%	16.4%	30.0%	16.4%	3.1
Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	.9%	0.0%	21.8%	46.4%	30.9%	4.1
Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	1.8%	2.7%	13.6%	49.1%	32.7%	4.1

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 16, se presenta los resultados de la dimensión Relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca. La dimensión tiene un promedio de 3.9, que asegura una tendencia a que todos están de acuerdo con la relación con la autoridad. El resultado de esta dimensión presenta que el puntaje promedio más alto en los siguientes indicadores, “La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra”, “Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo”, y “Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo” con un puntaje promedio de 4.1, seguido de los indicadores, “Llevarme bien con mis superiores beneficia la calidad del trabajo”, y “Mis superiores son comprensivos(a)”, con un puntaje promedio de 4.0. Seguido del indicador, “La relación que tengo con mis superiores es cordial”, con un puntaje promedio de 3.8. Y finalmente, el indicador “No me siento a gusto con mi jefe”, con un puntaje promedio de 3.1. En conclusión, la dimensión relación con la autoridad se encuentra en un nivel de acuerdo, por lo que se genera una buena relación con la autoridad.

4.2.4. Contrastación de hipótesis

Tabla 17. Prueba de normalidad.

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p-valor
Motivación	.070	110	.200
Satisfacción laboral	.095	110	.169

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 17, se observa el análisis de la prueba de normalidad de las variables a correlacionar. Si el p- valor es mayor a 0.05, indica que las variables han presentado una distribución no normal, por lo tanto, el coeficiente de correlación a utilizar es el coeficiente Rho de Spearman, con el que mediremos la relación que pueda existir entre la motivación y la satisfacción laboral, así como también comprobar las hipótesis planteadas.

4.2.5. Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p > 0.05$) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 18. Relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

Motivación	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
	.538**	.000	110

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 18, se presenta la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca - 2018. Donde se encontró un Rho de Spearman de 0.538 con un p valor igual $p=0.000$ que indica que la motivación y la satisfacción laboral se relacionan significativamente de manera directa y positiva. Consecuentemente rechazamos H_0 y aceptamos H_a : Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca - 2018. Concluyendo que si se mejorará los niveles de motivación también se mejorará los niveles de satisfacción laboral, o viceversa. Al ser significativo estos resultados se pueden generalizar a poblaciones o áreas similares estudiadas. (Ver Gráfico N°2)

4.2.6. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la necesidad de protección y seguridad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

Ha: Existe relación significativa entre la necesidad de protección y seguridad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p > 0.05$) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 19. Relación entre la necesidad de seguridad y protección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

Necesidad de seguridad y protección	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
	.294**	.002	110

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 19, se presenta la relación entre la necesidad de seguridad y protección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. Donde se encontró un Rho de Spearman de 0.294 con p valor de $p = 0.002$, lo que nos indica que existe una relación positiva y directa, que a pesar de que es débil es altamente significativa. Consecuentemente rechazamos H_0 y aceptamos H_a : Existe relación significativa entre la necesidad de protección y seguridad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. En conclusión, si se mejora el nivel de seguridad y protección también ha de mejorar la satisfacción laboral, o

viceversa. Al ser significativo estos resultados se pueden generalizar a poblaciones o áreas similares de estudio. (Ver Gráfico N°3)

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca - 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca - 2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p > 0.05$) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 20. Relación entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca - 2018.

Necesidad social y de pertenencia	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
	,368**	.000	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 20, se presenta la relación entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. Donde se encontró un Rho de Spearman de 0.368 con un p valor $p=0.000$, lo que indica la existencia de una relación altamente significativa, positiva y directa.

Consecuentemente rechazamos H_0 y aceptamos H_a : Existe relación significativa entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. Concluyendo que, si se mejora los niveles de necesidad social y de pertenencia también ha de mejorar la satisfacción laboral, o viceversa. Al ser significativo estos resultados se pueden generalizar a poblaciones o áreas similares. (Ver Gráfico N°4)

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

H_a : Existe relación significativa entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p > 0.05$) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 21. Relación entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca - 2018.

Necesidad de autoestima	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
	.141	.142	110

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 21, se presenta la relación entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. Se obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0.141 y un p valor $p=0.142$, lo que significa que existe una relación débil directa y positiva. Sin embargo, por ser $p>0.05$ y según la regla de decisión, rechazamos H_a y aceptamos H_0 : No existe relación significativa entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. (Ver Gráfico N°5)

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

H_a : Existe relación significativa entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p>0.05$) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 ($p<0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 22. Relación entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.

Necesidad de autorrealización	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
	518**	.000	110

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 22, se presenta la relación entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. Se obtuvo como resultado un Rho de Spearman igual a 0.518 y un p valor $p=0.000$, lo que significa que existe una relación moderada altamente significativa directa y positiva.

Consecuentemente rechazamos H_0 y aceptamos H_a : Existe relación significativa entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. Concluyendo, que si se mejorara el nivel de la necesidad de autorrealización también ha de mejorar el nivel de la satisfacción laboral, o viceversa. Al ser significativo estos resultados se pueden generalizar a poblaciones o áreas similares. (Ver Gráfico N°6)

4.2.3. Discusión

A partir de la hipótesis general podemos resaltar que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo es significativa de manera directa y positiva. Concluyendo que si se mejorará los niveles de motivación también se mejorará los niveles de satisfacción laboral, o viceversa. Estrada, Restrepo, & Roncancio, (2007), definen la motivación a manera de proceso de crecimiento, que para Robbins & Judge, (2009), dicho proceso incide con “la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo”, donde se incluye las motivaciones del talento humano como los de la institución para guiarse en una misma dirección según Vásquez, (2007), dicho proceso es importante para tratar de entender la conducta humana. La municipalidad provincial de San Pablo a partir de ello, debe tomar decisiones de cambio.

Fernández et al., (2014), en su investigación de la motivación, logro distinguir que existe relación alta, lo cual demuestra que no siempre se tendrá la misma relación, esto se debe a la muestra en donde se plantea el estudio, dando razón a Navarro, Ceja, Curioso, & Arrieta, (2014) que mencionan que la motivación se muestra diferente porque el ser humano muestra cambios y esto proviene de la cultura en la que se encuentra y otros factores sociales.

La necesidad de seguridad y protección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018 la relación es altamente significativa. En conclusión, si se mejora el nivel de seguridad y protección también ha de mejorar la satisfacción laboral Según Maslow, (2008) citado por Mendoza, (2014), estas necesidades incluyen las necesidades de; sentirse seguros, tener estabilidad, tener orden, tener protección y la necesidad de dependencia. Estas necesidades están relacionadas a los daños corporales y emocionales así lo afirma Robbins, (2009) citado por (Alexandra Pérez, 2016). Krishnamurti, (2014), afirma que uno no puede vivir sin seguridad.

La relación entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. Existe una relación altamente significativa, positiva y directa. Concluyendo que, si se mejora los niveles de necesidad social y de pertenencia también ha de mejorar la satisfacción laboral, o viceversa. Daza, (2014), dice que el sentido de pertenencia desarrolla una actitud consciente respecto a otras personas, mejorando así sus relaciones laborales, ya que se ve reflejado por identificarse con sus valores y costumbres. Confirmando en una actitud de defender a su grupo, mostrar un servilismo y apoyar a la comunidad de manera pública. Por otro lado, la gerencia está buscando que esta necesidad social y de pertenencia se conviertan en sinergia positiva,

que le permitirá a la organización mejorar su desempeño en su entorno laboral (Robbins & DeCenzo, 2002). Dicha pertenencia se ha ido perdiendo con el pasar del tiempo, un claro ejemplo es el amor de un ciudadano por su patria.

La relación entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. Se obtuvo como resultado que existe una relación débil directa y positiva, Basado en este resultado la autoestima es importante para determinar el desempeño laboral; los factores: familia, grupo y sociedad influyen en manifestaciones positivas o negativas en el ámbito laboral. Es por ello que se propone el retcambio personal (ser el actor de su realidad) como herramienta posibilitadora de fortalecer la autoestima, para adaptarse mejor a las exigencias competitivas del mundo laboral actual (Matamorros, 2006). Palomeras, (2008), dice que los equipos inteligentes se caracterizan por la manera de afrontar las rutinas conflictivas, no por su ausencia. Asimismo, Cisneros, (2003), indica que hoy trabajar por trabajar es signo de improductividad, por lo que debemos ser más competitivo y para lograrlo requerimos dinamismo, es decir, energía orientada hacia el logro de los objetivos.

La relación entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. Se obtuvo que existe una relación moderada altamente significativa directa y positiva. Concluyendo, que si se mejorara el nivel de la necesidad de autorrealización también ha de mejorar el nivel de la satisfacción laboral, o viceversa. Como lo menciona Herzberg, (2003) citado por Mendoza, (2014), dice que solo la superficie, donde se encuentra la autorrealización, origina satisfacción, siendo innegable y necesario alcanzar una buena posición social para suplir la

necesidad de autorrealización, aunque no deberíamos enfocarnos en ello. Sentirse realizado es una mezcla de satisfacción por el logro y el buen desempeño (Celis, 2017). El verdadero valor está en la satisfacción que se obtiene al ejecutar una tarea, disfrutando su propio proceso de ejecución. (Eden, 2015)

Según Palma, (1999) citado por Castillo, (2014), la autorrealización se representa en la valoración que tiene el colaborar en relación a las contingencias del entorno organizacional, el desarrollo profesional y personal, con una visión futura.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Las conclusiones fueron elaboradas a partir de los resultados obtenidos que se plantearon como objetivos de la investigación.

- Demostrando así la existencia positiva y directa entre la relación de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Pablo, Cajamarca. Cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado fue altamente significativo, se encontró un Rho de Spearman de 0.538 con un p valor igual $p=0.000$ que indica que la motivación y la satisfacción laboral se relacionan significativamente de manera directa y positiva, aceptando así (H_a) que existe relación significativa entre

la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2018. (Ver tabla 18, Gráfico 2).

Es decir que a medida que se mejore la motivación mejorará también la satisfacción laboral del personal.

Así mismo se presenta el nivel de relación existente entre la motivación laboral con cada dimensión de la satisfacción laboral.

- Respecto a la existencia de relación significativa entre la necesidad de protección y seguridad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2018. Se encontró un Rho de Spearman de 0.294 con p valor de $p=0.002$, lo cual nos indica que el coeficiente de correlación hallado tiende a una magnitud significativa y elevada es decir que a medida que se mejore la necesidad de protección y seguridad mediante el ingreso regular que se les asigna periódicamente de acuerdo a su cargo y presupuesto asignado, ingreso que les permite ir acumulando ahorros para su vida futura de jubilación y su respectivo plan de seguro integral durante y después del tiempo de trabajo, mejorará así la satisfacción laboral del personal, aceptando así H_a : Existe relación significativa entre la necesidad de protección y seguridad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. (Ver tabla 19, Gráfico 3)
- Respecto a la necesidad social y de pertenencia de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2018. Se encontró un Rho de Spearman de 0.368 con un p valor $p=0.000$, lo que indica la existencia de una relación altamente

significativa, positiva y directa, reflejándose en la importancia de formar parte de un grupo de trabajo, el cual le permita al colaborador establecer conexiones amicales y profesionales con sus compañeros del área y áreas externas, mejorando así los niveles de necesidad social y de pertenencia, mejoraremos también la satisfacción laboral, o viceversa, por lo cual aceptamos H_a : Existe relación significativa entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. (Ver tabla 20, Gráfico 4)

- Respecto a la necesidad de autoestima de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2018. Se obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0.141 y un p valor $p=0.142$, lo que significa que existe una relación débil directa y positiva, lo cual implica la sensación de autorespeto que puede fomentar los logros alcanzados en la entidad y la valoración que el colaborador tiene de sí mismos, respecto de sus actividades y la de sus compañeros es de suma importancia, ya que reconocer y atribuir al personal el éxito de su resultado es gratificante, sin embargo, por ser $p>0.05$ y según la regla de decisión aceptamos H_o : No existe relación significativa entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. (Ver tabla 21, Gráfico 5)
- Respecto a la necesidad de autorrealización de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2018. Se obtuvo como resultado un Rho de Spearman igual a 0.518 y un p valor $p=0.000$, lo que significa que existe una relación

moderada altamente significativa directa y positiva, reflejado mediante las ganas del colaborador ah aprender nuevas cosas, que le permitan desarrollar sus destrezas, lo cual le genere felicidad en el proceso y sobrepasar los paradigmas establecido u límites de mejora en su respectiva área, aceptando asi Ha: Existe relación significativa entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. (Ver tabla 22, Grafico 6)

En cuanto a las dimensiones de las variables utilizadas, en la variable motivación se observó que todos aseguran estar de acuerdo que las necesidades de seguridad y protección, la necesidad social y de pertenencia, la necesidad de autoestima y la necesidad de autorrealización, son de suma importancia en sus actividades laborales, siendo que sus indicadores obtuvieron promedios de 3.8, 3.7, 3.8 y 3,6 respectivamente.

Respecto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral, las condiciones físicas y/o confort, las políticas administrativas, las relaciones personales, el desempeño de tarea y la relación con la autoridad obtuvieron un promedio de 3.7, 2.8, 4.0, 3.5, 3.9 respectivamente lo que indica que los trabajadores están de acuerdo con dichos indicadores que generan mejoras en sus actividades, en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones interpersonales, arrojaron un promedio de , 3.1, 3.6 respectivamente indicando así que todos están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la importancia de estas dos dimensiones.

Podemos concluir que la motivación y la satisfacción laboral de la municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca presenta una asociación fuerte y significativa, mostrando así que se cuenta con un buen nivel de motivación y satisfacción laboral de sus colaboradores,

pero este podría ser mejor si los representantes invirtieran en las mejoras del entorno físico y proporcionaran un mejor ambiente laboral respecto a la comunicación entre individuos.

5.2. Recomendaciones

Los resultados del estudio realizado son relevantes para definir el objetivo de nuestra investigación, conocer la relación que existe entre la motivación laboral y satisfacción laboral de la municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca, puesto que la municipalidad tiene que estar constantemente en la búsqueda de estrategias que le permitan accionar mejoras para la entidad, la población y claro está, para sus colaboradores que son los encargados de mantener satisfechas las necesidades de la comunidad.

Se recomienda fomentar la buena comunicación mediante nuevos procesos de gestión de documentos y actividades de reflexión diaria, lo cual ayudara a fortalecer la confianza entre jefes y trabajadores, para así promover el compromiso mutuo entre áreas y personas que permita conseguir los objetivos mentalizados por la institución, optimizando así la calidad del servicio prestado actualmente. Asimismo se debe mantener dentro de las posibilidades establecidas las remuneraciones y puestos asignados, por otro lado el personal de la municipalidad debe sentirse valorado por sus superiores quienes son el canal de directo de motivación, ya que son ellos los que mediante felicitaciones y reconocimientos verbales, hacen que sus colaboradores perciban el valor de sus actividades, reconocimientos que deberían ser constantes y claro está que si el reconocimiento pudiera ser salarial en la medida presupuestaria manejada por cada área, influiría mucho más en los colaboradores con carga familiar o quizá mediante actividades recreativas que les permita pasar tiempo juntos en un

ambiente diferente y limar asperezas que permitan regenerar el vínculo familiar y amical, pues debería considerarse de suma importancia que cada colaborador mantenga un equilibrio fuera de la entidad y dentro de ella para lograr competencia saludable y sobre todo el trabajo en equipo.

Se recomienda además que se mejore la gestión del talento humano, realizando 1 capacitación semestralmente por cada área que les permita fortalecer los conocimientos ya adquiridos y fomentar la actualización continua de cada colaborador en su centro de labor, lo que les demostrara que su cargo es necesario en la institución, fomentando así su espíritu de involucramiento, nuevos retos y metas motivadoras que desafíen los límites establecidos por área, ya sean metas de forma numérica o textual.

Por último, se sugiere evaluar periódicamente las variables estudiadas en la institución, ya que su correlación ha sido comprobada, esta acción constante ayudara a intervenir de manera eficiente y eficaz la motivación y mejorar el nivel de satisfacción de los trabajadores. Así mismo es necesario continuar con la investigación de estas variables vinculadas a otras variables con el objetivo de incrementar la información respecto a su situación como institución.

La Municipalidad Provincial de San Pablo, debe mantener y fortalecer las dimensiones que arrojaron tener una relación altamente significativa para que sus colaboradores prosigan con sus metas trazadas e inmediatamente con los resultados planificar acciones correctivas a corto plazo y largo plazo que mejoren la dimensión que se encuentra débil y que está deteriorando sutilmente su avance institucional.

Referencias bibliográficas

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza E Investigación En Psicología*, 14(1), 105–118.
- Aguirre, C., Andrade, M., & Castro, A. (2005). Desarrollo de un Instrumento de variables que podrían influir en la satisfacción laboral de trabajadores de la construcción en Santiago de Chile. *Revista de La Construcción*, 4(1), 1–11.
- Aires, L., Teixeira, A., Azevedo, J., Gaspar, M., & Silva, S. (2006). Alteridad y emociones en las comunidades virtuales de aprendizaje. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 7(2), 5. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2524577&info=resumen&idioma=SPA>
- Alles, M. (2005). *Diccionario de comportamientos. Gestión por Competencias: Cómo descubrir las competencias a través de los comportamientos*. Buenos Aires, Argentina: Granica. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=oNWrGAXdnZMC&pg=PP33&dq=energia+y+dinamismo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=energia+y+dinamismo&f=false
- Alles, M. (2007). Gestión por competencias: el diccionario. *Gestión Por Competencias. Diccionario de Competencias*. Retrieved from

http://www.pablobuol.com/capacitacion/diccionario_de_competencias.htm

Álvarez, Á. (2018). Ser o parecer - Great Place To Work Peru. Retrieved November 6, 2018, from <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/blog-peru/ser-o-parecer>

Álvarez, S. (2001). *El debate de las necesidades en la era de la globalización: Un análisis del patrón de consumo de alimentario Español en los últimos veinticinco años*. Universidad de Complutense de Madrid. [https://doi.org/ISBN: 978-84-693-1123-3](https://doi.org/ISBN:978-84-693-1123-3)

Ansa, M., & Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 121–130. Retrieved from http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Ardines, O., & Gutiérrez, J. (2014). *Evaluación de la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico-científico y administrativo de una institución de Salud de tercer nivel en el Municipio de San Juan del Cesar-La Guajira.2014*. Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas.

Ares, A. (2003). Gestión de la conducta laboral. Retrieved August 31, 2018, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2450797>

Ávila, P. (2009). La importancia de la retroalimentación en los procesos de evaluación. *Universidad Del Valle de México, CampUs Querétaro*, 0–46.

Barajas, S. (2011). Manual de seguridad e higiene. *Colima Late Para Todos, Gobierno Del*

Estado. Colima-México.

Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. Repositorio Academico de la Universidad de Chile*. Retrieved from <http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>

Beltrán, L. (2013). “ *Contratación De Personal En El Estado* ”.

Berardi, A. L. (2015). *Motivación laboral y engagement. REDI Universidad Fasta*. Retrieved from <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/882>

Bueno, J. (1993). La motivación en los alumnos de bajo rendimiento académico: desarrollo y programas de intervención. *Colección Tesis Doctorales.*, 210, 264.

Bush, M. (2018). Organizaciones divertidas, resultados positivos - Great Place To Work Peru. Retrieved November 6, 2018, from <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/blog-peru/organizaciones-divertidas-resultados-positivos>

Calisto, C. (2006). *Autoridad y poder en la figura del profesor*.

Candel, M. (2012). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2171.2482>

Casana, T. L. (2016). “*Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro- 2016.*” Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo. Retrieved from

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1112>

Castillo, J. (2000). Proceso de cambio en las organizaciones y la organización inteligente.

Gestión Del Tercer Milenio, 2 (4), 61–65. Retrieved from

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v02_n4/proceso.htm

Castillo, N. (2014). *Clima , motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Celis, J. S. (2017). Autorrealización Personal | Felicidad Y Desarrollo Personal. Retrieved

February 14, 2017, from

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aWAEQZ26Ki8J:www.sebascelis.com/autorrealizacion-personal/&num=1&hl=es-419&strip=0&vwsrc=0>

Centeno, M. (2008). *Cuestionario sobre clima motivacional de clase para alumnos de sexto grado de primaria*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Cervera, A. (2010). Sinergia + Trabajo en equipo = Manejo eficiente del personal. *La Opinión*

Hecho Letra. Retrieved from [http://licalexservera.blogspot.pe/2010/07/sinergia-trabajo-](http://licalexservera.blogspot.pe/2010/07/sinergia-trabajo-en-equipo-manejo.html)

[en-equipo-manejo.html](http://licalexservera.blogspot.pe/2010/07/sinergia-trabajo-en-equipo-manejo.html)

Chiang, M. M., & San Martín, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–

165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

Cisneros, P. (2003). El proceso de cambio organizacional, cómo gestionarlo • GestioPolis.

Retrieved February 10, 2017, from <http://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-cambio-organizacional-como-gestionarlo/>

Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitucion Política del Perú de 1993*. Lima-Perú. Retrieved from <http://www.tc.gob.pe/constitucion.pdf>

Cota, A. (2002). *La importancia de los valores en el desarrollo humano o de la organización*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Retrieved from <http://eprints.uanl.mx/1001/1/1020147482.PDF>

Cuadra, A. A., & Veloso, C. B. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 18(1), 15–25. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052010000100003>

Daza, A. (2014). Sentido de pertenencia Antonio Daza. Retrieved February 13, 2017, from <http://www.aporrea.org/ideologia/a179851.html>

Daza, D., & Porto, S. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones*. Universidad Técnicoogica de Bolivar.

Díaz, A. (2010). *La Motivación y los estilos de aprendizaje y su influencia en el nivel de rendimiento académico de los alumnos de primer a cuarto año en el área del idioma inglés de la Escuela de Oficiales de la FAP*.

Eden, S. (2015). 5 ejemplos muy efectivos de motivación intrínseca. Retrieved February 13, 2017, from <http://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-agua-eden/5-ejemplos-muy-efectivos-de-motivacion-intrinseca/>

- Escobar, O. (2017). *Cultura organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Retrieved from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10237/MANOSALVAS_ESTILOS_APRENDIZAJE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- España, E. (2008). *Conocimiento, actitudes, creencias y valores en los argumentos sobre un tema socio-científico relacionado con los alimentos*. Universidad de Malaga. Universidad de Málaga. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=21915&orden=279806&info=link%5Chttp://dialnet.unirioja.es/servlet/exttes?codigo=21915>
- Estepa, M. (2004). *Régimen jurídico y control jurisdiccional de los reales decretos reglamentarios*. Universidad Complutense de Madrid.
- Estrada, S., Restrepo, L., & Roncancio, C. (2007). cómo influyen los factores de la motivation en la satisfacción de los empleados dentro de una organización. *Universidad Tenologica de Pereira, XIII(37)*, 345–350.
- Fernández, B., & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile. *Ciencia Y Enfermería, 9(2)*, 57–66. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532003000200006>
- Gallardo, E. (2014). Fundamentos de la planificación. Retrieved from [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32363/1/Fundamentos de planificación.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32363/1/Fundamentos%20de%20planificaci3n.pdf)

- Gamboa, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica*. Retrieved from <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*. Retrieved from <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- García, V. (2012). *La Motivación Laboral Estudio Descriptivo De Algunas Variables*. Universidad de Valladolid. Retrieved from <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>
- Gestión. (2018a, May 17). El origen de la motivación | Tendencias | Gestion. *Redacción Gestión*. Lima. Retrieved from <https://gestion.pe/tendencias/origen-motivacion-233791?ref=gesr>
- Gestión. (2018b, November 19). Latinoamérica, en el vagón de cola en desarrollar y retener el talento | Economía | Gestion. *Ecónomia Agencia EFE*. Lima. Retrieved from <https://gestion.pe/economia/latinoamerica-vagon-cola-desarrollar-retener-talento-250388>
- Gherman, T., Iturbe, J., & Osorio, D. (2011). *La teoría motivacional de los dos factores: Un caso de estudio*.
- Gianotti, P. (2018). Una organización pequeña puede captar grandes talentos - Great Place To Work Peru. Retrieved November 6, 2018, from <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/blog-peru/una-organizacion-pequena-puede-captar-grandes-talentos>

- Girbau, M. (2010). *La conciliación de la vida personal y laboral y la satisfacción en el trabajo*. Universidad de Barcelona. Retrieved from <http://www.tdx.cat/handle/10803/96184>
- Gluky. (2015, February 3). El negocio de la felicidad laboral pone la mira en Perú | RPP Noticias. *RPP Noticias*. Lima. Retrieved from <https://rpp.pe/economia/economia/el-negocio-de-la-felicidad-laboral-pone-la-mira-en-peru-noticia-766055>
- González, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. Editorial Ciencias Medicas (Lic. Maria, Vol. 20). La Habana-Cuba.
- González, F. (2014). *La planificación estratégica: Métodos, Técnicas y Buenas prácticas*. Ronda-Málaga-España. Retrieved from <http://www.fundacionmadeca.es/images/pdf/curso-verano-planificacion-estrategica-ronda/metodos-tecnicas-buenas-practicas-planificacion-estrategica.pdf>
- Gou, N. (2015). Autoestima y necesidad de reconocimiento · Núria Gou. Retrieved February 14, 2017, from <http://www.nuriagou.com/es/blog/autoestima-y-necesidad-de-reconocimiento>
- Guerrero, J., Cañedo, R., Rubio, S., Cutiño, M., & Fernandez, D. (2006). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. Retrieved February 16, 2017, from http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci05406.htm
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Universidad Nacional de Cuyo. Retrieved from http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. J. (2005). *Administración : un enfoque basado en competencias*.

Hernández, C. A. (2011). La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza media superior. *Investigación Administrativa*, 108(1870–6614), 69–80. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/4560/456045339005.pdf>

ILO Socio-Economic Security Programme. (2004). La seguridad económica fomenta la felicidad y la tolerancia, y resulta beneficiosa para el crecimiento y el desarrollo. (Programa sobre seguridad socioeconomica, Ed.). Ginebra: International Labour Office. Retrieved from http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_006157/lang--es/index.htm

INEI. (2017). *INEI ejecuta registro nacional de Municipalidades 2017*. Lima-Perú. Retrieved from <http://censos.inei.gob.pe/renamu/2017/formulario/>,

Juape, M. (2018, November 20). Estado reconoce que limitación a los ceses colectivos es una rigidez laboral | Economía | Management & Empleo | Gestion. *Gestión*. Lima. Retrieved from <https://gestion.pe/economia/management-empleo/reconoce-limitacion-ceses-colectivos-rigidez-laboral-250409>

Krishnamurti, J. (2014). Seguridad física y psicológica. Retrieved February 15, 2017, from <http://www.jkrishnamurti.org/es/krishnamurti-teachings/view-daily-quote/20160823.php>

Lockward, A. (2011). El rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración. *Ciencia Y Sociedad*, XXXVI, 464–502.

<https://doi.org/1000300045672314000000d87022526005>

López, J. (2012). *Bienestar laboral en profesionales de la medicina. La doble cara de la organización sanitaria: Factores saludables y de riesgo psicosocial*. Retrieved from <http://tdx.cbuc.es/handle/10803/284027>

maestría. (n.d.).

Malhotra, N. k. (2008). *Investigación de Mercados. Pearson Educacion* (Vol. 5). México.
<https://doi.org/10.1002/macp.200400177>

Manzo, Z. R., & Moncallo, N. M. (2004). *Remuneración salarial recibida , beneficios recibidos Y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*.
Universidad Católica Andrés Bello.

Martín, V. J. (2005). Calidad del servicio en la distribución comercial. *Distribución Y Consumo*, 5–23.

Maslow, A. (2008). Teoría de las necesidades de maslow. *Rincondemente*. Retrieved from <https://rincondemente.wordpress.com/2011/11/16/teoria-de-las-necesidades-de-maslow/>

Matamorros, A. M. (2006). Autoestima y el trabajo | Estudio del psicoanálisis y psicología. *Estudio Del Psicoanálisis Y Psicología*. Retrieved from <http://www.psicopsi.com/Autoestima-Trabajo>

Medina, V. (2016). *Diseño de un plan de incentivos no monetarios para la motivación laboral en una institución publica municipal*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede

Ambato.

Mendoza, S. E. (2014). *La motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa sistemas de las Verapaces de Cobán, A.V.* Universidad Rafael Landívar.

Merlano, S. (2011). Sinergia en el ambiente de trabajo. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, 5. Retrieved from <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/smm.htm>

Mochón, F. (2006). *Principios de economía. Mc Graw Hill* (Vol. 3). España: McGraw-Hill Interamericana de España S.A.U. Retrieved from http://webdelprofesor.ula.ve/economia/oscarded/materias/E_E_Mundial/Principios_de_Economia_Francisco_Mochon.pdf

Navarro, J., Ceja, L., Curioso, F., & Arrieta, C. (2014). Cómo motivar y motivarse en tiempos de crisis. *Papeles Del Psicologo*, 35(1), 31–39.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.

Ortigosa, B. (2007). El trabajo en equipo como mejora del esfuerzo individual. *Universidad Pedagógica Nacional*, 1–91. Retrieved from <http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=541>

Paico, J. (2014). “La seguridad y salud en el trabajo es una de las necesidades menos atendidas en el país.” Retrieved February 15, 2017, from <http://udep.edu.pe/hoy/2014/la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-es-una-de-las-necesidades-menos-atendidas-en-el-pais/>

- Palomeras, J. (2008). La Metanoia del Coaching Organizacional. Retrieved February 10, 2017, from http://www.degerencia.com/articulo/la_metanoia_del_coaching_organizacional
- Peña, C. (2015). *La motivación Laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Universidad Pontificia Comillas.*
- Pérez, A. (2015). La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. Retrieved February 16, 2017, from <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Pérez, A. (2016). *Diagnostico motivacional de los empleados de atención al asociado de cooperativa Cobán, es Micoope. Universidad Rafael Landívar.*
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (1998). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.* España. Retrieved from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
- Perez, P. S. (2011). *[Satisfacción laboral] Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfaccion laboral y su evaluación- hacia un modelo integrador.*
- Pérez, V. (2010). *Evaluación de los procesos Adminitrativos basado en un sistema de gestión de calidad para la empres Kannibla C.A.*
- Pila, J. E. (2012). *La motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de i-ii nivel de inglés del convenio héroes del cenepa-espe de la ciudad de Quito en el año 2012. diseño de una guía de estrategias*

motivacional. Universidad de Guayaquil.

Place, J. (2005). *Análisis básico de bonos* (Vol. 1). México. Retrieved from

www.cemla.org/PDF/ensayos/pub-en-72.pdf

Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero.

Daena: International Journal of Good Conscience, 3(1), 43.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Remo. (2011). ¿Qué es la pirámide de las necesidades de Maslow? Retrieved February 14,

2017, from <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-piramide-de-maslow>

Reynaga, Y. (2015). *Motivación Y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce*

Pescetto De Andahuaylas. Retrieved from

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de administración : conceptos*

esenciales y aplicaciones (Tercera). México: Pearson Educación. Retrieved from

<https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&pg=PA291&lpg=PA291&dq=la>

[+gerencia+está+buscando+la+sinergia+positiva+que+permitirá+a+la+organización+mej](https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&pg=PA291&lpg=PA291&dq=la)

[orar+su+desempeño&source=bl&ots=Z8DV-](https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&pg=PA291&lpg=PA291&dq=la)

[KnL4M&sig=9kvsFGbh51AQdnXjNb7gt9vsKIY&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&pg=PA291&lpg=PA291&dq=la)

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento-Organizacional-13a-Ed-_Nodrm* (Decimoterc). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. N. (2016). *Bienestar en el trabajosatisfaccion laboral*. Universidad de la Laguna. Universidad de la Laguna.
- Ruiz, F. (2005). Relación entre la motivación de logro académico, la autoeficacia y la disposición para la realización de una tesis. *Revista de La Facultad de Psicología*, 8, 145–170. Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=Ruiz+dodobara
- Ruiz, M. (2009). “*Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillan.*” Universidad de Bio Bio-Chile. Retrieved from [http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz Segura%2C Carol Marlenne.pdf](http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20Carol%20Marlenne.pdf)
- Ruvalcaba, J., Selva, C., & Sahagún, M. (2014). Satisfacción laboral : una revisión teórico-histórica de su investigación. *ResearchGate*, (January), 17.
- Sabater, V. (2015). La necesidad de reconocimiento, pilar de la autoestima. Retrieved February 13, 2017, from <https://lamenteesmaravillosa.com/la-necesidad-de-reconocimiento-pilar-de-la-autoestima/>
- Salas, A. (1991). El Municipio en el siglo XIX. *Revista Procesos*, 1(1), 69–86.
- Salas, M. (2002). La necesidad de tener autoestima • GestioPolis. Retrieved February 13,

2017, from <http://www.gestiopolis.com/la-necesidad-de-tener-autoestima/>

Sanz, M. T., Menéndez, F., Rivero, M., & Conde, M. (2013). *Psicología de la motivación : teoría y práctica*. Madrid: Sanz y S.L. Retrieved from <http://psikipedia.com/libro/motivacion>

Suàrez, P. (2011). Población de estudio y muestra. La Fresneda-Australia. Retrieved from <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=31d0583b-f78d-989b-1715-c0d71075bfc3&documentId=2f78f73d-7306-376b-a6f2-715c09468766>

Sum, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

TurismoI. (2018). Turismo en San Pablo (Provincia). Retrieved December 3, 2018, from <https://turismoI.pe/ciudades/provincia/san-pablo.htm>

Tyson, S., & York, A. (1989). *Administración del personal*. México: Editorial Trillas S.A de c.v.

UniversiaCostaRica. (2017). *EDUCACIÓN Y OACUTE;N Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Retrieved from <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.pdf>

Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*. Universidad Cesar Vallejo.

- Vásquez, S. M. (2007). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza , 2006*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vecino, J. (2014). Bailando juntos o el reto de la sinergia organizacional. *Gerencia Y Negocios En Hispanoamerica*. Retrieved from <http://www.degerencia.com/articulo/bailando-juntos-o-el-reto-de-la-sinergia-organizacional>
- Velasco, E. M., Bautista, H., Sánchez, F., & Cruz, L. (2012). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del instituto tecnológico superior de Tantoyca*. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/index.htm>
- Vergara, M., & Vicaría, L. (2009). *Ser o aparentar La responsabilidad social empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la responsabilidad social empresarial. Pontificia Universidad Javeriana*.
- Vilca, R. (2016). “*Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia de Juliaca del banco de la nación periodo 2015.*”
- Zumaeta, J. (2018, September 6). Productividad de colaboradores cae hasta 20% por mal clima laboral | Economía | Ejecutivos | El Comercio Perú. *El Comercio*. Lima. Retrieved from <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/productividad-colaboradores-cae-20-mal-clima-laboral-nndc-noticia-554686>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz instrumental

V	Def. Conceptual.	Dimensiones	Definición instrumental		Definición operacional
			Indicador	Ítems	
Motivación	La motivación se define como el conjunto de fuerzas internas y externas que actúan sobre el trabajador (Newstrom, 2011)	Necesidad de seguridad y protección	Estabilidad laboral	Lo más importante para mí es tener empleo estable.	Se utilizará el Cuestionario MbM. Consta de 20 afirmaciones que tiene una escala Likert donde 1 = Totalmente en Desacuerdo y 5 = Totalmente De acuerdo. elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D. (Casana, 2016)
			Seguridad	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí	
			Ingresos	Para mí. Es fundamental, disponer de un ingreso regular.	
			Plan de Jubilación	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.	
			Protección	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	
		Necesidad social y de pertenencia	Pertenencia	Prefiero trabajar de manera independiente más o menos por mi cuenta.	
			Social	Mis compañeros significan más que casi ninguna cosa para mí.	
			Relacionamiento	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.	
			Contacto presencial	Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo.	
		Necesidad de autoestima	Equipo	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí	
			Autoestima	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa.	
			Autoconfianza	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.	
			Autovaloración	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	
		Necesidad de autorrealización	Meritos	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	
			Autorespeto	Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorespeto.	
			Autorrealización	Buscar aquello que le haga feliz es lo más importante en la vida.	
			Nuevos retos	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	
			Sueños	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.	
			Metas	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.	
			Innovación	Prefiero hacer cosas que se hacer bien que intentar hacer cosas nuevas	
Satisfacción Laboral	Un estado emocional positivo o placentero da una satisfacción laboral del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. LOCKE 1976	Condiciones Físicas y/o Confort.	Distribución física	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	Se analiza mediante un cuestionario de Satisfacción laboral, Consta de 36 afirmaciones con escala de Licker (1 = Totalmente en Desacuerdo y 5 = Totalmente De acuerdo) Creado y validado por Sonia Palma. (Vásquez, 2007)
			Ambiente	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación etc.)	
			Comodidad	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es confortable.	
			Ubicación física	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	
			Herramientas	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Materiales y/o inmuebles).	
			Remuneración	Me siento mal con lo que gano.	
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos.	Remuneración	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	
			Expectativas	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
			Beneficio	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realiza.	
		Políticas Administrativas	Aportaciones	Siento que doy más de lo recibo de la Empresa.	
			Sobrecargas laborales	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	
			Horario	Me disgusta mi horario.	
			Horario	El horario de trabajo me resulta incómodo.	
		Relaciones interpersonales	Surgimiento de prejuicios	El esfuerzo de trabajar más de las horas reglamentarias, no es reconocido.	
			Compañerismo	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	
			Compañerismo	Me agrada trabajar con mis compañeros.	
			Distancia	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	
			Solidaridad	La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo.	
		Relaciones personales	Reconocimiento	Siento que el trabajo que hago es según mi manera de ser.	
			Desarrollo	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	
			Realización	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	
			Logros	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	
		Desempeño de Tarea	Realización	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	
			Aceptación	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	
			Importancia	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	
			Utilidad	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	
			Actitud	Mi trabajo me aburre.	
		Relación con la Autoridad	Realización	Me siento complacido con la actividad que realizo.	
Actitud	Me gusta el trabajo que realizo.				
Grado de responsabilidad	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.				
Comunicación	Llevarme bien con mis superiores beneficia la calidad del trabajo.				
Empatía	Mis superiores son comprensivos(a).				
Cordialidad	La relación que tengo con mis superiores es cordial.				
Relacionamiento	No me siento a gusto con mi jefe.				
Valoración	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.				
Retroalimentación	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.				

Anexo 2: Instrumento de medición de la variable motivación

Estimada (o): Las presentes encuestas son de carácter anónimo, por ello solicitamos responda con veracidad.

Genero: () Masculino () Femenino

Edad: () 18 a 29 años () 30 a 59 años () 60 años a más.

Estado civil: () Casado/a () Soltero/a () Divorciado/a-Separado/a () Conviviente () Viudo/a

N° de hijos: () 1 hijo. () De 2 a 3 hijos. () Más de 4 hijos.

Tiempo de trabajo: () Hasta 1 año. () De 1 a 5 años. () De 6 a 10 años. () De 10 a más años.

Área:.....

Instrucciones: Responder marcando con un aspa (X) de acuerdo con lo que considere conveniente.

1: Totalmente en Desacuerdo

2: En Desacuerdo

3: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo

4: De Acuerdo

5: Totalmente de Acuerdo

ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable.					
2. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí.					
3. Para mí. Es fundamental, disponer de un ingreso regular.					
4. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.					
5. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.					
6. Prefiero trabajar de manera independiente.					
7. Mis compañeros significan ninguna cosa para mí.					
8. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.					
9. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo.					
10. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.					
11. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa.					
12. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.					
13. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.					
14. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.					
15. Mis logros me proporcionan una importante sensación de auto-respeto.					
16. Buscar aquello que me haga feliz es lo más importante en la vida.					
17. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.					
18. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.					
19. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.					
20. Prefiero hacer cosas que se hacen bien que intentar hacer cosas nuevas.					

Anexo 3: Instrumento de medición de la variable satisfacción laboral

ENUNCIADO	1	2	3	4	5
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. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es confortable.					
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).					
6. Me siento mal con lo que gano.					
7. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
8. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
9. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
10. Siento que doy más de lo recibo de la Empresa.					
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
14. El esfuerzo de trabajar más de las horas reglamentarias, no es reconocido.					
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
18. La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo.					
19. Siento que el trabajo que hago es según mi manera de ser.					
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
25. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
26. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
27. Mi trabajo me aburre.					
28. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
29. Me gusta el trabajo que realizo.					
30. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
31. Llevarme bien con mis superiores beneficia la calidad del trabajo.					
32. Mis superiores son comprensivos(a).					
33. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
34. No me siento a gusto con mi jefe.					
35. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
36. Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					

Anexo 4: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODO - POBLACIÓN
<p>GENERAL ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018?</p> <p>ESPECÍFICOS 1.¿Qué relación existe entre la necesidad de seguridad y protección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018? 2.¿Qué relación existe entre la necesidad de social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca-2018? 3.¿Qué relación existe entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca-2018? 4.¿Qué relación existe entre la necesidad de autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca-2018?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca-2018</p> <p>ESPECÍFICOS 1.<i>Determinar</i> la relación entre la necesidad de seguridad y protección y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. 2.<i>Determinar</i> la relación entre la necesidad social y de pertenencia y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. 3.<i>Determinar</i> la relación entre la necesidad de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. 4.<i>Determinar</i> la relación entre la necesidad autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.</p>	<p>GENERAL Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.</p> <p>ESPECÍFICOS H1: La relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral respecto a la necesidad de protección y seguridad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. H2: La relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral respecto a la necesidad social y de pertenencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. H3: La relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral respecto a la necesidad de autoestima de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018. H4: La relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral respecto a la necesidad de autorrealización de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca -2018.</p>	<p>1. Motivación Laboral</p> <p>a. Necesidad de Protección y Seguridad</p> <p>b. Necesidad Social y de Pertenencia</p> <p>c. Necesidad de autoestima</p> <p>d. Necesidad de autorrealización</p> <p>2. Satisfacción Laboral</p> <p>a. Condiciones Físicas y/o Confort</p> <p>b. Beneficios Laborales y/o Remunerativos</p> <p>c. Relaciones interpersonales</p> <p>d. Relaciones personales</p> <p>e. Políticas Administrativas</p> <p>f. Relación con la autoridad</p> <p>g. Desempeño de tareas</p>	<p>Diseño Transversal</p> <p>Población Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, ubicado en la Región Cajamarca que estén laborando en sus distintas áreas en la institución (N= 110)</p> <p>Muestra n= 110</p> <p>Instrumentos el Cuestionario MbM, elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D. 1986, que consta de 20 afirmaciones que reflejan lo que el colaborador piensa sobre su vida laboral. Se aplicó en escala de Likert del 1 al 5. (Casana, 2016)</p> <p>Cuestionario tipo Lickert Modificado el cual valorará la Satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por <i>Sonia Palma Carrillo, 1999</i>. en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC. Se aplicó en escala de Likert del 1 al 5. (Vásquez, 2007)</p>

Anexo 5: Gráficos de Dispersión

Gráfico N°2:

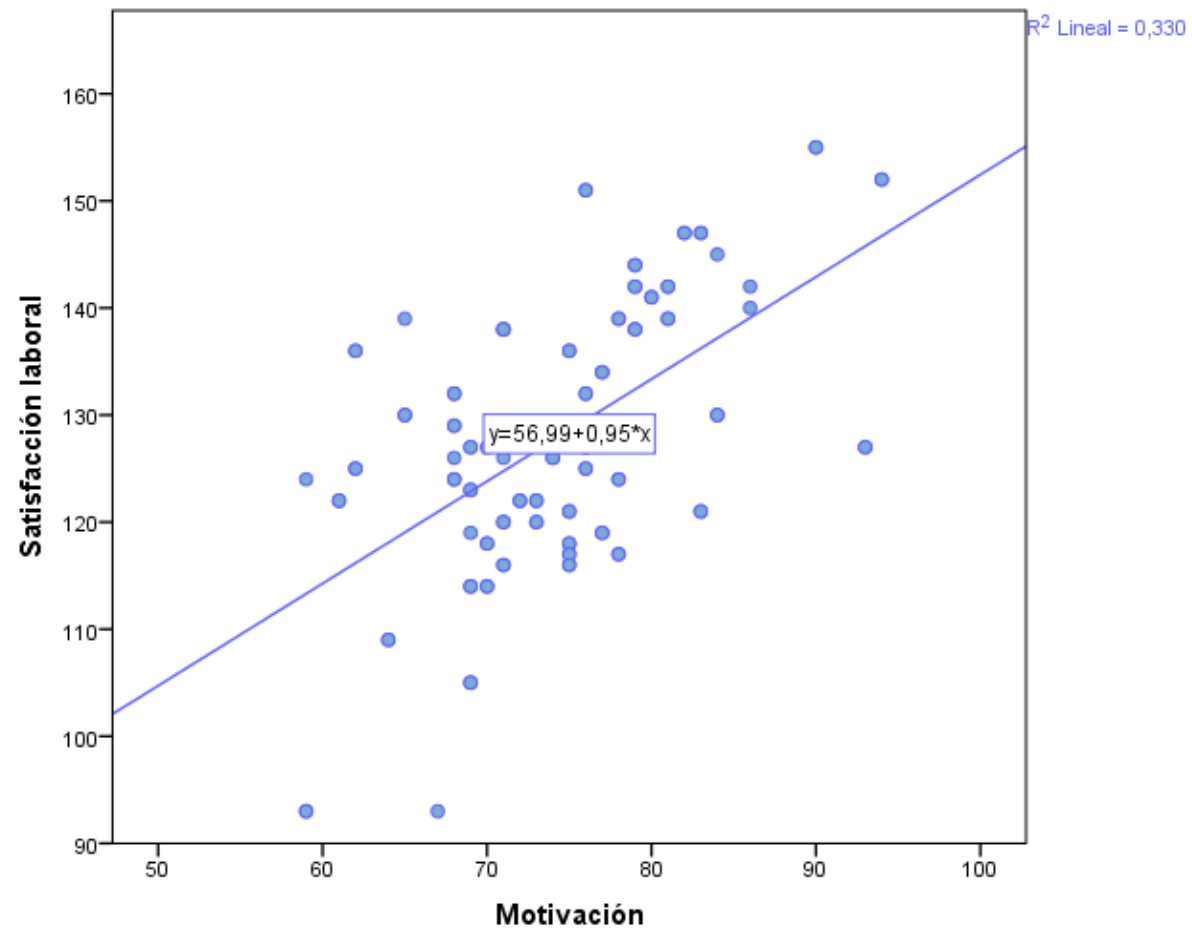


Grafico N°3

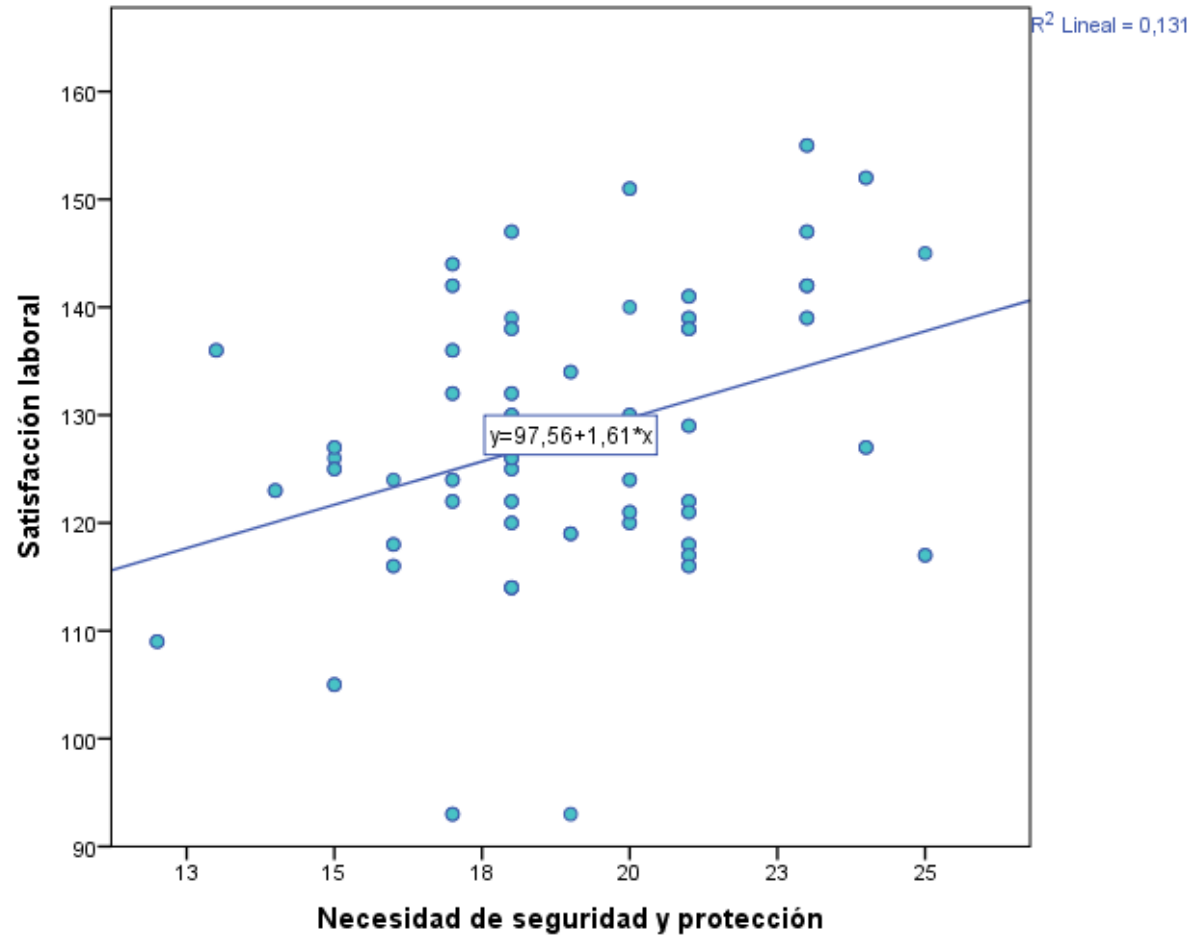


Grafico N°4

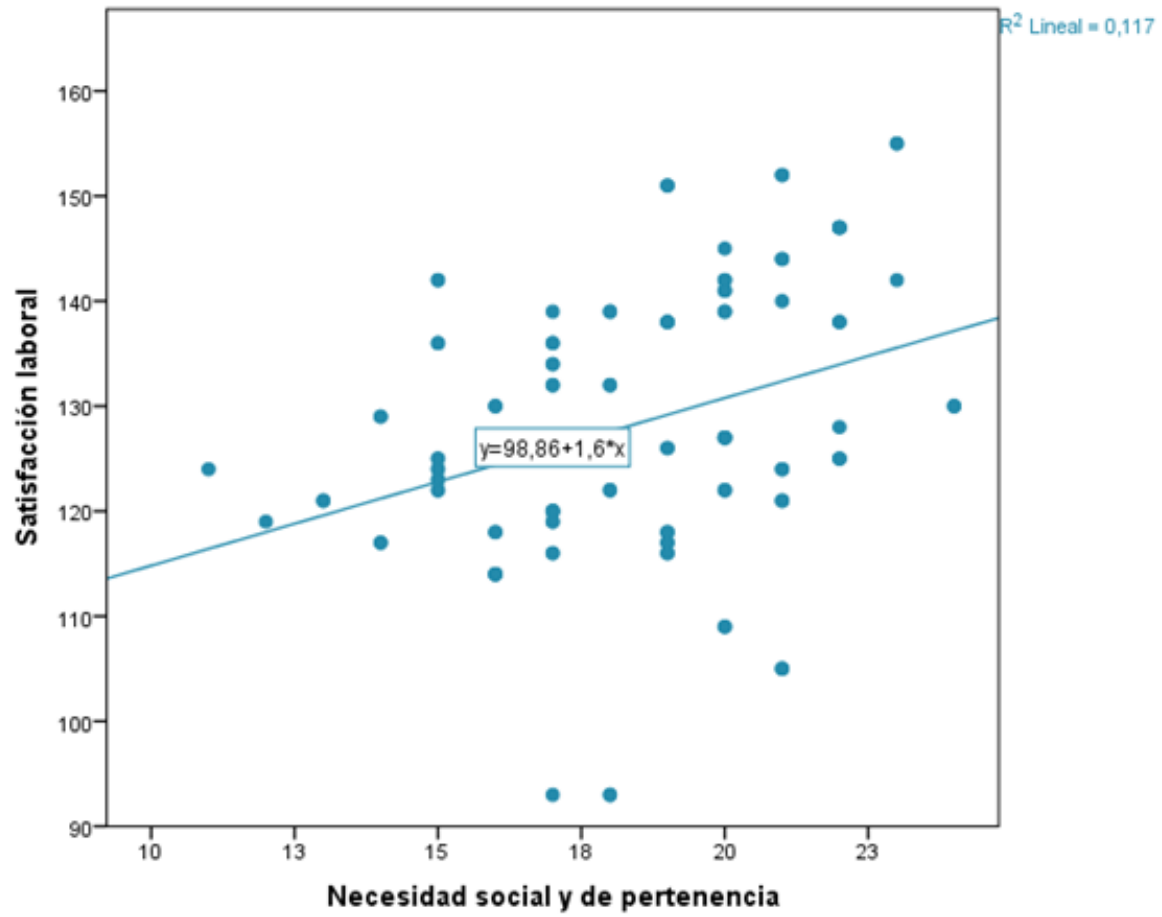


Grafico N°5

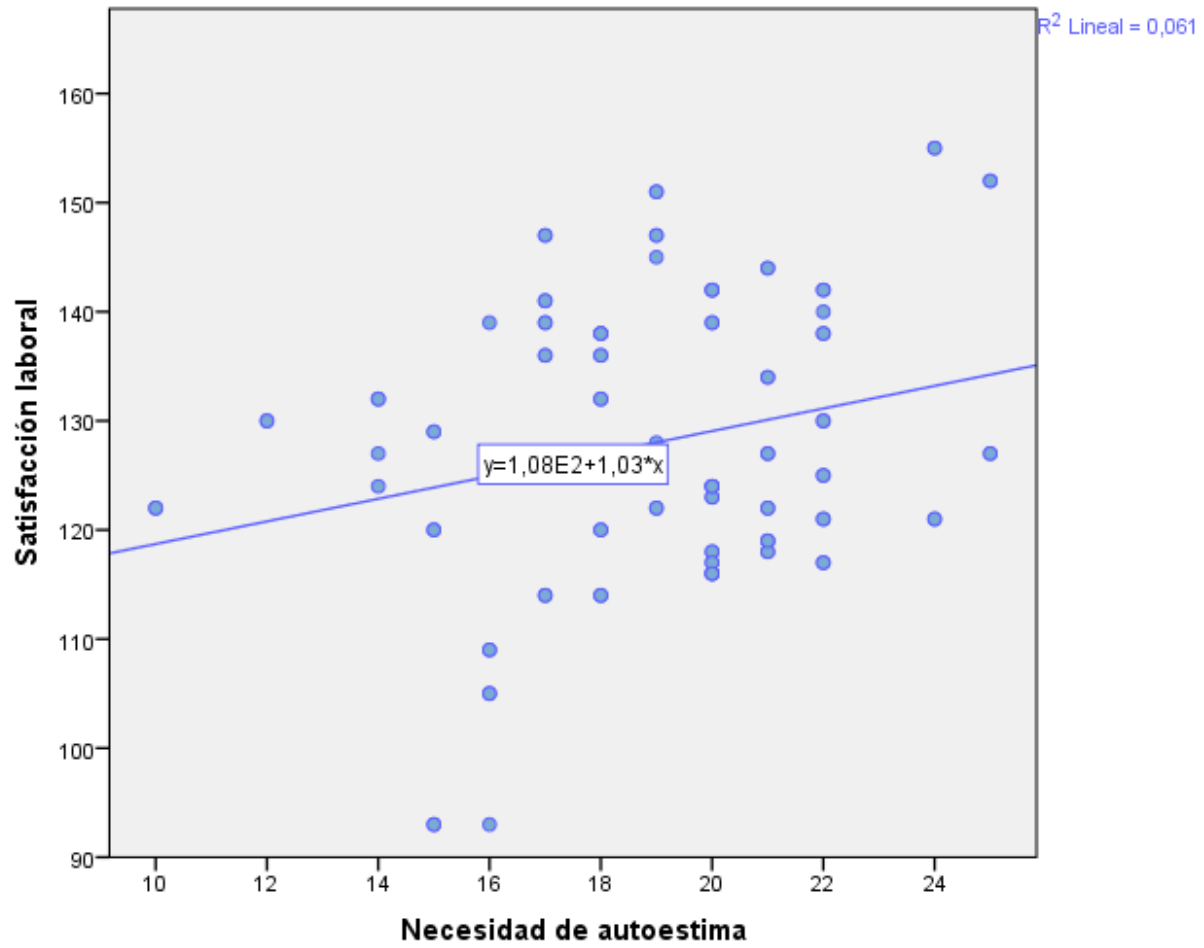
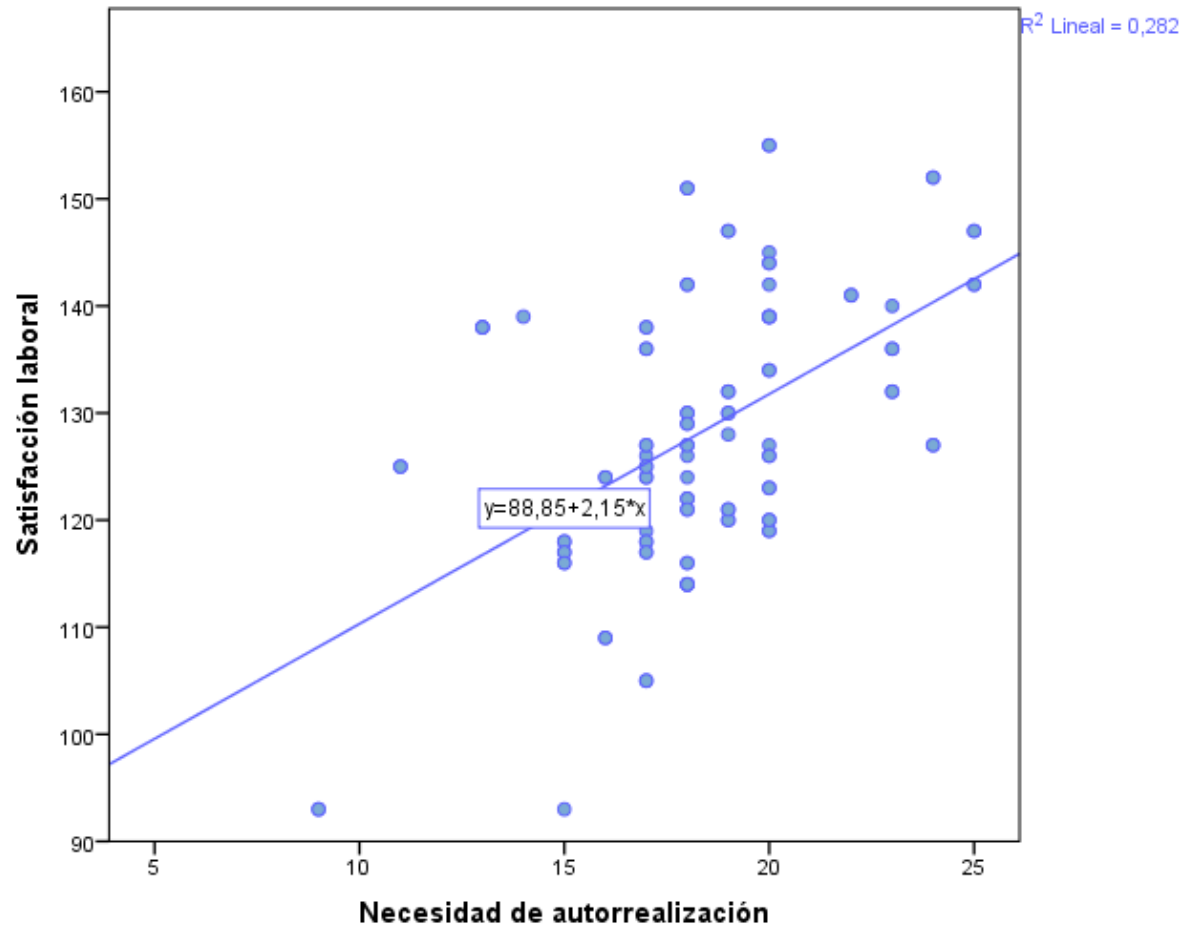


Grafico N°6



Anexo 6: Validación de instrumentos

Validación N°1



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales
Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar:

CUESTIONARIO MbM

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

- ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 *usar criterios de inclusión.*
- ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
- ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 24-08-18 Firma: 
Validado por: Mg. Mario Siles Mate
Grado Académico: Maestro en Economía
Institución: UPEU Ciudad/País: Lima Perú



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales
Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar:

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

- ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
- ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
- ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 24-08-18 Firma: 
Validado por: Mg. Mario Siles Mate
Grado Académico: Maestro en Economía
Institución: UPEU Ciudad/País: Lima Perú

Validación N°2



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar:

CUESTIONARIO MbM

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 22.08.18 Firma: [Firma]
 Validado por: Leonardo Rojas
 Grado Académico: Doctor
 Institución: Andrews University Ciudad/País: EUA



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar:

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 22.08.18 Firma: [Firma]
 Validado por: Leonardo Rojas
 Grado Académico: Grado Doctor
 Institución: Andrews University Ciudad/País: EUA

Validación N°3



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar:

CUESTIONARIO MbM

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 21/08/18 Firma: [Firma]
 Validado por: Edison Eflor Apaza Torque
 Grado Académico: Ingeniero
 Institución: UPU Ciudad/País: Lima Perú



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar:

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 21/08/18 Firma: [Firma]
 Validado por: Edison Eflor Apaza Torque
 Grado Académico: Ingeniero
 Institución: UPU Ciudad/País: Lima - Perú

Validación N°4



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar:

CUESTIONARIO MbM

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): Firma: Edwin Octavio Cisneros
 Validado por: Edwin Octavio Cisneros Gonzalez
 Grado Académico: Doctor en Administración
 Institución: Universidad Peruana Unión Ciudad/País: Lima, Perú



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar:

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): Firma: Edwin Octavio Cisneros
 Validado por: Edwin Octavio Cisneros Gonzalez
 Grado Académico: Doctor en Administración
 Institución: Universidad Peruana Unión Ciudad/País: Lima, Perú

Validación N°5



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar:

CUESTIONARIO MbM

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 22/10/2018 Firma: *[Firma]*
 Validado por: Mg. Maíza S. Arana Rodríguez
 Grado Académico: Magister
 Institución: Universidad Peruana Unión Lima - Perú Ciudad/País: Lima - Perú



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar:

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 22/10/2018 Firma: *[Firma]*
 Validado por: Maíza Arana Rodríguez
 Grado Académico: Magister
 Institución: UPEU Ciudad/País: Lima - UPEU