

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la
Municipalidad Distrital de San Jacinto,
Región Tumbes, 2019.**

TESIS

Para optar el título de Licenciado en Administración

Autor. Cordero Saldarriaga, Luz Fiorella

Autor. Silva Espinoza, Brian Antony

Tumbes, Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la
Municipalidad Distrital de San Jacinto,
Región Tumbes, 2019.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Lic. Garavito Criollo Richard Augusto (presidente)

M. Sc. Sánchez Ancajima Raúl Alfredo (secretario)

Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo (vocal)

Tumbes, Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la
Municipalidad Distrital de San Jacinto,
Región Tumbes, 2019.**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma.**

Br. Cordero Saldarriaga, Luz Fiorella (Autor)

Br. Silva Espinoza, Brian Antony (Autor)

Mg. Guerrero García Galvani (Asesor)

Tumbes, Perú

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN A LOS BACHILLERES EN ADMINISTRACIÓN: LUZ FIORELLA CORDERO SALDARRIAGA Y BRIAN ANTONY SILVA ESPINOZA.

Habiendo verificado y comprobado que los sustentantes cuentan con su grado académico de bachiller en Administración; se inició la defensa del Proyecto de Tesis a las dieciocho horas del martes veinte de octubre de dos mil veinte, se reunieron de manera virtual a través de aplicativo Google Meet, los miembros del jurado calificador Lic. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO (**Presidente**); M.Sc. RAÚL ALFREDO SÁNCHEZ ANCAJIMA (**Secretario**); Mg. RUBÉN EDGARDO INFANTE CARRILLO (**Vocal**) y Mg. GALVANI GUERRERO GARCÍA (**Asesor**), con el propósito de calificar la sustentación del informe final de tesis titulado: **“Motivación y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019”**, para optar el título de Licenciado en Administración.

Después de formuladas las preguntas por cada uno de los miembros del jurado y absueltas las mismas por los sustentantes se asignó el calificativo de:

APROBADO BUENO

Siendo las Veinte Horas, del mismo día se dio por concluido el acto de sustentación, dando a conocer el resultado de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Tumbes.

Para mayor veracidad de lo manifestado, firmamos la presente en señal de conformidad.

Lic. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO
ANCAJIMA

Presidente

M.Sc. RAÚL ALFREDO SÁNCHEZ

Secretario

Mg. RUBÉN EDGARDO INFANTE CARRILLO
GARCÍA

Vocal

Mg. GALVANI GUERRERO

Asesor

Dedicatoria

A Dios por hacer posible mi anhelo profesional. A mi madre Luz, por su comprensión y confianza en mi formación académica.

Agradecimiento

=====

A mi Alma Mater. A mis docentes por su apoyo brindado, en especial al Dr. Jesús Merino y a mi asesor Mg. Galvani Guerrero García, por su amistad y apoyo en el proceso de la ejecución del informe de tesis.

Luz Fiorella Cordero Saldarriaga,

Dedicatoria

A mi amado Dios, por haberme dado sabiduría y energía sin reproches para lograr esta meta profesional. A mis padres por formarme como personal útil a la sociedad.

=====

Agradecimiento

=====

A mis profesores por su formación profesional, fundamentada en valores. Al personal administrativo por sus facilidades brindadas.

Brian Antony Silva Espinoza

INDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
INTRODUCCION.	11
CAPITULO I. REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
1.1. Antecedentes	15
1.2. Bases teórica – científicas.	18
1.2.1. Motivación.	18
1.2.2. Satisfacción laboral	29
1.2.3. Definición de términos básicos.	34
CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS.	36
2.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	36
2.2. Población, muestra y muestreo.	36
2.2.1. Población	36
2.2.2. Muestra y muestreo	36
2.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección.	37
2.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.	39
2.5. Variables y operacionalización	39
CAPITULO III: RESULTADOS.	46
CAPITULO IV: DISCUSION	50
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala valorativa de la variable motivación	42
Tabla 2: Escala valorativa de la variable satisfacción laboral	42
Tabla 3: Niveles para la variable motivación	43
Tabla 4: Niveles para las dimensiones de la	44
Tabla 5: Prueba de confiabilidad.....	45
Tabla 6: Influencia de la motivación en la satisfacción laboral.....	46
Tabla 7: Correlación entre motivación y satisfacción laboral	46
Tabla 8: Influencia de las motivaciones básicas en la satisfacción laboral	47
Tabla 9: Correlación entre la motivaciones básicas y satisfacción laboral	47
Tabla 10: Influencia de la motivación de seguridad en la satisfacción laboral	48
Tabla 11: Correlación entre la seguridad y satisfacción laboral.....	48
Tabla 12: Influencia de la motivación en estima en la satisfacción laboral	49
Tabla 13: Correlación entre la estima y satisfacción laboral.....	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	57
Anexo 2: Matriz de operacionalización	59
Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis	61
Anexo 4: Consentimiento informado	62
Anexo 5: Instrumento de medición.....	63
Anexo 6: Prueba de confiabilidad.....	66

RESUMEN

La motivación laboral fue tomando fuerza en todos los ámbitos de la sociedad, ya que se puede considerar que la motivación es el conjunto de razones que impulsa y que ayuda a explicar los actos de las personas. El objetivo del trabajo fue Determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019. La presente corresponde al tipo de Investigación no Experimental descriptiva, correlacional- transaccional; tiene como fin comprobar la relación existente entre las variables de estudio: motivación y la satisfacción laboral. La población estuvo constituida por 35 trabajadores, se tomó como muestra intencional, se aplicó un cuestionario con 36 preguntas en escala de Likert. Se obtuvo el índice de confiabilidad del Alfa de Cronbach de 0.896. Los resultados obtenidos fueron de nivel medio para las motivaciones y de nivel alto para la satisfacción laboral, de 51,4% para las motivaciones básicas, de 48,6% para las motivaciones de seguridad y de 48,6% las de estima. La investigación concluyó que la motivación alcanzó un nivel medio y la satisfacción laboral un nivel alto de acuerdo a las respuestas de los colaboradores de la Municipalidad.

Palabras Claves: Motivación, satisfacción laboral, básicas, de seguridad, de estima.

ABSTRAC

Work motivation was gaining strength in all areas of society, since it can be considered that motivation is the set of reasons that drives and helps explain the actions of people. The objective of the work was to determine how motivation influences the job satisfaction of employees in the District Municipality of San Jacinto, Tumbes Region, 2019. This corresponds to the type of descriptive, correlational-transactional non-Experimental Research; Its purpose is to verify the relationship between the study variables: motivation and job satisfaction. The population consisted of 35 workers, it was taken as an intentional sample, a questionnaire with 36 questions on the Likert scale was applied. The reliability index of Cronbach's alpha of 0.896 was obtained. The results obtained were medium level for motivations and high level for job satisfaction, 51.4% for basic motivations, 48.6% for safety motivations and 48.6% for estimates. The investigation concluded that the motivation reached a medium level and the job satisfaction a high level according to the responses of the employees of the Municipality.

Keywords: Motivation, job satisfaction, basic, safety, esteem.

INTRODUCCION.

La motivación laboral surge alrededor del año 1700; con la llegada de la industrialización y la desaparición de los talleres artesanos a principios del siglo XVII, trajeron consigo una mayor complejidad en las relaciones personales del entorno laboral, un descenso de la productividad y un aumento de la desmotivación de los trabajadores; en el continente Europeo, cuando los talleres artesanos tradicionales se transformaron en fábricas con maquinarias operada por cientos de personas, con intereses y formas de pensar diferentes a los intereses patronales, reflejándose esto en problemas de productividad y desinterés por el trabajo. Es así, que la motivación laboral fue tomando fuerza en todos los ámbitos de la sociedad, ya que se puede considerar que la motivación es el conjunto de razones que impulso y que ayuda a explicar los actos de las personas.

Reynaga (2015), expresa:

Que, en los últimos años el tema de la motivación ha adquirido una importancia en los trabajadores de las organizaciones; engloba tanto los impulsos en organizar la producción, tanto a nivel nacional como internacional. Es así que los líderes del sector Público es idear e instrumentar, los sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar el desempeño laboral por tanto motivar al personal. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos.

En la Región Tumbes, Provincia de Tumbes se encuentra la Municipalidad Distrital de San Jacinto, este distrito actualmente cuenta con más de 9500

habitantes; con una economía articuladora y dinámica basada en la agro exportación, turismo y servicios; su gobierno lo ejerce a través de la Municipalidad Distrital, considerándose gobiernos locales que son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Ley Organica de Municipalidades, (2003), establece:

Que, las municipalidades locales promueven el desarrollo económico local, con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través de planes de desarrollo económico local aprobados en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo; así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones. Al interno de la municipalidad se observa conflictos como: la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación la baja productividad y el desinterés por el trabajo, por mencionar algunos, logrando así la medición entre los intereses de los empleadores y las necesidades o expectativas de los trabajadores donde el problema no es en si el trabajo que se desempeña sino las relaciones humanas y las actitudes personales que influyen en el ámbito de trabajo); permanentemente se busca un mejorar la atención del servicio a los usuarios de esta jurisdicción , para lo cual los trabajadores perciben que relaciones y el trato con sus inmediatos superiores no son tan favorables, encontrándose ciertos rozamientos personales, existen reconocimientos como dinerarios y no dinerarios como agasajo en fechas muy trascendentes: día del trabajador municipal, día de la madre y otras celebridades es donde otorgar diplomas y ofrecer algún obsequió a los trabajadores; en cuanto a las recompensas monetarias solo perciben su sueldo que esta venido a menos, aduciendo que no generan ingresos propios, originando gran malestar propio al colaborador y preocupación

familiar por los exiguos sueldos, que no estimulan a tener una predisposición y compromiso laboral.

Ante escenario que se presenta se plantea la siguiente interrogante:

a. Problema general:

¿De qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019?

b. Problemas específicos:

1. ¿De qué manera las motivaciones básicas influyen en la satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto?
2. ¿De qué manera las motivaciones de seguridad influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto?
3. ¿De qué manera las motivaciones de estima influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto?

Justificación.

La investigación permitirá describir el comportamiento de la motivación y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto. Sus resultados incrementarían el cúmulo de conocimientos en el área de la ciencia administrativa en la línea de investigación de políticas y gestión pública y privada. La validez de los cuestionarios empleados en el desarrollo de la investigación servirá para el estudio de problemas similares por parte de otros investigadores. Los resultados de la investigación, nos permitirá sugerir alternativas que posibiliten a la gestión municipal mejorar las políticas de motivación a los trabajadores y consecuentemente tengan una actitud favorable en su puesto de trabajo, enfocándose al buen desenvolvimiento en sus funciones, aumentando su productividad laboral y su efecto repercutirá considerablemente en la calidad del servicio de los pobladores del distrito de San Jacinto, que concurren a diario a realizar trámites administrativos relacionados con la competencias municipales establecidas en la normatividad municipal, con el propósito de mejorar su calidad de vida familiar y/o personal en la comuna.

En su desarrollo de la investigación, como objetivo general se pretende, determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019. Asimismo, en sus objetivos específicos permitirá: a) Analizar de qué manera las motivaciones básicas influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad; b) Describir de qué manera las motivaciones de seguridad influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad y c) Explicar de qué manera las motivaciones de estima influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

CAPITULO I. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1. Antecedentes

A nivel internacional.

Mayorga y Hernández (2019), en su trabajo titulado:

“Sistema de intervención para el desarrollo de la motivación laboral y la satisfacción del cliente externo. Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santiago de Quero”, lo cual permite dar respuesta a la falta de motivación y desinterés en el personal, conflictos laborales, deficiencia de la calidad de servicio al cliente, gastos económicos y disminución de los ingresos de la organización. Para su desarrollo se aplicaron los enfoques cualitativos y cuantitativos, con un diseño de investigación no experimental, transversal con alcance descriptivo, correlacional y etnográfico; dos cuestionarios: motivación; y la calidad del servicio, aplicados a los trabajadores del municipio. Los resultados del diagnóstico permiten diseñar el sistema de intervención enfocados al reconocimiento económico, moral y social, que aumenten la motivación en el personal estudiado y por consiguiente la satisfacción del cliente externo, una vez que sean aplicadas por la institución. Concluyen que la motivación laboral es el impulso que lleva al trabajador a realizar determinada actividad, radica en el deseo que posee el empleado para alcanzar sus metas y objetivos.

Los tesisistas Hernández y Morales (2017), con la investigación titulada:

“Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa”. El trabajo de campo se realizó con personal que presta sus servicios en la Comisión Estatal de Acceso a la Información Pública de Sinaloa (CEAIP), a través de la aplicación de un cuestionario estructurado a 36 individuos, que incluyó

preguntas sobre 9 dimensiones que permiten englobar los diferentes aspectos que influyen en la motivación y satisfacción laboral de los empleados y servidores públicos de la CEAIP. Con la investigación se encontró que existen cuatro dimensiones para la motivación laboral (comunicación, trabajo en equipo, modelo de administración, equidad) y cinco dimensiones para la satisfacción laboral (ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de trabajo, incentivos salariales o reconocimiento); que impactan positivamente en el desempeño laboral de los empleados y servidores público del organismo autónomo.

A nivel nacional

Para el tesista García (2018), con su trabajo titulado:

“Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte – 2018”. El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. El muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica de recolección de información empleada fue la encuesta y su instrumento como cuestionario fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach); llegando a la conclusión que existe relación entre motivación y satisfacción laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,670 el resultado nos indica que hay una relación positiva alta entre ambas variables.

Para Ríos (2017), con su trabajo titulado:

“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”. Se obtuvo como resultados que el nivel de motivación de los trabajadores es predominantemente alto entre los trabajadores que laboran en la sede central municipal. A partir de estos resultados se evaluó la correlación entre variables, con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, llegando

a la conclusión central que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas.

Para Marccarcco y Huarcaya (2017), en el trabajo de tesis titulado:

“Factores predominantes en la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2017”; el objetivo de la investigación es dar a conocer cuáles son los factores predominantes en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Las políticas administrativas de la Municipalidad provincial de Arequipa producen insatisfacción a los trabajadores, comprobándose que las relaciones laborales dentro de la organización son fugaces (No son duraderas, no son estables, son relativas etc.) y no se observa el enriquecimiento en el desarrollo personal y mucho menos se promueve el bienestar de sus trabajadores. Conclusión, los beneficios laborales y/o remunerativos tales como sueldos, salarios, prestaciones, etc. Que perciben los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa plasmados en las escalas remunerativas, generan insatisfacción; así mismo, los estados de tensión e inseguridad son elevados, considerando que no se reconoce el sobre esfuerzo; lo que afecta seriamente el grado de compromiso de los trabajadores con la Municipalidad Provincial de Arequipa.

A nivel regional.

Parra y Tineo (2018), en su tesis titulada:

“Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018”; determinaron que ante un nivel de motivación media del 50% su implicancia en el desempeño laboral ostenta un nivel de bueno del 67,2 %. Concluyeron que la correlación entre motivación y desempeño laboral es del 0,491, existiendo implicancia directa y positiva. Las compensaciones económicas tienen prioridad y afectan directamente el rendimiento obteniendo una correlación

de 0,173. Las condiciones de trabajo influyeron con un nivel alto en el desempeño laboral precisando sobre la comunicación y el ambiente de trabajo de los colaboradores con una correlación de 0,394. Los indicadores de la motivación de reconocimientos y relaciones interpersonales alcanzaron un nivel alto en su influencia desempeño laboral con un coeficiente de 0,394 y 0,352 respectivamente.

Weepiu, (2017) en su investigación titulada:

“Parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, 2017”. Su objetivo fue relacionar la motivación y la satisfacción laboral. Partió de la hipótesis que la determinación de parámetros motivacionales va a influenciar de forma adecuada en la satisfacción laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, en cuanto a la metodología todo el trabajo se desarrolló a través de la técnica de entrevista y encuesta, la misma que permitió graficar, tabular e interpretar, los resultados finales. Los resultados de la investigación son significativos ya que los trabajadores en su mayoría están desmotivados concluyendo que existen dos tipos de parámetros motivacionales, una motivación interna y otra externa los mismos que están relacionados a los factores personales y a los factores extra personales, dentro de ellos destacan el salario, la seguridad laboral, el reconocimiento y la formación profesional o capacitación, por otro lado tenemos La actitud del trabajador, el clima organizacional y las cualidades del jefe, representada en el Alcalde y el Gerente Municipal.

1.2. Bases teórica – científicas.

1.2.1. Motivación.

Definición

Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012), expresa:

La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares; decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada.

Gonzales (2011), dice:

Es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su desempeño.

Robbins y Coulter (2014), analizaron cuatro teorías tempranas de la motivación:

1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Maslow clasificó las cinco necesidades en órdenes superior e inferior:

Las fisiológicas y de seguridad las consideró necesidades de orden inferior, y a las necesidades sociales, de estima y de autorrealización las denominó necesidades de orden superior. Las necesidades de orden inferior se satisfacen de forma externa principalmente, mientras que las necesidades de orden superior suelen satisfacerse de forma interna. ¿Cómo explica la teoría de Maslow la motivación? Los gerentes que utilizan la jerarquía de Maslow para motivar a los empleados hacen cosas que satisfagan sus necesidades. Sin embargo, la teoría también plantea que, una vez que una necesidad se satisface de manera sustancial, el individuo ya no estará motivado a satisfacerla. Por lo tanto, para motivar a alguien debe conocer

el nivel de la jerarquía en qué esta persona se encuentra y concentrarse en satisfacer sus necesidades de ese nivel o del nivel superior.

2. Teorías X y Y de McGregor

La **teoría X** es una visión negativa de las personas que supone que los trabajadores tienen pocas ambiciones, no les gusta el trabajo, evitan la responsabilidad y es necesario controlarlos de cerca para que trabajen de manera efectiva. La **teoría Y** es una visión positiva que supone que a los empleados les gusta el trabajo, buscan y aceptan responsabilidades y pueden dirigirse a sí mismos. McGregor creía que la práctica de la administración debía guiarse por las suposiciones de la teoría Y, y que podría lograrse un mayor nivel de motivación de los empleados al permitirles participar en la toma de decisiones, asignarles puestos con responsabilidades y desafíos, y fomentar las buenas relaciones grupales. Por desgracia, no existen evidencias que confirmen la validez de los dos conjuntos de suposiciones o que la teoría Y sea la única forma de motivar a los empleados.

3. Teoría de los dos factores de Herzberg

La **teoría de los dos factores** de Frederick Herzberg (también llamada **teoría de la motivación e higiene**) propone:

Que, los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos se asocian con la insatisfacción laboral. Herzberg quería saber cuándo las personas se sienten sumamente bien (satisfechas) o mal (insatisfechas) con su trabajo. El autor concluyó que las respuestas de las personas que se sentían bien con su trabajo diferían de manera significativa de las respuestas que daban las personas que se sentían mal. Se descubrió que ciertas características se relacionaban de manera consistente con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción laboral. Cuando la gente se sentía bien con su trabajo, tendía a citar factores intrínsecos producidos por el propio empleo, como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Por otro lado, cuando se

sentía insatisfecha, tendía a citar factores extrínsecos producidos por el contexto laboral, como las políticas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la compañía. La insatisfacción, como siempre se había creído; eliminar las características insatisfactorias de un empleo no necesariamente hacía que éste fuera más satisfactorio (o motivador). , Herzberg propuso la existencia de un continuo doble: lo opuesto de “satisfacción” es “no satisfacción” y lo opuesto de “insatisfacción” es “no insatisfacción”. Nuevamente, Herzberg pensó que los factores que generaban satisfacción laboral eran diferentes de los que causaban insatisfacción laboral. Por lo tanto, los gerentes que deseaban eliminar los factores que producían insatisfacción laboral podrían evitar que las personas se sintieran insatisfechas, pero no necesariamente lograrían motivarlas. A los factores extrínsecos que provocan insatisfacción laboral se les llamó **factores de higiene**. Cuando estos factores son adecuados, la gente no se siente insatisfecha, pero tampoco satisfecha (ni motivada). Herzberg sugirió que, para motivar a las personas, es necesario hacer énfasis en los **motivadores**, es decir, los factores intrínsecos relacionados con el trabajo en sí.

4. Teoría de las tres necesidades.

David McClelland y sus colaboradores plantearon la teoría de las tres necesidades:

La cual establece que tres necesidades adquiridas (no innatas) son los principales impulsos en el trabajo: necesidad de logro (nLog), que es el impulso por sobresalir, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares; la necesidad de poder (nPod), que es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio; y la necesidad de afiliación (nAfi), que es el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas. De las tres, la necesidad de logro es la más investigada. Los individuos con una alta necesidad de logro luchan por el logro personal más que por la atracción y las recompensas del éxito; tienen el deseo de hacer algo de manera más

eficiente o mejor de lo que se hizo antes; prefieren trabajos que ofrezcan la responsabilidad personal de encontrar soluciones para los problemas, en los que puedan recibir una mejorando, y en los que puedan establecer metas con un nivel moderado de desafío. Las personas con una gran necesidad de logro evitan las tareas que consideran muy fáciles o muy difíciles.

Teorías contemporáneas de la motivación.

Robbins y Coulter (2014), indican.

1. Teoría del establecimiento de metas.

En primer lugar, la teoría del establecimiento de metas supone que el individuo está comprometido con la meta. El compromiso es más común cuando las metas se hacen públicas, cuando el individuo tiene un *locus* de control interno y cuando el individuo establece las metas en lugar de que alguien se las asigne. Luego, la **autoeficacia** se refiere a la creencia de un individuo de que es capaz de realizar una tarea. Mientras mayor sea la autoeficacia, más confianza tendrá el individuo en su habilidad para tener éxito en una tarea. Así, se ha visto que en las situaciones difíciles, las personas con un nivel bajo de autoeficacia son propensas a reducir su esfuerzo o a rendirse, mientras que los individuos con un nivel alto de autoeficacia se esforzarán más para superar negativa con un mayor esfuerzo y motivación, mientras que las personas con un nivel bajo de autoeficacia tienden a disminuir su esfuerzo cuando reciben una retroalimentación negativa. Finalmente, el valor de la teoría del establecimiento de metas depende de la cultura nacional.

2. Teoría del reforzamiento

La **teoría del reforzamiento** afirma que la conducta es una función de sus consecuencias, que siguen de manera inmediata a la conducta y que aumentan la probabilidad de que ésta se repita, se denominan **reforzadores**. La teoría del reforzamiento ignora factores como las metas,

las expectativas y las necesidades, y se enfoca únicamente en lo que le sucede a una persona cuando hace algo. El objetivo de la compañía es mantener motivada a la fuerza laboral para cumplir las metas; para ello, recompensa a los empleados cuando lo logran, reforzando así las conductas. Los gerentes utilizan los reforzadores para moldear la conducta, aunque existe la creencia generalizada de que el concepto también sirve para explicar la motivación.

3. Diseño de trabajos motivadores.

El primer punto de vista, la **perspectiva relacional del diseño del trabajo**, se enfoca en el hecho de que las tareas y los puestos de los empleados se basan cada vez más en las relaciones sociales. En los trabajos de hoy, los empleados tienen más interacciones e interdependencia con los compañeros de trabajo y otras personas, tanto dentro como fuera de la organización. Para realizar su trabajo, los empleados dependen cada vez más de quienes los rodean para obtener información, consejo y ayuda. Entonces, ¿qué implica esto para el diseño de puestos de trabajo que motiven a los empleados? Implica que los gerentes deben buscar los componentes importantes de las relaciones de los empleados, como el acceso y el nivel de apoyo social que hay en una organización, los tipos de interacciones que se dan fuera de una organización, la cantidad de interdependencia en las tareas y la retroalimentación interpersonal. El segundo enfoque, la **perspectiva proactiva del diseño del trabajo**, plantea que los empleados están tomando la iniciativa para cambiar la forma en que se lleva a cabo el trabajo; están mucho más involucrados en las decisiones y las acciones que afectan su labor. Según esta perspectiva, algunos factores importantes para el diseño de puestos incluyen la autonomía (que forma parte del I **modelo de las características del puesto (MCP)**), la cantidad de ambigüedad y responsabilidad, la complejidad del puesto, el nivel de estresores y el contexto social o de relación. Se ha demostrado que cada uno de estos factores influye en la conducta proactiva de los empleados. Un canal de investigación que es relevante para el diseño del trabajo proactivo son las **prácticas laborales**

de alto compromiso, que están diseñadas para obtener mayor información o participación de parte de los trabajadores.

4. Teoría de la equidad,

Elaborada por J. Stacey Adams, plantea:

Que, los empleados comparan lo que obtienen de un trabajo (resultados) con lo que invirtieron en éste (aportaciones), y luego comparan la proporción de sus resultados y aportaciones con las proporciones de otros individuos importantes. Si un trabajador percibe que su proporción es equitativa con respecto a la de otros individuos importantes, no hay ningún problema. Sin embargo, si la proporción no es equitativa, se considerará más o menos recompensado. Cuando hay inequidades, los empleados tratan de hacer algo al respecto. El resultado podría ser una productividad más alta o más baja, un producto con mayor o menor calidad, un nivel mayor de ausentismo o la decisión de dejar el empleo voluntariamente. El **referente** (las otras personas, sistemas o partes del yo con las que los individuos se comparan para evaluar la equidad) es una variable importante en la teoría de la equidad. 48 Las tres categorías referentes son relevantes. La categoría de "persona" incluye a otros individuos con puestos similares en la misma organización, aunque también incluye a los amigos, vecinos o colegas profesionales. Con base en lo que escuchan en el trabajo o leen en los periódicos o revistas comerciales, los empleados comparan su salario con el de los demás.

5. Teoría de las expectativas

La explicación más completa sobre la forma en que se motiva a los empleados es la **teoría de las expectativas** de Víctor Vroom; aunque la teoría tiene sus detractores, la mayoría de las evidencias de las investigaciones la respaldan. La teoría de las expectativas plantea que un individuo tiende a actuar de cierta forma con base en la expectativa de que a la acción le seguirá un resultado dado, y en el atractivo que tiene dicho

resultado para el individuo. La teoría incluye tres variables o relaciones: **1.** La expectativa o relación entre el esfuerzo y el desempeño es la probabilidad que percibe el individuo de que con cierta cantidad de esfuerzo conseguirá un nivel de desempeño determinado. **2.** La instrumentalidad o relación entre el desempeño y la recompensa es el grado en que el individuo cree que desempeñarse a un nivel específico le permitirá obtener el resultado deseado. **3.** La valencia o atractivo de la recompensa es la importancia que un individuo asigna al posible resultado o a la recompensa que se podría obtener en el trabajo. La valencia toma en cuenta las metas y las necesidades del individuo.

Vincular el desempeño y la remuneración a las estrategias

David, (2013), con el fin de determinar si un plan de remuneración sobre el desempeño beneficiará a la organización suelen utilizarse estas cinco pruebas:

1. **¿El plan captura la atención?** ¿Las personas hablan más acerca de sus actividades y se enorgullecen de los primeros éxitos logrados mediante el plan?
2. **¿Los empleados comprenden el plan?** ¿Los participantes pueden explicar cómo funciona y qué necesitan hacer para hacerse acreedores al incentivo?
3. **¿El plan está mejorando la comunicación?** ¿Los empleados saben más que antes en relación con los planes, misión y objetivos de la empresa?
4. **¿El plan sí paga cuando debe hacerlo?** ¿Los incentivos se pagan cuando se han logrado los resultados deseados, y se retiene el pago cuando no se logran los objetivos?
5. **¿La empresa o unidad tienen un mejor desempeño?** ¿Las utilidades están aumentando? ¿La participación de mercado ha aumentado? ¿Se han generado ganancias a raíz de los incentivos?

Tipos de la motivación

Hernández (2011), manifiesta que actualmente, la investigación relacionada con la motivación abarca cinco grandes campos, que estudian distintos determinantes causales de la conducta:

a. Motivación fisiológica: Se centra en los aspectos biológicos de la motivación, con un énfasis preponderante en como el funcionamiento coordinado de los sistema nervioso y endocrino influyen en los motivos y las emociones.

b. Motivación extrínseca e intrínseca: Bajo la primera perspectiva, la causa de la conducta de los organismos se atribuye a que los factores fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona (motivación extrínseca), en tanto que en la segunda perspectiva se propone que los individuos son inherentemente activos e intrínsecamente motivados; la motivación procede del propio individuo quien la pone bajo su control y tiene además la capacidad de reforzarse a sí mismo)

c. Motivación cognitiva: Este enfoque considera que la motivación es resultado de los pensamientos y los procesos mentales. Tales procesos tienen la capacidad de infundir energía y dirigir la conducta en virtud de que se posee un esquema mental que es influenciado por los aspectos ambientales y socioculturales.

d. Diferencias individuales en la motivación: En esta perspectiva se consideran los diferentes tipos de personalidad, pues si bien los humanos comparten una gran variedad de motivos comunes, difieren sustancialmente en los motivos específicos.

e. Motivación emotiva: En este último enfoque se considera que las emociones son tipos sentido de que energizan y dirigen la conducta, también se ha propuesto que las emociones son una “lectura” de los estados emocionales.

Calidad de vida en el trabajo (CVT)

Guízar (2013), lo refiere:

Al carácter positivo o negativo del entorno laboral. Su finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados que contribuya a la salud económica de la organización. Los elementos de un programa típico de CVT comprenden aspectos como comunicación abierta, sistemas equitativos de premios, interés por la seguridad laboral de los trabajadores y participación de éstos en el diseño de los puestos. Muchos de los programas se centran en el enriquecimiento del trabajo, del cual se hablará más adelante. Aparte de los programas destinados a mejorar el sistema socio técnico de trabajo, los programas de CVT suelen basarse en el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados.

Técnicas especiales de motivación

Koontz et al. (2013), identifican al:

Dinero

Nunca puede sobreestimarse al dinero como motivador; ya sea en la forma de salarios, trabajo por pieza (pagado por unidades producidas con cierto nivel de calidad) o cualquier otro incentivo de pago, bonos, opciones de acciones, seguros pagados por la compañía o cualquier cosa que pueda darse a las personas por su desempeño, el dinero es importante. Como algunos autores señalan, el dinero a menudo es más que valor monetario: también significa estatus, poder u otras cosas. Es muy cierto que el dinero puede motivar sólo cuando un posible pago es grande respecto del ingreso de una persona. El problema con muchos aumentos de sueldos y salarios, e incluso con el pago de bonos, es que no son lo bastante grandes para motivar a quien los recibe: pueden ocasionar que el

individuo se sienta descontento y busque otro trabajo, pero es raro que motiven significativamente, a menos que sean tan grandes como para ser sentidos.

Otras consideraciones sobre las recompensas

Implícitas en la mayoría de las teorías de la motivación están las **recompensas intrínsecas** y **extrínsecas**. Las intrínsecas pueden incluir una sensación de logro o hasta de autorrealización; las extrínsecas incluyen beneficios, reconocimiento, símbolos de estatus y, por supuesto, dinero. Algunos planes de compensación pueden no proporcionar un fuerte incentivo, como el salario por hora, semanal o hasta anual; en cambio, los planes de incentivos pueden basarse en trabajo por pieza, comisión por ventas, pago por méritos, planes de bonos, reparto de utilidades o ganancias. La paga se basa en el desempeño individual, de grupo y organizacional. Cuando el pago sólo es por el desempeño individual, las personas compiten entre ellas, lo cual puede hacer difícil el trabajo en equipo y la cooperación; en cambio, si el desempeño del grupo es el único criterio para el pago por méritos, algunos individuos pueden no contribuir con su parte justa del esfuerzo.

Participación.

Existe una creciente percepción y empleo de una técnica que ha recibido fuerte apoyo de las teorías e investigaciones de la motivación: la **participación**. Son pocas las veces que no se motiva a las personas cuando se les consulta sobre una acción que las afecta, es decir, cuando se las hace ser parte *del* acto; además, la mayoría de quienes están en el centro de una operación tienen conocimiento de los problemas y su solución. En consecuencia, el tipo de participación correcta rinde motivación y conocimientos valiosos para el éxito de la empresa.

1.2.2. Satisfacción laboral

“Es la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (Robbins y Coulter, 2014).

Robbins y Judge (2009, citado por Arbaiza, 2010), “Determina la satisfacción laboral como una percepción positiva sobre su ocupación particular; que surge a partir de la evaluación de sus características” (p.183).

Villagra (2007, citado por Arbaiza, 2010), “Refiere que la satisfacción es una conceptualización amplia que alude a varias actitudes que puede tener un trabajador en su entorno laboral” (p.183).

Dimensiones de las actitudes

Newstrom (2011), manifiesta:

Que, la satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral, es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Un empleado satisfecho puede comentar: “Me gusta hacer una gran variedad de tareas”. Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado. El mismo empleado puede tener una actitud mental de respuesta hacia su trabajo cuando establece el objetivo intelectual (creencia) “mi trabajo es muy complejo”.

Ivancevich, Matteson y Konopaske (2006), afirman que existen seis factores que se asocian a la satisfacción en el trabajo:

a. Sueldo. Cantidad de sueldo recibida y la justicia percibida en el sueldo.

b. Funciones. Grado de interés que se considera tienen las labores que se desempeñan en el trabajo, y si éstas ofrecen oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades.

c. Oportunidades de ascenso. Disponibilidad de oportunidades de progreso.

d. Supervisión. Competencia técnica y habilidades interpersonales del jefe inmediato. Compañeros de trabajo. Grado de competencia y apoyo de los compañeros de trabajo, y si éstos son amigables.

e. Condiciones de trabajo. Grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral.

f. Seguridad en el trabajo. Idea de que el puesto que se ocupa en la organización es relativamente seguro y cabe esperar que continúe.

Facetas de la satisfacción en el trabajo

Robbins y Judge (2009), describe:

Las facetas principales de satisfacción en el empleo (trabajo en sí, pago, oportunidades de avanzar, supervisión y compañeros), disfrutar el trabajo en sí casi siempre es la faceta que se correlaciona con mayor intensidad con niveles elevados de satisfacción general. Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores. En otras palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, que otro que sea predecible y rutinario. Hay una relación interesante entre el salario y la satisfacción en el trabajo. Para las personas pobres (las que viven por debajo del umbral de la pobreza) o que viven en países pobres, el pago se correlaciona con la satisfacción en el empleo y con la felicidad en general. La satisfacción en el trabajo no sólo consiste en las condiciones en que se desenvuelve. La personalidad también juega un rol. A las personas que son menos positivas respecto de sí mismas es menos probable que les guste su trabajo. Las investigaciones revelan que los individuos que tienen autoevaluaciones fundamentales positivas –aquellos que creen en su utilidad interna y capacidad básica– están más satisfechos con su trabajo que quienes las tienen negativas. No sólo ven su trabajo como algo

satisfactorio e interesante, también es más probable que se inclinen en primer lugar hacia los trabajos desafiantes.

Efectos de la satisfacción o insatisfacción laboral

Arbaiza (2010), dice. “Que cuando una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse. Así mismo cuando una persona se siente insatisfecha se generarán una serie de consecuencias tanto a nivel personal como a nivel organizacional”.

1. Nivel personal

Se relaciona con aspectos de la salud, tanto física como mental y las actitudes hacia la vida.

a. La salud

Cuando un empleado está insatisfecho en su trabajo, es probable que traiga repercusiones negativas de salud, como insuficiencia cardiaca, fluctuaciones en presión arterial, dolores de cabeza, problemas de peso, colesterol. La insatisfacción puede causar ansiedad. “la insatisfacción puede causar trastornos de depresión y estrés”.

b. La actitud hacia la vida

Los empleados están influidos por la experiencia que viven tanto dentro como fuera de la organización, en tal sentido, si un empleado está insatisfecho con su trabajo, esto tendrá repercusiones en su vida personal.

2. Nivel organizacional

Existen algunos aspectos relacionados con la insatisfacción laboral, tales como el ausentismo, el abandono o rotación, las protestas, comportamiento inadecuado y la productividad:

a. El ausentismo. Existe una estrecha relación directa entre la insatisfacción laboral y el ausentismo, pero que esta relación es débil. Cabe mencionar que el ausentismo también se debe a otros factores como la movilidad, enfermedades u otras actividades”.

b. El abandono. Es uno de los factores que más se relaciona con la insatisfacción laboral. Este abandono puede darse por parte del empleado, si éste se encuentra insatisfecho y decide renunciar o si es que la empresa

decide despedirlo. En ambos casos el tener que reemplazar a un trabajo resulta costoso para la organización.

c. Las protestas. Los empleados insatisfechos pueden emprender constantes quejas a la administración y realizar protestas ya sean individuales o grupales.

d. Comportamiento inadecuado. La insatisfacción laboral puede ocasionar ciertos comportamientos en los empleados, tales como el consumo de sustancias, robos, sabotajes, impuntualidad. En otros casos el empleado puede perder el tiempo como navegar en internet, hacer llamadas telefónicas innecesarias, etc.

e. La productividad. La relación ente la satisfacción y productividad no siempre es positiva, en tal sentido, no todas las personas satisfechas son productivas, sino que existen otros factores que van a influir en la productividad. Los trabajadores satisfechos e insatisfechos en el trabajo”.

Arbaiza (2010), en su obra manifiesta que Davis-Blake (2003), plantean que existen cuatro respuestas que permiten conocer las consecuencias de la insatisfacción:

- a. La salida: Es un comportamiento que se dirige hacia la salida de la organización para buscar un puesto nuevo.
- b. Voz: Se trata de mejorar las condiciones, analizando los problemas.
- c. Lealtad: Es cuando se espera pasivamente a que las cosas mejoren y se confía en ella.
- d. Negligencia: Es cuando se permite que las cosas empeoren.

Asimismo, Arbaiza (2010) señala que:

Los comportamientos de salida y negligencia se reflejan en la baja productividad, el ausentismo y la rotación. Mientras que la voz y la lealtad son comportamientos que permiten que las personas toleren situaciones desagradables y se reanimen. Estas cuatro respuestas a la insatisfacción en el trabajo difieren aún de la otra en dos dimensiones consecutivas- destructivas y activa-pasiva.

Efecto derrame de la satisfacción laboral

Newstrom (2011), afirma que:

La satisfacción laboral tiene un impacto ambiental, siendo parte de la satisfacción de la vida. La naturaleza del ambiente de un empleado fuera de su trabajo influye indirectamente en sus sentimientos respecto de éste. De modo similar, como el empleo constituye una parte importante de la vida de muchos trabajadores, la satisfacción laboral influye en la satisfacción general de la vida. El resultado es un efecto de derrame en ambas direcciones, entre la satisfacción laboral y la satisfacción de la vida. En consecuencia, los administradores necesitan vigilar no sólo el trabajo y su ambiente inmediato, sino también las actitudes de sus empleados hacia otros aspectos de la vida.

Al considerar en la motivación el modelo de las características del trabajo (MCT). Se observa la forma en que las dimensiones –variedad de aptitudes, identidad de la tarea y significancia de la tarea– se combinan para crear un trabajo significativo. Es decir, si estas tres características existen en un trabajo, el modelo predice que la persona lo verá como importante, valioso y compensador. También observe que los trabajos que poseen autonomía dan a quienes los desarrollan la sensación de responsabilidad personal por los resultados, y que si un trabajo proporciona retroalimentación los trabajadores sabrán con qué eficacia lo ejecutan. Desde el punto de vista de la motivación, el MCT dice que se obtienen recompensas internas cuando los individuos aprenden (conocen los resultados) que ellos en persona (experimentan responsabilidad) han realizado bien una tarea a su cargo (les resulta significativa). Cuanto más se presenten estos estados psicológicos, mayores serán la motivación, el desempeño y la satisfacción de los empleados, y menores el ausentismo y la probabilidad de que abandonen la organización.

Los vínculos entre las dimensiones del trabajo y los resultados se ven moderados o ajustados por la intensidad de la necesidad de desarrollo del individuo: es decir, por el deseo que tiene de autoestima y autorrealización. Esto significa que es más probable que los individuos que tienen una gran necesidad de desarrollo experimenten los estados psicológicos propios de los trabajos enriquecidos, que sus contrapartes con menor necesidad de ese tipo. Además, cuando éstos estén presentes, responderán de modo más positivo a los estados psicológicos que las personas con poca necesidad de desarrollo. Los trabajos con gran potencial de motivación deben tener un valor alto para al menos uno de los tres factores que llevan a la significancia experimentada, y deben tener mucha autonomía y retroalimentación. Si los trabajos tienen mucho potencial de motivación, el modelo predice que la motivación, desempeño y satisfacción se verán influidos de manera positiva, y que disminuirá la probabilidad de que haya ausentismo y rotación. El MCT ha sido escrupulosamente investigado y la mayor parte de las evidencias dan apoyo al marco teórico general: es decir, existe un conjunto múltiple de características del trabajo y éstas influyen en los eventos del comportamiento. Sin embargo, parece que el modelo del MCT no funciona: es decir, se obtiene mejor un potencial de motivación si se agregan las características que si se utiliza la fórmula compleja del MCT.

1.2.3. Definición de términos básicos.

Comunicación:

Se define como la información que es percibida y a la que los receptores le dan un significado.

Condiciones de trabajo:

A los trabajadores les interesa su ambiente de trabajo, el cual permite el bienestar personal y facilite su trabajo dentro de la empresa.

Condiciones físicas y ambientales:

Se refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, que inciden en el bienestar y la salud del trabajador

Desarrollo:

Los ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal del trabajador dentro de la empresa.

Incentivos:

Es algo que estimula o que incita a realizar una determinada acción. Los incentivos motivan e inducen a incrementar la acción, pueden ser económicos y no económicos.

Motivación laboral:

Estado emocional positivo o placentero, que es del resultado de las experiencias laborales de una persona

Productividad laboral. -

Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Reconocimiento:

Es tratado generalmente como una forma de recompensa en otras palabras coste-beneficio.

Relaciones humanas:

Este concepto es esencial para que las personas puedan desarrollar su potencial individual. Toda relación humana implica, necesariamente, al menos a dos individuos. A partir de las interacciones, las personas pueden desarrollar una vida compartida de manera amistosa y cordial.

Responsabilidad:

Se trata en cuanto mayor sea el nivel de responsabilidad que asume un empleado, mayor será su posición en la empresa.

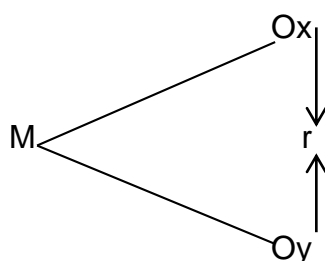
Satisfacción laboral:

Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un trabajador para conseguir una meta personal o grupal (a nivel de organización), lo cual habrá un interés especial en el comportamiento organizacional.

CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS.

2.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

La presente investigación corresponde al tipo de Investigación no experimental descriptiva, correlacional- transaccional; tiene como fin comprobar la relación existente entre las variables de estudio: motivación y la satisfacción laboral. Tomando en cuenta los procedimientos de la investigación, se utilizará un diseño correlacional simple, debido a que se buscó determinar la relación entre una variable y otra.



Dónde:

M: Representa a la muestra conformada por los trabajadores (funcionarios y servidores públicos) que laboran en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2019.

Ox: Variable independiente: Motivación

Oy: Variable dependiente: Satisfacción laboral

r: La relación entre las variables.

2.2. Población, muestra y muestreo.

2.2.1. Población

La población es el conjunto de personas, sucesos o cosas sobre las cuales el investigador desea generalizar los resultados de su investigación. En la presente investigación, la población estuvo constituida por 35 trabajadores (funcionarios, administrativos), según los registros de la Unidad de Personal, Municipalidad Distrital de San Jacinto, 2019.

2.2.2. Muestra

Montero (2011), refiere que “ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población,

representando una muestra tipo censal”. La muestra será igual a la población es decir que estará constituida 35 trabajadores administrativos entre funcionarios, administrativos que laboran Municipalidad Distrital de San Jacinto. Se aplicará el muestreo por conveniencia. La muestra será de tipo censal, por conveniencia de la investigación, es decir se tomará el 100% de la población.

2.2.3. Muestreo

Para la recolección de los datos se llevará a cabo mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos a las unidades de estudio es decir a los 35 trabajadores administrativos entre funcionarios, administrativos de la municipalidad. Se empleará el muestreo no probabilístico.

2.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección.

2.3.1. Métodos

Según, Velásquez y Rey, 2007 (2010), consideraron métodos de:

Análisis

Porque mediante una operación intelectual posibilitará descomponer mentalmente un todo complejo en sus partes y cualidades en sus múltiples relaciones y componentes de las variables de estudio.

Síntesis

Porque mediante una operación inversa al análisis que establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones y características generales entre los elementos de la realidad de la motivación y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

Inducción

Porque es la forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay en común en los fenómenos individuales. Es decir a partir del estudio de motivación y satisfacción laboral en la municipalidad permitirá determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019

Deducción

Porque, es una forma de razonamiento, mediante el cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad (particular), que se deduce a partir de él. Parte de los principios, leyes y axiomas que reflejan las relaciones generales, estables, necesarias y fundamentales entre los objetos y fenómenos de la realidad, derivando de ellos las características y el comportamiento de los casos particulares. Es decir, de la fundamentación teórica posibilitara realizar el trabajo de investigación

2.3.2. Técnicas de recolección de datos

Según Bernal (2006), se emplearon las siguientes técnicas

a. Análisis documental

Se revisaron, analizaron y cuestionaron la literatura a través de textos, libros, revistas, informes de trabajos de investigación, documentos institucionales y registro que contienen respecto a las variables de estudio, esta información se recopilaron en fichas bibliográficas.

b. Encuestas

Es una técnica de recolección de información en donde se interroga de manera verbal o escrita a un grupo de personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. En este caso se diseñaron cuestionarios de las variables motivación y satisfacción laboral y se aplicará tipo entrevista a los trabajadores entre funcionarios, administrativos, previa autorización de la autoridad. (Ver Anexos N° 03, 04 y 05).

2.3.3. Instrumentos de recolección de datos

a. Cuestionario

Conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto. Es un instrumento pensado para evaluar la opinión que los trabajadores (funcionarios, administrativos), que tienen sobre el tema en particular, en nuestro caso la motivación y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes. Fue diseñado con 18 ítems por cada variable en la escala de medición de Likert.

b. Fichas bibliográficas

Instrumentos que se emplearon para recopilar información de los archivos y registro de la municipalidad en estudio.

2.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.

Los datos para la investigación relacionada con la motivación y la satisfacción laborales, fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 36 preguntas en escala de Likert, aplicadas a los 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto. La información que se requirió para la presente investigación fue recogida en forma personal por el investigador. La información documental y material bibliográfico fue compilada de los textos bibliográficos, artículos académicos y otros materiales de las bibliotecas de las universidades locales, publicaciones y otros documentos que se obtuvieron vía Internet, relacionadas al tema de investigación; empleándose las fichas bibliográficas, donde se consignaron los datos respectivos; así como una libreta de apuntes; para la recolección de datos en las unidades muestrales de la investigación se aplicaron la técnica de la encuesta.

En el procesamiento de nuestros datos se empleó el programa estadístico SPSS 22; generándose resultados en (tabla de frecuencias, figuras, coeficiente Rho de Spearman).

Para el análisis de los resultados, se empleó la estadística descriptiva, orientándose a representar los datos en tablas, figuras y/o medidas de resumen, para luego analizarlas. Tratándose de variables ordinales, en la comprobación de la hipótesis general y específica se empleó el coeficiente de Spearman, que determinaron la asociación e influencia de la variable motivación y satisfacción laboral, así como la influencia de las dimensiones básicas, seguridad y estima con la variable satisfacción laboral. El análisis de la información en conjunto se hizo de manera coherente con el propósito de darle respuesta al problema, contrastar la hipótesis y determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto

2.5. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Motivación.

Definición conceptual.

La motivación es reconocida como el motor de la conducta humana, siendo este el factor que establece cómo se debe comportar en determinadas situaciones, transformando esto en una combinación de procesos psicológicos, fisiológicos e intelectuales, los cuales son orientados a alcanzar objetivos, ya sean de manera personal o laboral (García , 2012).

Definición operacional.

Los datos para la variable motivación se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta, el instrumento plasmado en un cuestionario con 18 preguntas en escala de Likert: Total de Acuerdo (TA) = 5, De Acuerdo (DA)= 4, Indeciso (I) = 3, En Desacuerdo (ED) = 2, Total Desacuerdo (TD)= 1, aplicado a los 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes. La variable motivación tiene su escala valorativa. (Tabla 1)

Dimensiones e Indicadores

Básicas	- Alimentación - Casa - Vestido
Seguridad	- Salud - Educación - Convivencia
Estima	- Reconocimiento - Confianza - Logros

Variable Dependiente: Satisfacción laboral.

Definición conceptual

“Satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas

hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (Robbins y Coulter, 1999).

Definición operacional

Los datos para la variable satisfacción laboral se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 18 preguntas como instrumento en escala de Likert: Total de Acuerdo (TA) = 5, De acuerdo (DA)= 4, Indeciso (I) = 3, En Desacuerdo (ED) = 2, Total Desacuerdo (TD)= 1; aplicado a los 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2019. La variable satisfacción laboral tiene su escala valorativa. (Tabla 2)

Dimensiones e indicadores de la variable satisfacción laboral.

- Comunicación

Indicadores: Canales, relaciones, receptividad.

- Participación

Indicadores: Compromiso, Normas, toma de decisiones.

- Confianza

Indicadores: Colaboración, ambiente, compromiso.

Para operacionalizar las variables, se empleó la escala de Likert, que se construye en función de una serie de ítems de los indicadores en este caso de la variable satisfacción laboral: Comunicación, participación, confianza; respecto a la variable motivación: necesidades básicas, seguridad y estima, que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de buena motivación o referente. Cada ítem estuvo estructurado con diferentes alternativas de respuesta, fueron dirigidos a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, con el objetivo de determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019.

La operacionalización se aprecia en el Anexo N° 01 y 02.

Escala valorativa

La escala valorativa para las variables motivación y satisfacción laboral, tienen dieciocho ítems que se distribuyen en tres dimensiones con seis preguntas cada una, siendo el puntaje máximo asignado para la escala más alta es totalmente de acuerdo y la menor escala con un puntaje mínimo de un punto. Estos puntajes son multiplicados con el número de preguntas que contiene las dimensiones y las variables, y obtenemos la escala valorativa de la variable motivación y satisfacción laboral, obteniendo como resultado los valores máximos y mínimos, que se aprecian en la tabla 1 y 2.

Variable: Motivación

Tabla 1: Escala valorativa de la variable motivación

Dimensiones	Preguntas	Valor Mínimo	Valor Máximo
Básicas	01 al 06	6	30
Seguridad	07 al 12	6	30
Estima	13 al 18	6	30
V. Motivación	01 al 18	18	90

Fuente: Encuesta

Variable: Satisfacción laboral

Tabla 2: Escala valorativa de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Preguntas	Valor Mínimo	Valor Máximo
Comunicación	19 al 24	6	30
Participación	25 al 30	6	30
Confianza	31 al 36	6	30
V. Satisfacción laboral	01 al 24	18	90

Fuente: Encuesta

Las variables de motivación y satisfacción laboral, de acuerdo a los resultados del procesamiento de los datos fueron clasificadas por niveles:

Los datos obtenidos de la variable motivación fueron procesados en tres niveles: alta, media y baja; y para la satisfacción laboral será: alta, media y baja, con el

propósito de relacionar las variables en estudio. La variable motivación y satisfacción laboral tienen dieciocho preguntas y el puntaje máximo asignado para la escala más alta es totalmente de acuerdo con cinco puntos y el puntaje mínimo asignado para la escala más baja es de un punto, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 90 puntos y el mínimo de 18 puntos, que distribuidos equitativamente en tres niveles tenemos los resultados de la tabla 3.

Tabla 3: Niveles para la variable motivación y satisfacción laboral

Niveles	Puntaje
Alta	66 a 90
Media	42 a 65,
Baja	18 a 41,

Elaboración: propia

En los niveles indicados que se considera la motivación:

Alta: Cuando la municipalidad al brindar los incentivos al trabajador, este responde con un desempeño laboral bien aceptable.

Media. Cuando los trabajadores al percibir los estímulos institucionales, su desempeño laboral lo mejoran en término medio.

Baja. Cuando los trabajadores son indiferentes ante los incentivos brindados por la institución y mantienen un desempeño laboral igual y su productividad habitual

En los niveles indicados que se considera satisfacción laboral:

Alta: Cuando actitud de los trabajadores es favorable y se orienta a dar una respuesta elevando la productividad.

Media. Cuando la actitud laboral de los trabajadores mejora en término medio y la productividad laboral se eleva en la misma medida.

Baja. Cuando la actitud de los trabajadores es desfavorable y su respuesta a la productividad es baja.

Los datos obtenidos de las dimensiones de la variable motivación fueron procesados en tres niveles: alta, media y baja; y para la satisfacción laboral será: alta, media y baja, con el propósito de relacionarlas con la variable satisfacción laboral las variables en estudio. Las dimensiones de la variable motivación tiene

seis preguntas y el puntaje máximo asignado para la escala más alta es totalmente de acuerdo con cinco puntos y el puntaje mínimo asignado para la escala más baja es de un punto, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 30 puntos y el mínimo de 06 puntos, que distribuidos equitativamente en tres niveles tenemos los resultados de la tabla 4

Tabla 4: Niveles para las dimensiones de la variable motivación

Niveles	Puntaje
Alta	22 a 30
Media	14 a 21,
Baja	06 a 13,

Elaboración: propia

Validación y confiabilidad del instrumento.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Welch y Comer, 1988).

“Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación” (Welch y Comer, 1988).

Para el cálculo de la fiabilidad del instrumento se procedió con una prueba piloto compuesta por 10 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, cabe indicar que este tipo de instrumento es aplicado en la mayoría de las investigaciones realizadas. Se procedió a utilizar la técnica de la entrevista mediante la aplicación de un instrumento plasmado en un cuestionario para cada variable compuesto por 36 preguntas en escala de Likert. (Tabla 5).

Tabla 5: Prueba de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.896	0.896	36

Fuente: Encuestas

En índice de Confiabilidad Alfa de Crombach presenta un valor de 0.896 para las 36 preguntas es decir se afirma que existe confiabilidad interna del instrumento de medición por cuanto el resultado es cercano a la unidad, de acuerdo a la teoría. (Ver Anexo 6)

CAPITULO III: RESULTADOS.

Para el Objetivo general: Determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019.

Tabla 5: Influencia de la motivación en la satisfacción laboral

Nivel	Puntaje	Motivación		Satisfacción laboral	
		n	%	n	%
Alta	66 a 90	14	40.0	19	54.3
Media	42 a 65	18	51.4	12	34.3
Baja	18 a 41	3	8.6	4	11.4
Total		35	100.0	35	100.0

Fuente: Encuestas

Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, respondieron que la motivación presentó un nivel alto con el 40% de las respuestas, lo cual influyó en la satisfacción Laboral con un nivel alto y el 54.3% de las respuestas.

Tabla 6: Correlación entre motivación y satisfacción laboral

Rho de Spearman		Satisfacción Laboral	Motivación
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,950**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	35	35
Motivación	Coeficiente de correlación	,950**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	35	35

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

Fuente: Encuestas

Estas afirmaciones las corroboramos con el coeficiente Rho de Spearman que mide la asociación de las variables motivación y satisfacción laboral, cuyo indicador fue de 0,950 con un nivel de significación del 0,001.

Para el Objetivo específico 1: Analizar de qué manera las motivaciones básicas influyen en la satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes.

Tabla 7: Influencia de las motivaciones básicas en la satisfacción laboral

Nivel	Básicas			Satisfacción Laboral		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alta	22 a 30	14	40.0	66 a 90	19	54.3
Media	14 a 21	18	51.4	42 a 65	12	34.3
Baja	06 a 13	3	8.6	18 a 41	4	11.4
Total		35	100.0		35	100.0

Fuente: Encuestas

Las motivaciones básicas que miden las necesidades de alimentación, casa y vestido, presentaron un nivel medio con el 51,4% de las respuestas con una influencia en la satisfacción laboral del 54,3% para un nivel alto, de acuerdo a las respuestas de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes.

Tabla 8: Correlación entre la motivaciones básicas y satisfacción laboral

Rho de Spearman		Satisfacción Laboral	Básicas
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,925**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	35	35
Básicas	Coefficiente de correlación	,925**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	35	35

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

Fuente: Encuestas

Las influencias de las motivaciones básicas de nivel alto se evidenciaron con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,925, que nos mide el grado de asociación entre la dimensión de las motivaciones básicas y la satisfacción laboral, con un nivel de significación bilateral de 0,001 de acuerdo a las respuestas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.,

Para el Objetivo específico 2: Describir de qué manera las motivaciones de seguridad influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes.

Tabla 9: Influencia de la motivación de seguridad en la satisfacción laboral

Nivel	Seguridad			Satisfacción Laboral		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alta	22 a 30	12	34.3	66 a 90	19	54.3
Media	14 a 21	17	48.6	42 a 65	12	34.3
Baja	06 a 13	6	17.1	18 a 41	4	11.4
Total		35	100.0		35	100.0

Fuente: Encuestas

Las motivaciones de seguridad compuestas por la salud, la educación y la convivencia tuvieron un nivel medio con el 48,6% de las respuestas de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, tuvieron una influencia en la satisfacción laboral de nivel alto con el 54,3% de las afirmaciones.

Estas afirmaciones las podemos comprobar con el coeficiente Rho de Spearman que mide el grado de asociatividad de las variables del orden del 0,919 con un nivel de significancia del 0,001 para la relación de la dimensión seguridad y su influencia en la variable dependiente satisfacción laboral.

Tabla 10: Correlación entre la seguridad y satisfacción laboral.

	Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Seguridad
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,919**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	35	35
Seguridad	Coeficiente de correlación	,919**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	35	35

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

Fuente: Encuestas

Para el Objetivo específico 3: Explicar de qué manera las motivaciones de estima influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes.

Tabla 11: Influencia de la motivación en estima en la satisfacción laboral

Nivel	Estima			Satisfacción Laboral		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alta	22 a 30	17	48.6	66 a 90	19	54.3
Media	14 a 21	14	40.0	42 a 65	12	34.3
Baja	06 a 13	4	11.4	18 a 41	4	11.4
Total		35	100.0		35	100.0

Fuente: Encuestas

La dimensión en estima de la variable motivación que refiere a los indicadores Reconocimiento, Confianza y Logros, tuvieron resultados de nivel alto con el 48,6% de las respuestas de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, con una influencia del 54,3% en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Esta influencia de la dimensión estima en la variable dependiente satisfacción laboral se pudo testificar mediante el cálculo del coeficiente Rho de Spearman que mide el grado de asociatividad entre las variables con un resultado de 0,710 con un nivel de significancia de 0,01.

Tabla 12: Correlación entre la estima y satisfacción laboral.

Rho de Spearman		Satisfacción Laboral	Estima
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,710**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	35	35
Estima	Coeficiente de correlación	,710**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	35	35

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

Fuente: Encuestas

CAPITULO IV: DISCUSION

Para el Objetivo general: Determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019.

Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, respondieron que la motivación presentó un nivel alto con el 40% de las respuestas, lo cual influyó en la satisfacción laboral con un nivel alto y el 54.3% de las respuestas.

Para el tesista García (2018), con su tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte, 2018”, llegando a la conclusión que existe relación entre motivación y satisfacción laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,670 el resultado nos indica que hay una relación positiva alta entre ambas variables.

Existen coincidencias entre los resultados hallados en la investigación sobre motivación y satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, y los resultados de los trabajadores del Ministerio Público

Para el Objetivo específico 1: Analizar de qué manera las motivaciones básicas influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes.

Las motivaciones básicas que miden las necesidades de alimentación, casa y vestido, presentaron un nivel medio con el 51,4% de las respuestas con una influencia en la satisfacción laboral del 54,3% para un nivel alto, de acuerdo a las respuestas de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

Para Weepiu, (2017), en su trabajo de tesis titulada “Parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, 2017” Los resultados de la investigación son significativos, dentro de ellos destacan el salario, la seguridad laboral, el reconocimiento y la formación profesional o capacitación.

Existen coincidencias entre los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes y los hallazgos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.

Para el Objetivo específico 2: Describir de qué manera las motivaciones de seguridad influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes.

Las motivaciones de seguridad compuestas por la salud, la educación y la convivencia tuvieron un nivel medio con el 48,6% de las respuestas de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, tuvieron una influencia en la satisfacción laboral de nivel alto con el 54,3% de las afirmaciones.

Para Marccarcco y Huarcaya, (2017) con el trabajo de tesis titulado “Factores predominantes en la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2017” Conclusión, los benéficos laborales y/o remunerativos tales como sueldos, salarios, prestaciones, etc. que perciben los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa plasmados en las escalas remunerativas, generan insatisfacción; así mismo, los estados de tensión e inseguridad son elevados, considerando que no se reconoce el sobre esfuerzo; lo que afecta seriamente el grado de compromiso de los trabajadores con la Municipalidad. (Marccarcco & Huarcaya, 2017)

Existen discrepancias entre los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de san Jacinto, Región Tumbes y los hallazgos en el trabajo ejecutado en la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Para el Objetivo específico 3: Explicar de qué manera las motivaciones de estima influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes.

La dimensión en estima de la variable motivación que refiere a los indicadores reconocimiento, confianza y logros, tuvieron resultados de nivel alto con el 48,6% de las respuestas de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, con una influencia del 54,3% en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Parra y Tineo (2018), en su tesis titulada “Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018”. Las condiciones de trabajo influyeron con un nivel alto en el desempeño laboral precisando sobre la comunicación y el ambiente de trabajo de los colaboradores con una correlación de 0,394. Los indicadores de la motivación de reconocimientos y relaciones interpersonales alcanzaron un nivel alto en su influencia desempeño laboral con un coeficiente de 0,394 y 0,352 respectivamente.

Los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, presentaron coincidencias con la realizada en la Dirección Regional de Agricultura en lo referido a la motivación de los reconocimientos y de las relaciones interpersonales.

CONCLUSIONES

1. El estudio determinó la influencia de la motivación en la satisfacción laboral reafirmando su correlación con el Rho de Spearman de 0.950; manifestando que los factores motivacionales brindados por la Municipalidad Distrital de San Jacinto, ha tenido incidencia en la satisfacción del trabajo en sus trabajadores.
2. Las motivaciones básicas que miden las necesidades de alimentación, casa y vestido, tuvieron una influencia en la satisfacción laboral, expresada con el coeficiente de Spearman de 0.925, indicando que los estímulos de esta naturaleza tienen efecto positivo en la actitud laboral.
3. Las motivaciones de seguridad constituida por la salud, la educación y la convivencia tuvieron una influencia en la satisfacción laboral, corroborándose con el Rho de Spearman de 0.919, indicando que la estabilidad, el buen ambiente laboral y las relaciones interpersonales en la municipalidad han contribuido a manifestar una actitud favorable en el desempeño de sus funciones y/o tareas.
4. La dimensión de estima de la variable motivación que refiere al reconocimiento, confianza y logros, influyeron en la satisfacción laboral, expresada 0.710, revelando el buen trato, respeto y dignidad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto han originado una mejor satisfacción en el trabajo.

RECOMENDACIONES

1. La alta dirección debe seguir motivando a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, para lograr mejores niveles en la satisfacción laboral del personal y obtener mejores servicios al ciudadano.
2. En lo que respecta a las motivaciones básicas que miden las necesidades de alimentación, casa y vestido, el área de personal debe mejorar las condiciones no monetarias para lograr un mejor consenso en los colaboradores.
3. Las motivaciones de seguridad compuestas por la Salud, la educación y la convivencia, necesitan de una mayor atención para lograr mejores niveles de aceptación los cuales redundarían en personal con mayor satisfacción para el logro de los objetivos planteados en los planes de desarrollo local.
4. La alta dirección dedicar mayor atención a las motivaciones de los colaboradores por cuanto la aceptación del personal fue de nivel medio, existiendo la gran oportunidad de motivar al personal para lograr mejores servicios a la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, F. L. (2010). Comportamiento organizacional: bases y fundamentos. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. México: Pearson - Prentice Hall.
- David, F. R. (2013). Administración estratégica. México: Pearson Educación.
- García, H. M. (2018). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores. Lima: UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27191/Garcia_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, V. (2012). La motivación laboral: estudio descriptivo de algunas variables. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Gonzales, M. (2011). Comportamiento organizacional. México: Compasio Editorial Continental.
- Guízar, M. R. (2013). Desarrollo organizacional: Principios y aplicaciones. México: Mc Graw Educación.
- Hernández, J. J. y Morales, M. J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. DAENA, 107 - 147. doi:ISSN 1870-557X 107.
- Hernandez, M. G. (2011). Motivación animal y humana. Mexico: El Manual Moderno.
- Ivancevich, Matteson y Konopaske. (2006). Comportamiento organizacional. 7° edición. Mexico: Mc. Graw hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. Cannice, M. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial (14° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ley Órgánica de Municipalidades. (Mayo de 2003). Ley 27972. Lima, Perú: Diario El Peruano.
- Marccarcco, H. Y. y Huarcaya, L. G. (2017). Factores predominantes en la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2017. UNSA, Arequipa.
- Mayorga, M. L. y Hernández, J. V. (2019). "Sistema de intervención para el desarrollo de la motivación laboral y la satisfacción del cliente externo.

Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santiago De Quero”.

- Montero Lorenzo, J. M. (2011). Estadística descriptiva. México: Paraninfo.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Parra, M. E. y Tineo C. y. S. (2018). Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Palomo, V. M. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Madrid: ESIC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Liderazgo_y_motivaci%C3%B3n_de_equipos_de_tr.html?id=_9g_Zlehq0QC&redir_esc=y
- Reynaga, U. Y. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. Andahuaylas - Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ríos, R. R. (2017). “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los. UCV. Lamas: Escuela de Posgrado. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014). Administración. México : Pearson Educación.
- Velásquez, F. A. R. y Rey, C. G. (2007 (2010)). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Weepiu, S. E. (2017). Parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Condorcanqui, 2017. Condorcanqui: UNTRM.
- Welch, S. y Comer, J. (1988). Quantitative Methods for Public Administration:. USA: Books/Cole Publishing Co. doi:10:O534108881/ 13: 9780534108885

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Tipo de investigación
<p>General ¿De qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿De qué manera las motivaciones básicas influyen en la satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto? 2. ¿De qué manera las motivaciones de seguridad influyen en la satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto ? 3. ¿De qué manera las</p>	<p>Objetivos general Determinar de qué manera la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar de qué manera las motivaciones básicas influyen en la satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto. 2. Describir de qué manera las motivaciones de seguridad influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San</p>	<p>Hipótesis general La motivación influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. Las motivaciones básicas influyen de manera significativa en la satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto. 2. Las motivaciones de seguridad influyen de manera significativa en la satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto..</p>	<p>Variable Independiente: Motivación</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción laboral</p>	<p>Población Constituida por 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, 2019.</p> <p>Muestra No probabilística, por conveniencia.</p>	<p>Descriptiva, Correlacional No Experimental Cuantitativa Transversal</p>

<p>motivaciones de estima influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto 2019?</p>	<p>Jacinto. 3. Determinar de qué manera las motivaciones de estima influyen en la satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto.</p>	<p>3. Las motivaciones de estima influyen de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto..</p>			
---	---	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

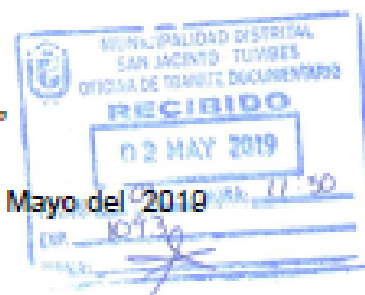
Título: Motivación y satisfacción laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
<p>Variable Independiente:</p> <p>Motivación</p>	<p>Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012), expresa:</p> <p>La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares; decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada.</p>	<p>Los datos para la variable motivación se obtendrán mediante la técnica de la encuesta, el instrumento plasmado en un cuestionario con 18 preguntas en escala de Likert: Total de acuerdo (TA) = 5, De acuerdo (DA)= 4, Indeciso (I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2, Total desacuerdo (TD)= 1, aplicado a los 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019.</p>	<p>Básicas</p> <p>Seguridad</p> <p>Estima</p>	<p>- Alimentación - Casa - Vestido</p> <p>- Salud - Educación - Convivencia</p> <p>- Reconocimiento - Confianza - Logros</p>	<p>1,2,3,4,5,6</p> <p>7,8,9,10,11,12</p> <p>13,14,15,16,17,18</p>

Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis

“Año de la lucha contra la corrupción y la Impunidad”

Tumbes, 02 Mayo del 2019



Carta N° 03 – 2019/ FCS-BASE

Señor : Ing. Joel Feijoo Carrillo,

**Alcalde de La Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes
CIUDAD.**

Asunto : Autorización para ejecución de tesis

Tenemos el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que lo suscritos, bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, cuyo objetivo es optar el título profesional de Licenciado en administración, debiendo cumplir con un requisito académico de presentar una tesis denominada: Título: “Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019”; en su ejecución de este trabajo académico es necesario la aplicación de instrumentos de recolección de datos como; observación, encuestas y otros conexos, para dar cumplimiento; solicitamos a usted la debida autorización para aplicar las encuesta y recopilar otra información pertinente de su representada, afín de culminar con éxito el trabajo de investigación y lograr nuestro objetivo como profesionales.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,


Luz F. Cordero Saldarriaga.

Tesista
Dni N° 47628141


Brian A. Silva Espinoza,

Tesista
Dni N° 74052700

Anexo 4: Consentimiento informado

En la **Municipalidad Distrital de San Jacinto**, de la Provincia de Tumbes, a las de.....2019.

Yo.....con DNI N°..... expreso mi voluntad de participar como informante/entrevistado en la ejecución del proyecto de tesis de los bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes; denominado:

“Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019”.

Declaro conocer el objeto del estudio y que se me ha informado acerca de la confiabilidad de la información que yo aporte en mi calidad de informante/entrevistado.

Nombre y firma

Anexo 5: Instrumento de medición

Cuestionario

Tenga Ud., un buen día, la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión del trabajo de investigación titulado: **“Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019”**.

La información proporcionada es completamente anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones. Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

Indicaciones: Marque con una “X” la alternativa correcta.

Total, de acuerdo TA = 5

De acuerdo DA =4

Indeciso I =3

En Desacuerdo ED = 2

Total, Desacuerdo TD =1

Variable: Motivación

N°	Pregunta	TA	DA	I	ED	TD
	Básicas					
01	¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación?	5	4	3	2	1
02	¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de descanso?	5	4	3	2	1
03	¿Cree usted que las actividades que realiza en su trabajo diario son riesgosas para su salud?	5	4	3	2	1
04	¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a bienes o recursos materiales? ¿Casa?	5	4	3	2	1
05	¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a beneficios adicionales para cubrir gastos de salud?	5	4	3	2	1
06	¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de	5	4	3	2	1

	vestimenta?					
Seguridad						
07	¿Cree usted que las actividades que realiza en su trabajo diario son riesgosas para su salud?	5	4	3	2	1
08	¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a bienes o recursos materiales?	5	4	3	2	1
09	¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades de vivienda?	5	4	3	2	1
10	¿Cree usted que necesita utilizar un equipo de protección para realizar su trabajo?	5	4	3	2	1
11	¿Cree usted que las condiciones ambientales son adecuadas en su trabajo?	5	4	3	2	1
12	¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a capacitarse?	5	4	3	2	1
Estima						
13	¿Cree usted que su jefe recompensa los logros de su equipo de trabajo?	5	4	3	2	1
14	¿Recibe incentivos monetarios por el ejercicio de sus labores?	5	4	3	2	1
15	¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Elogios?	5	4	3	2	1
16	¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Condecoraciones?	5	4	3	2	1
17	¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Días libres?	5	4	3	2	1
18	¿Se siente usted reconocido por el trabajo que realiza?	5	4	3	2	1

Variable: Satisfacción laboral.

Comunicación						
19	¿Los canales de comunicación interna de la institución me han informado bien sobre lo que sucede dentro de ella?	5	4	3	2	1
20	¿La capacidad de relaciones interpersonales en la Municipalidad es la adecuada?	5	4	3	2	1
21	¿Todos los trabajadores se muestran respetuosos el uno al otro?	5	4	3	2	1
22	¿Los miembros de la Municipalidad Distrital de San Jacinto están organizados en equipos de trabajo por afinidad?	5	4	3	2	1
23	¿Las reuniones técnicas son discutibles donde todos se escuchan y se respetan sus opiniones?	5	4	3	2	1

24	¿Cree usted que en su grupo laboral existe una comunicación asertiva?	5	4	3	2	1
Participación						
25	¿En la Municipalidad a quien comete un error se le aplica una sanción?	5	4	3	2	1
26	¿En esta municipalidad la gente está comprometida con su trabajo?	5	4	3	2	1
27	¿Se respetan las normas establecidas en la municipalidad?	5	4	3	2	1
28	¿Las opiniones y sugerencias son consideradas en la toma de decisiones?	5	4	3	2	1
29	¿En muchas ocasiones trabajamos en forma desorganizada y sin planificación?	5	4	3	2	1
30	¿Siente Ud. Qué es tomado en cuenta personalmente y profesionalmente?	5	4	3	2	1
Confianza						
31	¿Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la institución?	5	4	3	2	1
32	¿En la municipalidad se piensa que las personas deben solucionar los problemas del trabajo y no recurrir para todo a los jefes?	5	4	3	2	1
33	¿En esta Municipalidad Distrital de San Jacinto se nos mantiene desinformados sobre lo que deberíamos saber?	5	4	3	2	1
34	¿Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente?	5	4	3	2	1
35	¿Nunca participo en altercados o discusiones?	5	4	3	2	1
36	¿Se motiva a los trabajadores para ser innovador en el desarrollo de las tareas diarias?	5	4	3	2	1

Muchas gracias

Anexo 6: Prueba de confiabilidad

ALFA DE CROMBACH

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.896	0.896	36

Fuente: Encuestas

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
131.34	712.467	26.692	36

Fuente: Encuestas

ANOVA

Elementos	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-personas	672.886	34	19.791		
Intra-personas					
Inter-elementos	73.190	35	2.091	3.741	.000
Residual	665.171	1190	.559		
Total	738.361	1225	.603		
Total	1411.247	1259	1.121		

Media global = 3.65

Fuente: Encuestas

Pregunta	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. ¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación?	127.89	657.987	.883		.970
¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de descanso?	127.89	657.987	.883		.970
¿Cree usted que las actividades que realiza en su trabajo diario son riesgosas para su salud?	127.77	670.123	.747		.971
¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a bienes o recursos materiales? ¿Casa?	127.83	671.029	.729		.971
¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a beneficios adicionales para cubrir gastos de salud?	127.83	671.029	.729		.971
¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de vestimenta?	128.00	668.706	.723		.971
7. ¿Cree usted que las actividades que realiza en su trabajo diario son riesgosas para su salud?	128.00	668.706	.723		.971
¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a bienes o recursos materiales?	128.11	656.516	.875		.970
¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades de vivienda?	128.06	655.644	.881		.970
¿Cree usted que necesita utilizar un equipo de protección para realizar su trabajo?	128.06	655.644	.881		.970
¿Cree usted que las condiciones ambientales son adecuadas en su trabajo?	127.97	669.558	.645		.971
¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a capacitarse?	127.97	669.558	.645		.971
13. ¿Cree usted que su jefe recompensa los logros de su equipo de trabajo?	127.89	666.634	.719		.971
¿Recibe incentivos monetarios por el ejercicio de sus labores?	127.89	666.634	.719		.971
¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Elogios?	127.86	679.597	.515		.972
¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Condecoraciones?	127.60	688.776	.403		.972
¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Días libres?	127.57	686.134	.482		.972
¿Se siente usted reconocido por el trabajo que realiza?	127.57	686.134	.482		.972
19. ¿Los canales de comunicación interna de la institución me han informado bien sobre lo que sucede dentro de ella?	127.57	686.134	.482		.972
¿La capacidad de relaciones interpersonales en la Municipalidad es la adecuada?	127.66	674.526	.657		.971
¿Todos los trabajadores se muestran respetuosos el uno al otro?	127.89	657.987	.883		.970
¿Los miembros de la Municipalidad Distrital de San Jacinto están organizados en equipos de trabajo por afinidad?	127.69	681.104	.549		.972
¿Las reuniones técnicas son discutibles donde todos se escuchan y se respetan sus opiniones?	127.71	672.857	.700		.971
¿Cree usted que en su grupo laboral existe una comunicación asertiva?	127.71	672.857	.700		.971
25. ¿En la Municipalidad a quien comete un error se le aplica una sanción?	127.34	689.114	.565		.972
¿En esta municipalidad la gente está comprometida con su trabajo?	127.37	684.240	.672		.971
¿Se respetan las normas establecidas en la Municipalidad ?	127.54	669.491	.816		.970

¿Las opiniones y sugerencias son consideradas en la toma de decisiones?	127.34	689.114	.565	.972
¿En muchas ocasiones trabajamos en forma desorganizada y sin planificación?	127.37	684.240	.672	.971
¿Siente Ud. Qué es tomado en cuenta personalmente y profesionalmente?	127.54	669.491	.816	.970
31.¿Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la institución?	127.34	689.114	.565	.972
¿En la municipalidad se piensa que las personas deben solucionar los problemas del trabajo y no recurrir para todo a los jefes?	127.37	684.240	.672	.971
¿En esta Municipalidad Distrital de San Jacinto se nos mantiene desinformados sobre lo que deberíamos saber?	127.54	669.491	.816	.970
¿Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente?	127.34	689.114	.565	.972
¿Nunca participo en altercados o discusiones?	127.37	684.240	.672	.971
¿Se motiva a los trabajadores para ser innovador en el desarrollo de las tareas diarias?	127.54	669.491	.816	.970