



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**"MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS  
DE COVID 19 EN EL ÁREA DE RENTAS DE UNA  
MUNICIPALIDAD DE JAÉN, 2021"**

**PRESENTADO POR:  
BACH. SALDAÑA OLLAGUEZ ISABELA**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:  
MG. JUAN JOSE DEL CARMEN, PAUCAR ELERA**

**JAÉN – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios por su infinita bendición en este proceso de mi vida profesional; a mis padres por todo su cariño, apoyo incondicional, comprensión y confianza que me dan día a día; siendo los cimientos para la construcción de mi vida personal y profesional para salir adelante y lograr mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de mi Alma Mater Universidad Alas Peruanas; en especial al MBA. Ricardo Rivera Tantachuco por su apoyo incondicional en su asesoramiento, ya que sin ello no tendría los resultados obtenidos.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	ix
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	11
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.2.1. Delimitación Espacial .....	15
1.2.2. Delimitación Social.....	15
1.2.3. Delimitación Temporal .....	15
1.2.4. Delimitación Conceptual .....	15
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. Problema Principal.....	15
1.3.2. Problemas Secundarios .....	16
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN....	<b>¡Error! Marcador no definido.6</b>
1.4.1. Objetivo General.....	<b>¡Error! Marcador no definido.6</b>
1.4.2. Objetivos específicos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.6</b>
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
1.5.1. Hipótesis general.....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
1.5.2. Hipótesis secundarias .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
1.5.3. Variables .....	<b>¡Error! Marcador no definido.8</b>
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
1.6.1. Tipo y nivel de la investigación .....	21
a) Tipo de investigación .....	21
b) Nivel de investigación .....	21
1.6.2. Método y diseño de la investigación.....	21
a) Método de investigación.....	21
b) Diseño de investigación .....	22

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación .....	22
a) Población .....	22
b) Muestra.....	22
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos.....	22
a) Técnicas .....	22
b) Instrumentos .....	23
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación .....	25
a) Justificación .....	25
b) Importancia.....	25
c) Limitaciones .....	26
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>27</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
2.2. BASES TEÓRICAS .....	31
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	40
2.4. BASES HISTÓRICAS .....	41
2.5. BASE LEGAL .....	42
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS.....	43
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	56
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	63
ANEXOS.....	67

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Operacionalización motivación laboral .....	19
Tabla 2 Operacionalización satisfacción laboral .....	20
Tabla 3 Confiabilidad motivación laboral .....	24
Tabla 4 Confiabilidad satisfacción laboral .....	24
Tabla 5 Confiabilidad motivación y satisfacción laboral .....	24
Tabla 6 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.....	25
Tabla 7 Dimensión factores motivacionales .....	43
Tabla 8 Dimensión factores higiénicos.....	44
Tabla 9 Dimensión significación de tarea.....	45
Tabla 10 Dimensiones condiciones de trabajo.....	46
Tabla 11 Dimensión reconocimiento .....	47
Tabla 12 Dimensión beneficios económicos .....	48
Tabla 13 Nivel motivación laboral .....	49
Tabla 14 Nivel satisfacción laboral.....	50
Tabla 15 Correlación motivación laboral y significación de tarea .....	51
Tabla 16 Correlación motivación laboral y condiciones de trabajo .....	52
Tabla 17 Correlación motivación laboral y reconocimiento.....	53
Tabla 18 Correlación motivación laboral y beneficios económicos.....	54
Tabla 19 Relación entre motivación y satisfacción laboral .....	55

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Pirámide de Maslow .....	34
Figura 2 Factores motivacionales e higiénicos .....	36
Figura 3 Dimensión factores motivacionales.....	43
Figura 4 Dimensión factores higiénicos .....	44
Figura 5 Dimensión significación de tarea .....	45
Figura 6 Dimensión condiciones de trabajo.....	46
Figura 7 Dimensión reconocimiento.....	47
Figura 8 Dimensión beneficios económicos .....	48
Figura 9 Nivel de motivación laboral .....	49
Figura 10 Nivel de satisfacción laboral .....	50

## RESUMEN

La motivación laboral es considerada el esfuerzo e impulso del trabajador para desarrollar acciones o comportamientos que logren la consecución de objetivos institucionales, pasando estos logros a ser también parte de sus propósitos; asimismo, es necesario que se les brinde las condiciones necesarias a los empleados para mantenerlos satisfechos y productivos, obteniendo el bienestar de ellos y de la sociedad. Esta situación conlleva a realizar la investigación, teniendo como objetivo determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la COVID-19. El trabajo se desarrolló mediante el enfoque cuantitativo, al no manipular las variables presentó un diseño no experimental, y al buscar determinar la relación su alcance fue correlacional; la población y muestra fue de 29 individuos, siendo utilizados en ellos para obtener información 2 cuestionarios. Se obtuvo como resultados que los trabajadores se encuentra con motivación alta 48.28% y a la vez satisfechos 55.17%; concluyendo que las variables presentan relación positiva y significativa en el área de rentas de la municipalidad.

Palabras clave: impulsos, motivación, satisfacción laboral, municipalidad



## ABSTRACT

Work motivation is considered the effort and impulse of the worker to develop actions or behaviors that achieve the achievement of institutional objectives, passing these achievements to also be part of their purposes; likewise, it is necessary to provide the necessary conditions to employees to keep them satisfied and productive, obtaining their well-being and that of society. This situation leads to research, with the objective of determining the relationship between motivation and job satisfaction in the income area of a municipality of Jaén during COVID-19. The work was developed through the quantitative approach, by not manipulating the variables, it presented a non-experimental design, and when seeking to determine the relationship, its scope was correlational; the population and sample was 29 individuals, being used in them to obtain information 2 questionnaires. It was obtained as results that the workers are highly motivated 48.28% and at the same time satisfied 55.17%; concluding that the variables present a positive and significant relationship in the income area of the municipality.

Keywords: drives, motivation, job satisfaction, municipality

## INTRODUCCIÓN

Al considerarse los trabajadores el más importante recurso, es imprescindible que estén motivados y satisfechos por medio de políticas y programas que incrementen su moral, requiriendo a la vez que se encuentren calificados para desarrollar sus funciones. Para que las instituciones favorezcan a la sociedad, se necesita generar mutuas relaciones entre los involucrados; así también los colaboradores esperan un pago justo y equitativo, buen trato y seguridad en el trabajo con el propósito de sentirse motivados y satisfechos.

Una particularidad en el Sector Público es el papel importante que tiene su personal, al representar una parte especial en el interior de los diferentes entes del Estado; por lo tanto, las mejoras que se relacionen con su gestión, directamente repercutirá en los objetivos, imagen y bienestar de los administrados. Esto implica que se desarrollen constantemente acciones y mejoras en el área que favorezcan al personal, impulsando su prosperidad para propiciar mayor productividad y favorable percepción de la población.

La investigación ha sido desarrollada por capítulos, los cuales se dividen en planteamiento del problema; marco teórico; y presentación, análisis e interpretación de resultados; culminando con las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

## Capítulo I: Planteamiento del Problema

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La actual pandemia COVID-19 predice que las organizaciones que no se adaptan y cambian entrarán en crisis, retrocesos y en el peor de los casos desaparecerán. Se observa en estos últimos tiempos pérdidas humanas, organizaciones en quiebra, familias con muchas necesidades y países económicamente desequilibrados; sin embargo, existen organizaciones que sobrevivirán a esta dificultad, algunas se adaptarán y otras mediante estrategias crecerán (Salanova, 2020). Ante la suspensión de algunas actividades económicas y el distanciamiento social, los individuos se encuentran expuestos a diversas exigencias, demandas y despidos, que se convierten en potenciales estresores las cuales propician desmotivación e insatisfacción (Ozamiz et al., 2020).

Así mismo, existen personas que afortunadamente han de mantener sus labores condicionadas por normas o estándares de bioseguridad emanadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), las cuales a pesar de los cuidados, se pueden contagiar y a la vez a sus familiares, afectando su satisfacción. Peraza (2020), pone de manifiesto lo esencial e importante de mantener con salud a los trabajadores para el desarrollo del país, la productividad de las organizaciones y los ingresos para la familia; por lo tanto se considera un tema de alta preocupación para todos los involucrados de las diferentes naciones, al incidir estos acontecimientos de forma directa sobre la actitud de los individuos por las actuales condiciones en que laboran, teniendo directa influencia y relación con las variables motivación y la satisfacción de los trabajadores.

Al ser considerado el personal el recurso más importante, es necesario que estén motivados mediante programas que eleven su moral y a la vez se requiere que estén calificados para las tareas a realizar. Para que las organizaciones contribuyan con las

obligaciones que tienen con la sociedad, trabajadores y accionistas, se requiere propiciar relaciones entre los involucrados para que las partes se sientan satisfechos; de la misma manera, los trabajadores esperan de la organización un pago equitativo, seguridad en el trabajo y buen trato para encontrarse motivados y satisfechos (Sánchez y García, 2017).

En el medio existen organizaciones que no consideran como factor trascendente la motivación de los trabajadores; observándose cifras en 17 países mostrando que solamente el 55% de trabajadores refieren sentirse motivados y lo restante mantiene bajo nivel de motivación; el 77% afirman que se incrementaría su desempeño si se reconocen sus logros y el 40% no se siente valorado en su organización (Edenred, 2016). También otro factor de mucha consideración en las naciones es la satisfacción laboral, siendo una variable de interés por los elementos que influyen en ella, en la calidad de vida y salud de los trabajadores para mantener la competitividad de las organizaciones (Spector, 2002).

En el Perú se propiciaron medidas sanitarias por el gobierno en lo laboral con el propósito de mitigar los contagios por COVID-19, tales como cuarentenas, distanciamiento social y actividades de teletrabajo; mientras los que laboraban de forma presencial acataron las medidas de seguridad establecidas. Ante las diversas y nuevas formas de trabajo, las investigaciones muestran que el 99.8% de empleados presentan un nivel regular con inclinación a estar insatisfechos en su trabajo, teniendo a los factores higiénicos o extrínsecos los que más inciden como resultado de la pandemia al haberse en algunos casos reducido por factores como la remuneración, trabajo virtual y el temor al contagio (Bellido et al., 2020).

La Organización Internacional de Trabajo (2020), mediante la “Encuesta Nacional de Hogares” para el segundo trimestre de ese año, señala que perdieron su empleo más de 6 millones de individuos, lo que incrementó el desempleo y perturbó la calidad de trabajo; si bien se reiniciaron las actividades laborales en junio, se decretaron otras medidas que

causaron perjuicio al tener un 19% que trabajó desde su casa y solo el 17% salió con autorización. La República (2020), señala que el reto del área de personal es garantizar la satisfacción del trabajador así como la productividad en esta era digital; sin embargo, de acuerdo a la encuesta sobre satisfacción laboral, solamente el 24% se encuentra feliz con su trabajo; asimismo, informa que un trabajador que se encuentre satisfecho es 80% más innovador, creativo y 40% más productivo.

Actualmente los trabajadores realizan sus funciones en pequeños espacios propiciando su desconcentración; así también se evidencia comunicación limitada y desigualdad en el salario, eventos que merman su motivación lo que repercutirá de forma directa en sus actitudes y conductas (Chávez et al., 2020). El personal es quien propicia el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, esto motiva a que empresas de distinta industria, tamaño, tipo y ubicación, direccionen todos sus esfuerzos y acciones a satisfacerlos; sin embargo, se visualiza la falta de reconocimientos, capacitación y oportunidades para su desarrollo, mostrándose la escases de motivación y satisfacción en el personal (Nolazco et al., 2020). Se aúna que un 30.8% de trabajadores están desmotivados, afectando esta situación la productividad; por lo contrario si se encuentran motivados un 69% mostrará un alto desempeño (Flores, 2018).

Es común en el país encontrar organizaciones que toman como factor de motivación lo económico; sin embargo, se evidencia insatisfacción en los trabajadores al tener a la motivación más allá que lo monetario. Los líderes de las diversas industrias deben poner todo su esfuerzo en motivar a su capital humano, haciéndoles ver como útiles e importantes, implementando novedosas técnicas para motivarlos y no solo con el dinero (Casana y Carhuancho, 2019). De la misma manera, se fundamenta que los trabajadores se desmotivan por la falta de reconocimiento, escasos incentivos y recompensas, así como por una

incorrecta compensación, hechos que influyen en el trabajador causando perjuicio para él y la organización (Fernández, 2018).

La municipalidad escenario de estudio, cuenta con diferentes áreas que permiten orientar a los usuarios para que realicen los diferentes trámites de acuerdo a sus necesidades. Por motivo de pandemia, actualmente vienen laborando 5 ventanillas, conserje y el subgerente de área; el personal restante realiza teletrabajo, y otros por las funciones no compatibles, se mantienen en aislamiento. En la entidad, el personal contratado no tiene opción a crecer laboralmente, ya que su permanencia es temporal y solo se limitan a cumplir con sus funciones establecidas en el contrato; por lo contrario, los nombrados puede ir ascendiendo laboralmente por el tiempo de servicio, título profesional o grado académico; siendo importante señalar que no se ha visto este desarrollo, ya que en su mayoría los cargos de funcionarios son adjudicados por política o amistad.

Los ambientes de atención al público están divididos con mica plástica para una mejor protección, también se cuenta con equipo de protección personal (EPP) como mascarillas y alcohol, los cuales son entregados para un tiempo determinado; en contraste, se siente incomodidad por los espacios y temor al contagio, surgiendo daños colaterales en sus familiares con edad avanzada o con alguna comorbilidad. Ante los buenos resultados, objetivos logrados o buen comportamiento, no se cuenta con reconocimientos o recompensas por parte de sus superiores, lo cual es notorio y sentido por los colaboradores, manifestando su incomodidad y desgano al realizar sus actividades, acciones desfavorables que afectan su satisfacción y desempeño, perjudicando la gestión de esta importante área que beneficia a la población.

Existe relación directa con el jefe inmediato basada en respeto, comunicación y confianza; situación diferente con algunos compañeros nombrados, al sentirse discriminados

por el nuevo personal, conllevando a reclamos ante la actual gestión, muchos de ellos sin ser objetivos, causando conflictos interpersonales e intergrupales, lo cual merma la motivación, satisfacción de los trabajadores, así como la productividad del área.

## **1.2. Delimitación de la Investigación**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial***

Dentro de este aspecto se desarrolló en el departamento de Cajamarca, en una de sus provincias como lo es Jaén, específicamente en el área de rentas de una municipalidad.

### ***1.2.2. Delimitación Social***

Son los trabajadores contratados y nombrados de las diferentes oficinas con que cuenta el área de rentas de la municipalidad.

### ***1.2.3. Delimitación Temporal***

La planificación del desarrollo del informe de tesis es durante los meses de diciembre del 2021 a febrero del 2022.

### ***1.2.4. Delimitación Conceptual***

Los conceptos y definiciones se tomaron en base a teorías e investigaciones las cuales se encuentren estrechamente relacionadas con las variables que se estudian, siendo estas la motivación y satisfacción laboral.

## **1.3. Problema de Investigación**

### ***1.3.1. Problema Principal***

¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante el 2021?

### **1.3.2. Problemas Secundarios**

¿Qué nivel de motivación laboral durante la pandemia COVID 19 muestran los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021?

¿Qué nivel de satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 muestran los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021?

¿Cuál es el nivel de correlación entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021?

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021?

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de motivación laboral durante la pandemia COVID 19 en los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

Identificar el nivel de satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

Identificar el nivel de correlación entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.



Identificar la relación entre la motivación laboral y la significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

### **1.5. Hipótesis y Variables de la Investigación**

#### **1.5.1. Hipótesis General**

Existe relación positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

#### **1.5.2. Hipótesis Secundarias**

Es baja la motivación laboral en los trabajadores durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

Es baja la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

Existe correlación positiva alta entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia Covid 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante el 2021.

Se evidencia relación positiva y significativa entre la motivación laboral y la significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

### **1.5.3. Variables**

#### ***Variable dependiente: satisfacción laboral***

Definición conceptual: “Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma, 2005, p.15).

Definición operacional: es el equilibrio u homeostasis relativa al trabajo, establecido por las percepciones en base a su experiencia.

#### ***Variable independiente: motivación laboral***

Definición conceptual: “Procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (Robbins y Coulter, 2014, p.506).

Definición operacional: son los esfuerzos que realizan los individuos para lograr objetivos en base a diversos procesos que inciden interna y externamente.

**Tabla 1***Operacionalización motivación laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador (niveles)</b>	<b>Items (anexo A)</b>
Motivación laboral	“Procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (Robbins y Coulter, 2014, p.506).	Son los esfuerzos que realizan los individuos para lograr objetivos en base a diversos procesos que inciden interna y externamente.	Factores motivacionales	Logros	1
				Reconocimientos	2
				El trabajo	3
				Responsabilidades	4
				Avances	5
				Crecimientos	6
				Supervisiones	7
				Políticas institucionales	8
			Factores higiénicos	Relación que se tiene con el supervisor	9
				Condiciones de trabajo	10
				El salario	11
				Relación que se tiene con los colegas	12
				Vida individual	13
				Relación con subordinados de niveles bajos	14
				Nivel de estatus	15
				Seguridad	16

*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización satisfacción laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador (niveles)</b>	<b>Items (anexo B)</b>
Satisfacción laboral	“Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma, 2005, p.15)	Es el equilibrio u homeostasis relativa al trabajo, establecido por las percepciones en base a su experiencia.	Significación de tarea	Validez de las funciones	1
				Utilidad de las labores	2
				Realización	3
				Sentimiento de bienestar	4
			Condiciones de trabajo	Distribución física	5
				Relación con el jefe	6
				Comodidad	7
				Valoración del esfuerzo	8
			Reconocimiento	Trato	9
				Importancia de la tarea	10
				Compartir el trabajo	11
				Limitación de trabajo	12
			Beneficios económicos	Equidad del sueldo	13
				Trabajo justo	14
				Sueldo aceptable	15
				Expectativas	16

*Fuente.* Elaboración propia

## **1.6. Metodología de la Investigación**

### **1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación**

#### **a) Tipo de Investigación**

La investigación para su desarrollo presenta un enfoque cuantitativo al manifestar Hernández et al. (2014) que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

#### **b) Nivel de Investigación**

En la búsqueda de la relación, el nivel es correlacional, así es considerado por Hernández et al. (2014) “pues tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”(p.93).

### **1.6.2. Método y Diseño de la Investigación**

#### **a) Método de Investigación**

Deductivo: en primer lugar presenta este método porque “se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad” (Rodríguez y Pérez, 2017, p.10).

Hipotético: en segundo lugar al estar “inferido por medio de principios, leyes o sugerida por datos empíricos, y aplicando la deducción, se obtienen predicciones las que son sometidas a verificación empírica, si existe relación con los hechos, se comprueba o no la veracidad de la hipótesis” (Rodríguez y Pérez, 2017, p.11).

### ***b) Diseño de Investigación***

Se considera el diseño no experimental; en palabras de Hernández et al. (2014) “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

También se considera como transversal, ya que los autores Hernández et al. (2014) “estas Investigaciones recopilan datos en un momento único” (p.154). Siendo este el caso de la presente.

### ***1.6.3. Población y Muestra de la Investigación***

#### ***a) Población***

Al realizar el conteo de los trabajadores en el cual se incluyen contratados y nombrados, la suma total es de 29 trabajadores quienes laboran en distintas oficinas del área a estudiar.

#### ***b) Muestra***

Como se puede observar, la población está comprendida por 29 trabajadores, por lo tanto no se necesita de fórmula estadística, considerando a toda la población como la muestra para el estudio.

### ***1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos***

#### ***a) Técnicas***

Se utilizó la encuesta, siendo esta muy utilizada y conocida en las investigaciones de ciencias sociales, permitiendo obtener datos pertinentes para llegar a concretar los objetivos.

### ***b) Instrumentos***

La información se acopió mediante 2 cuestionario, este “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández et al., 2014, p.217).

Cuestionario motivación laboral: este se encuentra compuesto por 16 interrogantes, siendo las respuestas y sus valores:

“Muy de acuerdo (5)”,

“De acuerdo (4)”,

“Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)”,

“En desacuerdo (2)” y,

“Muy en desacuerdo (1)”.

Cuestionario “escala de satisfacción laboral CL-SPC de Sonia Palma” modificado: presenta 16 interrogantes, con respuestas y valores:

“Muy de acuerdo (5)”,

“De acuerdo (4)”,

“Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)”,

“En desacuerdo (2)” y,

“Muy en desacuerdo (1)”.

La confiabilidad los instrumentos fue mediante el Alfa de Cronbach, siendo estos confiables como se demuestra en las siguientes tablas; de la misma manera se identificó que presentan validez (Anexo D) al señalarlo así los expertos a quienes se les consultó.

**Tabla 3***Confiabilidad motivación laboral*

Motivación laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	16

**Tabla 4***Confiabilidad satisfacción laboral*

Satisfacción laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	16

**Tabla 5***Confiabilidad motivación y satisfacción laboral*

Motivación y satisfacción laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	32

*Nota.* Los instrumentos analizados mediante el Alfa de Cronbach se encuentran muy cerca de 1, siendo considerados confiables (Hernández et al., 2014).

La prueba de normalidad se realizó mediante Shapiro-Wilk por ser la muestra inferior a 50 elementos, obteniendo como resultado que ambas variables tienen niveles de significancia menor a 0.05, utilizando en este caso el Coeficiente de Correlación de Spearman como se demuestra a continuación:



**Tabla 6***Prueba de normalidad Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Motivación	,856	29	,001
Satisfacción laboral	,822	29	,000

*Nota.* Prueba de normalidad realizada utilizando Shapiro-Wilk al tener como muestra 29

trabajadores, siendo menor a 50; teniendo como resultados 0.001 para motivación y 0.015 en satisfacción laboral como nivel de significancia, presentando los datos distribución normal por lo que se ha utilizado el Coeficiente de Correlación de Spearman.

### **1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación**

#### **a) Justificación**

Se justifica al ser la motivación en los colaboradores un factor indispensable y que debe estar presente en el día a día, pues al momento de realizar un trabajo se supone un cambio cualitativo, así también es una manera de propiciar un ambiente proactivo y agradable. La desmotivación produce insatisfacción, teniendo como consecuencia trabajadores pasivos, aburridos, poco productivos y con escasa creatividad. Las actividades laborales se fundamentan en las necesidades que presentan los individuos, en otras palabras sus motivos; por lo tanto, la motivación y satisfacción es fundamental e indispensable para los trabajadores. Lo señalado conlleva a identificar los niveles y relaciones entre estas importantes variables dentro de la organización.

#### **b) Importancia de la Investigación**

La investigación es importante al conocer los niveles y relaciones de las variables que hasta la actualidad no han sido abordados en la institución, teniendo como propósito que la organización diseñe y ejecute procesos que creen condiciones adecuadas las cuales favorezcan la calidad de vida en el área que se investiga, sintiéndose a gusto por la mejora de

su ambiente laboral; de esta manera se beneficiará la organización al incrementarse el desempeño, logrando de esta manera los objetivos organizacionales y del personal al sentirse motivados y satisfechos; resultados que repercutirán en una percepción favorable por parte de los administrados que acuden a la institución.

*c) Limitaciones*

La limitación que se presentó fue la demora en encuestar a los trabajadores producto de estar varios de ellos aislados por la “tercera ola de la pandemia COVID-19”.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Referentes a los internacionales, Ramírez et al. (2020) desarrollaron el estudio “*Factores de motivación y satisfacción laboral en la empresa Proquality*”; teniendo como objetivo identificar los factores que inciden entre las variables. La investigación es de tipo cuantitativa, realizada bajo un alcance descriptivo y también de diseño no experimental; la muestra comprendió 15 colaboradores con edades entre 20 y 40 años; se diseñaron 2 cuestionarios para recolectar los datos. Los resultados a los que arriban los autores es que los factores positivos que influyen en la motivación son la autorrealización 60% y el gusto por el trabajo 75%; existen también factores negativos como los incentivos 60%, compañerismo 80% y liderazgo 70%. Culminan concluyendo que las organizaciones deben utilizar necesarios mecanismos para lograr sus objetivos, siendo la gestión en el personal uno de los más importantes pilares para el desarrollo de la organización; asimismo, refieren que entre las variables se evidencia relación.

Arias y Ospina (2019) investigó la “*Motivación y satisfacción laboral en los empleados del sector público del departamento de Risaralda*”; presentando como objetivo determinar los factores de ambas variables como objetivo; la metodología se realizó mediante el enfoque denominado cuantitativo, el diseño aplicado fue el no experimental y el alcance descriptivo; encuestándose mediante 1 cuestionario a 81 trabajadores que se consideraron como muestra. Los autores desarrollaron una escala del 1 al 5, encontrando niveles promedio de motivación (3 de 5) y satisfacción laboral (3.16 de 5), producto de que los factores intrínsecos presentaron un nivel de 3.0 y los extrínsecos 3.1; así también los factores que más predominan son los extrínsecos en un pequeño margen; culmina sus conclusiones en que son esenciales elementos que actualmente permiten el logro de objetivos

de la organización al determinar el comportamiento de los trabajadores y que ambas variables se relacionan, debiéndose tomar en consideración los resultados encontrados.

Sabater et al. (2019) puso de manifiesto su artículo *“La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg”*, teniendo como objetivo analizar el índice de satisfacción laboral; el enfoque utilizado fue el cuantitativo no experimental, utilizando como técnica la encuesta proporcionada a una muestra de 446 personas. La escala utilizada para medir la variable fue de 1 a 4, encontrando como resultados que los factores intrínsecos tienen un nivel de 2.83 y los factores extrínsecos 2.79, reflejando un nivel de satisfacción en el trabajo medio alto. Los autores concluyen que las dimensiones atención prestada, tareas que realiza y responsabilidad presentan niveles altos por estar en un promedio 3 que es bastante, a excepción de la posibilidad de promoción; de igual manera los factores extrínsecos tienen un nivel media alta, es decir bastante con respecto a las dimensiones utilización de capacidades, estabilidad, horario y relaciones, siendo la menos valorada el salario.

Vaca (2017) en su artículo *“Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador”*, con el objetivo de describir y relacionar los factores de la motivación; la investigación es de tipo descriptivo correlacional, siendo utilizadas como técnicas la encuesta y entrevista; los niveles utilizados fueron del 1 al 5, debiendo ser más considerados lo de menor valor. Los resultados se establecieron en promedios y por dimensiones, entre ellos la necesidad de logro 2.2; reconocimiento 2.13; ambiente físico 2.23; expectativas 2.44; seguridad 2.47; equidad 2.48; poder 2.66; remuneración 2.70 y el mayor promedio relaciones personales 3.13; siendo la menos valorada la afiliación 1.84. Concluye que el nivel de motivación es regular 2.41 y que todas las variables se correlacionan; visualizando en menor grado el ambiente físico y las relaciones personales; además los factores que más motivan a

los trabajadores del sector público es el reconocimiento, necesidad de logro y la afiliación; recomendando a poner énfasis en la dimensión afiliación por ser la menos valorada.

Dentro de los estudios nacionales se encuentra el artículo de Talavera et al. (2021) denominado “*Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú*”, realizado con el objetivo de determinar la relación de las variables; la investigación fue de tipo descriptivo, transversal y correlacional; la técnica que se utilizó fue la encuesta y la muestra de 76 empleados. Halló como resultados que los trabajadores en un 98.7% están regularmente motivados, en la dimensión extrínseca la mayoría 75% se encuentran regularmente motivados; asimismo, con la dimensión intrínseca se encuentran el 93.4% regularmente. Los trabajadores refieren que su satisfacción laboral es regular 38,2%, los factores con promedio mayor fueron las condiciones laborales, comunicación, relaciones humanas y puesto laboral; por otro lado, los resultados a parcial insatisfacción capacitación y promoción, supervisión, beneficios laborales y remuneraciones. Concluye determinando mediante el R de Pearson que existe correlación positiva débil 0.167 y relación teniendo como significancia 0.0001 entre la motivación y satisfacción laboral.

Huidobro (2020) desarrolló “*Motivación y calidad de vida laboral en la satisfacción laboral según personal sanitario en épocas de Covid-19, Lima-2020*”; tuvo como propósito el determinar cómo influye la variable satisfacción laboral; se sustenta mediante la investigación cuantitativa, la muestra fue de 107 trabajadores utilizando 3 cuestionarios como instrumentos inmensos en la técnica para el acopio de los datos. Se evidenció en los resultados que la variable motivación muestra un nivel alto 61.7%; al igual la calidad de vida laboral con nivel alto 49.5% y en cuanto a la variable satisfacción laboral está en un nivel medio 73.8%. También encontró que la motivación tiene influencia directa y también significativa en la satisfacción de los trabajadores al ser la significancia 0.000. Además concluye que la COVID-19 arrastra cambios que se traducen en necesidades las cuales varias

no están satisfechas, presentando los trabajadores mayor horas para dormir, descanso, mayor alimentación e hidratación, mayor relación con los jefes, compañeros y supervisores, así también necesidad de ocio y de salud.

Apaza y Cjuro (2019) desarrollaron “*Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Oropesa – 2019*”; la cual pretendió como objetivo buscar la relación entre estas variables. Presentó un tipo de investigación correlacional, el enfoque utilizado fue cuantitativo y de diseño no experimental; 35 administrativos fueron la muestra a quienes para obtener información se les aplicó 2 cuestionarios. Los resultados muestran que la motivación 36.7% y la satisfacción 33.3% se encuentran en un nivel regular; también se observa que el factor que más predomina en los trabajadores son los higiénicos (3.38 de 5) mientras que los motivacionales (3.18 de 5); por otro lado en la satisfacción el mayor puntaje lo tiene las políticas laborales 3.41 de 5), seguido de desempeño (3.39 de 5), relaciones interpersonales 3.10 de 5) y con menor nivel las condiciones de trabajo (2.60 de 5); por último logró conocer que se manifiesta correlación positiva muy fuerte 0.855 y relación entre las variables  $p=0.000$ . Los autores concluyen que es fundamental la motivación para que los trabajadores mejoren sus funciones y desempeño, sintiéndose así satisfechos con sus labores, por lo tanto aseguran que a mayor motivación se sentirán más satisfechos el personal.

Herrera (2019) realizó la “*Relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia regional de energía, minas e hidrocarburos de La Libertad año 2018*” con el propósito fue asociar las variables; para su desarrollo se utilizó el diseño más apropiado siendo el no experimental, para su asociación el correlacional y por su tiempo transversal; se les aplicó 2 cuestionarios como instrumentos a una muestra de 60 trabajadores. El autor concluye de acuerdo a sus objetivos que la variable motivación se encuentra en nivel medio 70%, seguido de alto 25% y bajo 5%; con respecto a satisfacción laboral se encuentra

en un nivel medio 98%, seguido de alto 2%; asimismo, concluye que el nivel de correlación fue de 0.649 y la existencia de relación positiva y significativa al ser  $p=0.006$ ; además los factores menos valorados es producto de que los trabajadores no se encuentran identificados con sus labores, la poca remuneración, escasa relación entre compañeros y desarrollo en la institución.

## **2.2. Bases Teóricas**

### ***Motivación***

#### ***Definición.***

Robbins y Coulter (2014) sostienen que son “procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (p.506).

#### ***Elementos de la Motivación.***

Chiavenato (2009) la motivación se compone por tres elementos:

**Necesidades.-** surge ante la inestabilidad fisiológica o psicológica. Son variables que nacen en el interior de las personas y obedecen a factores culturales. Una necesidad es la carencia interna que tiene una persona, como lo es la inseguridad, hambre, etc. Los individuos buscan un estado de equilibrio, rompiéndose al surgir una necesidad.

**Impulsos.-** denominados motivos, siendo los medios que satisfacen las necesidades. El impulso produce comportamientos cuyo propósito es determinar los incentivos que, siendo atendidos, satisfacen las necesidades y reducen las tensiones; a mayor tensión, el esfuerzo será mayor.

Incentivos.- alivian las necesidades o reducen los impulsos. Satisfacer un incentivo restaura la parte fisiológica o psicológica, reduciendo o eliminando el impulso. El incentivo se encuentra fuera de la persona y varía de acuerdo a la situación.

### ***Motivación en el Ambiente de Trabajo.***

Whetten y Cameron (2011) señalan guías que crean un ambiente motivador, estas son:

Defina claramente el desempeño u objetivo de conducta; desarrollar expectativas y metas desafiantes, específicas y reales.

Eliminar las dificultades que impidan el buen desempeño: se tiene que asegurar que los trabajadores cuenten con información, recursos y apoyo adecuado.

Utilizar la disciplina para erradicar acciones incorrectas y utilizar recompensas que refuercen el comportamiento.

Identificar los problemas específicos y explicar cómo deben de corregirse.

Transformar en excepcional los comportamientos recompensando cada nivel.

Brindar recompensas utilizables externas y trabajo satisfactorio; asimismo, no debe utilizarse las recompensas en exceso.

Identificar la percepción de los trabajadores con respecto a equidad de las recompensas.

Otorgar recompensas acertadas y correcta retroalimentación.



### ***Motivación de Grupos Singulares de Trabajo.***

Robbins y Coulter (2014) al tener diferente personalidad y necesidades los trabajadores es importante realizar:

Fuerza laboral diversa: se logra alta motivación si los directivos son flexibles. Un gerente debe reconocer lo que motiva a una madre de familia y lo que satisface a un trabajador soltero. Es necesario contar con diversas recompensas que motiven a los trabajadores con necesidades diferentes. Los programas implementados que equilibran lo laboral y personal son variados para una diversa fuerza laboral, creando horarios flexibles, semanas comprimidas, así como reconocer las diferentes y múltiples necesidades.

Profesionales.- el profesional difiere de los no profesionistas; muestran compromiso a largo plazo en base a su especialidad. Requieren estar actualizados en lo referente a su área y no planifican sus labores con un horario. Valoran los retos en su trabajo, enfrentan problemas y encuentran soluciones. Los profesionales se enfocan en sus labores como su principal interés; por lo contrario los no profesionales tienen diferentes intereses externos al trabajo lo cual compensa su satisfacción.

Trabajadores temporales.- es difícil encontrar una sencilla solución para motivar a este tipo de trabajadores. La gran mayoría comúnmente no lo es porque ellos así lo decidieron. Motivaría a estos trabajadores su permanencia. La capacitación no es una respuesta lógica para motivarlos; para que un empleado de manera temporal encuentre un nuevo trabajo, dependerá de sus habilidades. Si los trabajadores consideran que sus habilidades en su trabajo lo ayudarían a negociar, es muy probable que se incremente su motivación.

Trabajadores con escasa calificación y sueldo mínimo.- es imposible ofrecer salario más elevado a este tipo de trabajadores por un nivel más alto de desempeño. Adicional es que estos individuos presentan habilidades y conocimientos limitados. ¿Cómo se le motivaría? Si bien el dinero motiva, no es lo único que los directivos pueden utilizar y que el personal busca; para este tipo de empleados, el gerente puede acudir a programas de reconocimiento o del elogio, siendo sinceras y otorgarse por las correctas razones.

### ***Teorías Referentes de la Motivación.***

Robbins y Coulter (2014) muestra las primeras teorías:

Teoría de las Necesidades de Maslow:

Esta teoría parte de que el propio individuo tiene motivos para tener determinado comportamiento. Maslow, muestra que las necesidades de las personas se organizan en una pirámide establecida por la importancia en relación a las conductas de los humanos.

### **Figura 1**

*Pirámide de Maslow*



*Fuente.* Administración. Robbins y Coulter (2014).

### Teorías X y Y de McGregor:

Se le conoce al autor por postular 2 supuestos conocidos como “la teoría X y la teoría Y”; la primera es la mirada negativa que tienen los individuos, acá se encuentran las personas en un supuesto de poca ambición, les disgusta el trabajo, no desean tener responsabilidades y se necesita supervisarlos cercanamente para que sean efectivas sus labores. La segunda por lo contrario, es la mirada positiva teniendo como supuesto que les agrada el trabajo, ellos van en la búsqueda y aceptación de responsabilidades, además de que se dirigen así mismos.

### Teoría de las tres necesidades:

David McClelland y sus demás colaboradores señalan en su teoría tres necesidades que se adquieren, no siendo innatas e impulsan el trabajo: primero la necesidad de logro, en la cual los trabajadores se impulsan por lograr el éxito sobresaliendo de un grupo de estándares, así como el impulso por sobresalir; segundo la necesidad de poder, haciendo que los demás tengan un comportamiento, siendo este único y no requiriendo de otro; y tercero la necesidad de afiliación, se desea mantener relaciones entre compañeros las cuales sean muy cercanas y amigables.

### Teoría de los dos factores de Herzberg:

Los factores de esta teoría serán considerados como las dimensiones para la presente investigación. Es conocida esta teoría como la de “motivación e higiene”; teniendo que los factores extrínsecos se encuentran asociados con la insatisfacción laboral mientras que los factores intrínsecos con la satisfacción. El autor manifiesta que cuando los individuos se sentían bien en el trabajo, se citaban factores que eran intrínsecos producto por el empleo en sí; por otro lado, si las personas se sentían insatisfechas, se citaban los factores extrínsecos debido al ambiente en el cual laboran.

**Figura 2***Factores motivacionales e higiénicos*

*Fuente:* Administración. Robbins y Coulter (2014).

### ***Satisfacción Laboral***

#### ***Definición.***

Según Palma (2005) es la “disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (p.15).

#### ***Tipos de satisfacción laboral.***

Landy y Conte (2005) proponen cuatro tipos:

Satisfacción laboral progresiva: cuando el trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo en cuanto se incrementa su grado al que aspira.

Satisfacción laboral estable: enfocado a una moderada satisfacción, encontrándose motivado el individuo por conservar su nivel de aspiración y placer, viéndose incrementado en otras áreas su grado de aspiración, quizás por los escasos incentivos laborales.

Satisfacción laboral conformista: se asocia a un esfuerzo bajo en sus labores y la poca voluntad para poder adaptarse o cambiar, lo que muestra que los individuos no se esfuerzan hacer más, estancando su crecimiento personal y laboral.

Seuda - satisfacción: elementos que promueven falsas sensaciones en los trabajadores, surgidas como excusa para satisfacer una específica necesidad, terminando la posibilidad de tener una adecuada satisfacción de necesidades diferentes. Al tener la persona propia personalidad, cada uno expresa su satisfacción en base a las emociones o aspiraciones que presenta en relación a su trabajo y lo que de él se espera.

### ***Determinantes de la satisfacción laboral.***

Guzhñay (2010) afirma que se abordan desde individuales y organizacionales:

Determinantes individuales:

Años de la carrera profesional: con el paso de la edad, se incrementa la satisfacción laboral, decreciendo cuando llega la jubilación, momento que disminuye drásticamente; también frecuentemente se reduce en los que llevan seis meses y dos años, al darse cuenta el individuo que su labor no satisface sus necesidades de forma rápida como lo esperaba.

Expectativas laborales: los individuos tienen expectativas de los trabajos que tendrán en el futuro. Al buscar trabajo, sus expectativas laborales son afectadas por la información recibida de pares, agencias que seleccionan personal y los conocimientos de las condiciones laborales. Las expectativas se mantienen indemnes hasta ingresar a la organización, si son cumplidas las expectativas, habrá satisfacción, si se incumplen se visualizará lo contrario.

Determinantes organizacionales:

Reto del trabajo: el trabajo por su naturaleza es un determinante en la satisfacción personal, pues para desarrollar y realizar un trabajo, se requiere utilizar talentos y habilidades distintas por parte del trabajador.

Sistema de recompensas justas: se ponen de manifiesto 2 tipos que se relacionan con la satisfacción laboral; recompensas extrínsecas: otorgadas por la organización en base al desempeño, como son los sistemas de salarios y ascensos, reconocimientos y elogios.

Recompensas intrínsecas: son las que se experimentan en el interior, como sentimientos de competencia, habilidades y orgullo de un adecuado trabajo realizado.

Condiciones favorables de trabajo: interés en su lugar de trabajo, el cual permita bienestar y facilite su eficiencia al realizar sus labores. Una adecuada infraestructura permitirá alto desempeño, favoreciendo así la satisfacción.

Colegas que presten apoyo: como se comporte el jefe, es determinante en la satisfacción. Se sienten satisfechos los trabajadores al tener líderes tolerantes y considerados, siendo importante para individuos con poca autoestima o con puestos desagradables y frustrantes.

Compatibilidad entre el puesto y la personalidad: la alta asociación entre personalidad y ocupación genera satisfacción al poseer talentos y habilidades que permita cumplir las actividades en el trabajo. Es probable que si trabajan en un cargo acorde a sus habilidades lograrán altos desempeños y éxito, lo que produce mayor satisfacción.

### ***Importancia de la Satisfacción Laboral.***

García et al. (2007) describen las siguientes:

Para el trabajador: es importante en el desarrollo personal al permitir salud y bienestar lo que produce relación y confianza; además, permite al individuo su óptimo desarrollo al recibir recompensas que emocionalmente produce estado de armonía, teniendo como resultado duradera vida.

Para la organización: es necesaria para lograr los objetivos y vínculos entre gerentes y trabajadores; así como trabajador a trabajador. Adicional, impulsa el cambio y favorece un clima organizacional en equilibrio.

Para los compañeros y el equipo: contribuye a un ambiente laboral adecuado, en el cual los equipos realizan un esfuerzo óptimo al desarrollar sus tareas. Así también, se instaurará relaciones de confianza y la formación de relaciones acertadas.

Para colaboradores y destinatarios de servicios: mejora el servicio y atención de las quejas, sintiéndose satisfecho al recibir buen trato y una adecuada remuneración. Se generará interacción y empatía, si existe alguna insatisfacción hacia los trabajadores, se llega a adecuadas soluciones estableciéndose equilibrio por ambos lados.

### ***Dimensiones de la satisfacción laboral.***

Las dimensiones según Palma (2005) son:

Significación de tarea: dispuestos al trabajo de acuerdo a sus atribuciones, las cuales se asocian con las labores individuales adquiriendo equidad, sentido de esfuerzo, aporte material y realización.

Condiciones de trabajo: se evalúa en base a las normas, directivas o condiciones las cuales regulan las actividades laborales.

Reconocimiento personal y/o social: disposición al trabajo basado en el reconocimiento de uno mismo o de los demás asociados en el mismo ambiente laboral, así también referente a sus logros laborales o por la influencia en resultados indirectos.

Beneficios económicos: estar dispuesto al trabajo en base a incentivos económicos y remuneraciones resultado del esfuerzo de las tareas asignadas.

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

Motivación: “procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (Robbins y Coulter, 2014, p.506).

Satisfacción laboral: “disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma, 2005, p.15).

Expectativa: “se refiere a que una persona calcula la probabilidad de que cierto grado de esfuerzo la llevará al resultado de la conducta o al desempeño que pretende” (Hellriegel et al., 2009, p.468).

Necesidad: “la cual describe el orden en el que las personas tratan de satisfacer sus deseos” (Hellriegel et al., 2009, p.483).

Actitudes: “enunciados de evaluación, favorable o desfavorable, de los objetos, personas o eventos” (Robbins y Judge, 2009, p. 75).



## 2.4. Bases Históricas

La variable motivación para los estudiosos es de interés desde la antigüedad; las primeras explicaciones derivan de pensadores griegos, quienes argumentan una teoría en la que señalan que los individuos se motivan para evitar el dolor y buscar el placer. Sócrates trató de identificar porqué el hombre busca la felicidad; por su parte Aristóteles en base de los hechos observados concluye que ciertas conductas de los individuos se relacionan con el sentir de afecto que promueven los comportamientos en las personas (González, 2007).

La motivación ha sido en diversos niveles estudiada, incluso en aquellos más complejos y difíciles. Una gran cantidad de hallazgos y hechos sean experimentado, reuniendo numerosas y diversas teorías para explicar esta variable. Las más antiguas y primitivas teorías son simples reflexiones como las de Murray y McDougall, quienes solo se restringieron en realizar una lista de necesidades y en aseverar que las personas realizan acciones para satisfacer necesidades, actividades o exploración. Favorablemente las teorías que respaldan la motivación presentan un alto nivel y van más allá de las aseveraciones de los referidos (Hellriegel et al., 2009). Posiblemente la que presenta una mayor complementación y cuenta con una sólida base científica es la teoría de Abraham Maslow desarrollada en 1970; esta como fuente ayuda a comprender la motivación laboral aplicada a los diferentes niveles (Robbins y Coulter, 2014).

El estudio realizado en la Wester Electric Company por Elton Mayo es el primero en considerarse en la satisfacción laboral, evidenciándose en sus resultados correlaciones entre las actitudes de colaboradores y el tipo de supervisión. Tras aplicar diversos cuestionarios, identificó factores que promueven insatisfacción y satisfacción, utilizando este conocimiento con el propósito de realizar mejoras en las relaciones humanas. Si también, Hoppock en 1936 realizó las pioneras investigaciones acerca de la variable, modificando de manera sustancial

la percepción de relación entre las personas que laboran y sus actividades laborales. De esta forma, la variable es un tema importante y recurrente sobre el estudio del ambiente en las organizaciones, producto de sus implicancias en el desarrollo organizacional y en la calidad de vida de los trabajadores (Guzhñay, 2010).

La satisfacción laboral durante el tiempo se ha conceptualizado de diferentes maneras tras lo propuesto por distintos autores; las diferencias encontradas en la teoría, promueve que la satisfacción es un constructo en la cual influyen diversas variables; encontrando que si la persona se encuentra muy satisfecho con sus labores, tendrá positivas actitudes hacia su trabajo; por lo contrario si se encuentran insatisfechos, muestra negativas actitudes. Se observa que cuando los individuos hablan sobre las actitudes de los colaboradores, es común que se refiera a la satisfacción laboral; siendo frecuente el uso de una u otra expresión de forma indistinta (García et al., 2007).

## **2.5. Base Legal**

Constitución Política del Perú; Artículo 22°, el cual señala que el trabajo es un derecho y un deber; siendo la fuente del bien social y medio para que los individuos se sientan realizados. Artículo 23°, el trabajo es prioridad del Estado, este suscita condiciones para progresar económico y socialmente mediante el fomento de la educación y empleo. Ningún trabajo limita los derechos, no rebaja o desconoce la dignidad del trabajador. Artículo 24°, todo empleado tiene derecho a una remuneración suficiente y equitativa para su bienestar y el de su familia.

Decreto Legislativo 276: “Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público”.

Decreto Legislativo 1057: Contratos Administrativos de Servicios (CAS).

### Capítulo III: Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

#### 3.1. Análisis de Tablas y Figuras

##### Motivación laboral

**Tabla 7**

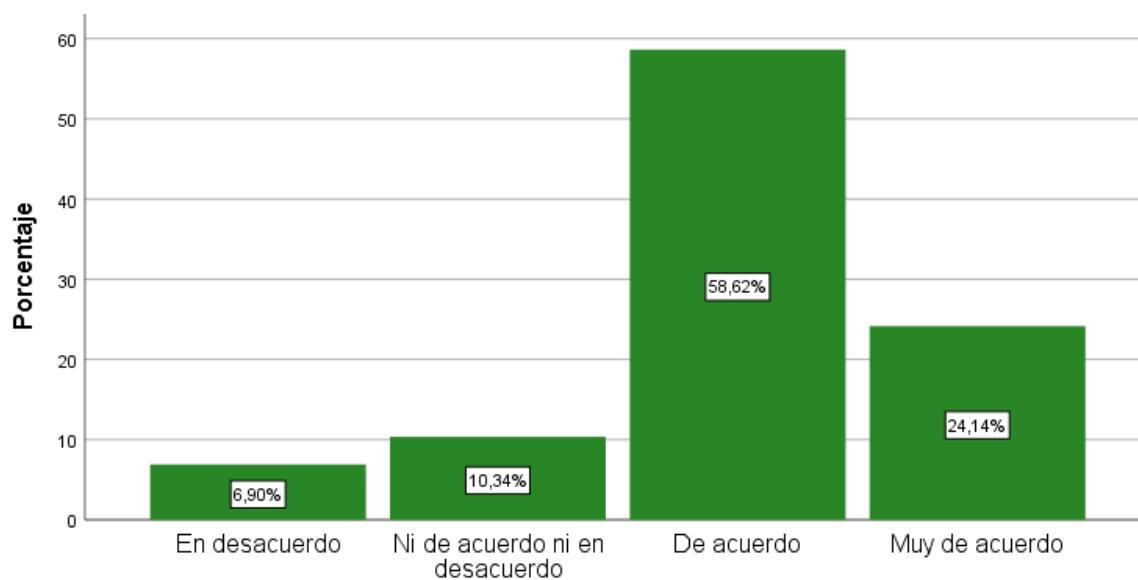
*Dimensión factores motivacionales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	6,9	6,9	6,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,3	10,3	17,2
De acuerdo	17	58,6	58,6	75,9
Muy de acuerdo	7	24,1	24,1	100,0
Total	29	100,0	100,0	

*Nota.* Trabajadores del área de rentas

**Figura 3**

*Dimensión factores motivacionales*

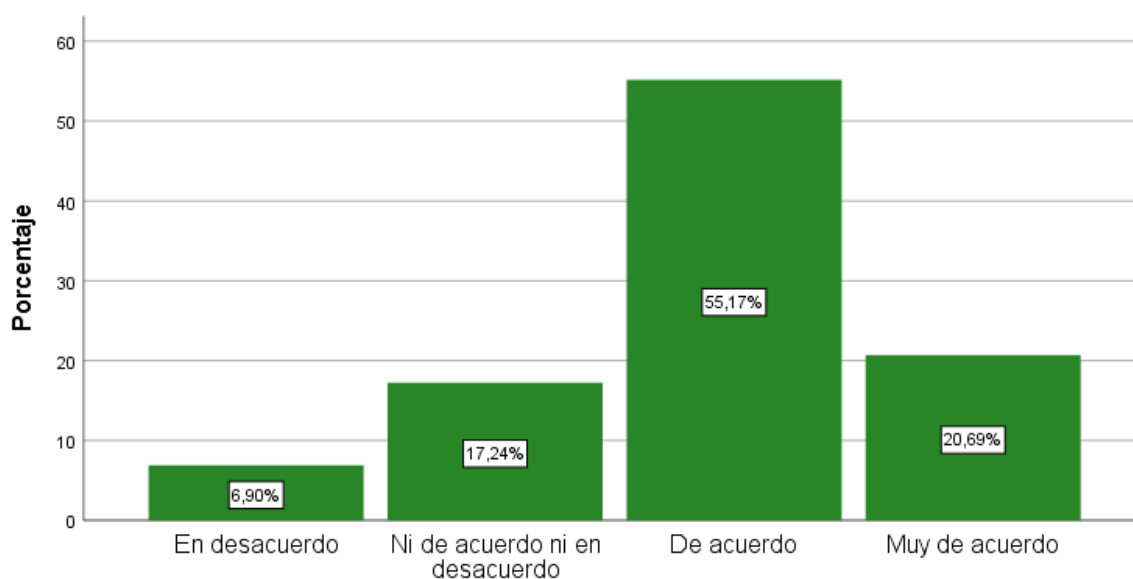


*Nota.* Se observa que el mayor porcentaje 58.62% de los trabajadores del área de rentas se encuentran de acuerdo con los factores motivacionales; sin embargo un menor porcentaje 6.90% han manifestado estar en desacuerdo.

**Tabla 8***Dimensión factores higiénicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,9	6,9	6,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17,2	17,2	24,1
	De acuerdo	16	55,2	55,2	79,3
	Muy de acuerdo	6	20,7	20,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

*Nota.* Trabajadores del área de rentas

**Figura 4***Dimensión factores higiénicos*

*Nota.* Se observa que el mayor porcentaje 58.17% de los trabajadores del área de rentas se encuentran de acuerdo con los factores higiénicos; sin embargo un menor porcentaje 6.90% han manifestado estar en desacuerdo.

## Satisfacción laboral

**Tabla 9**

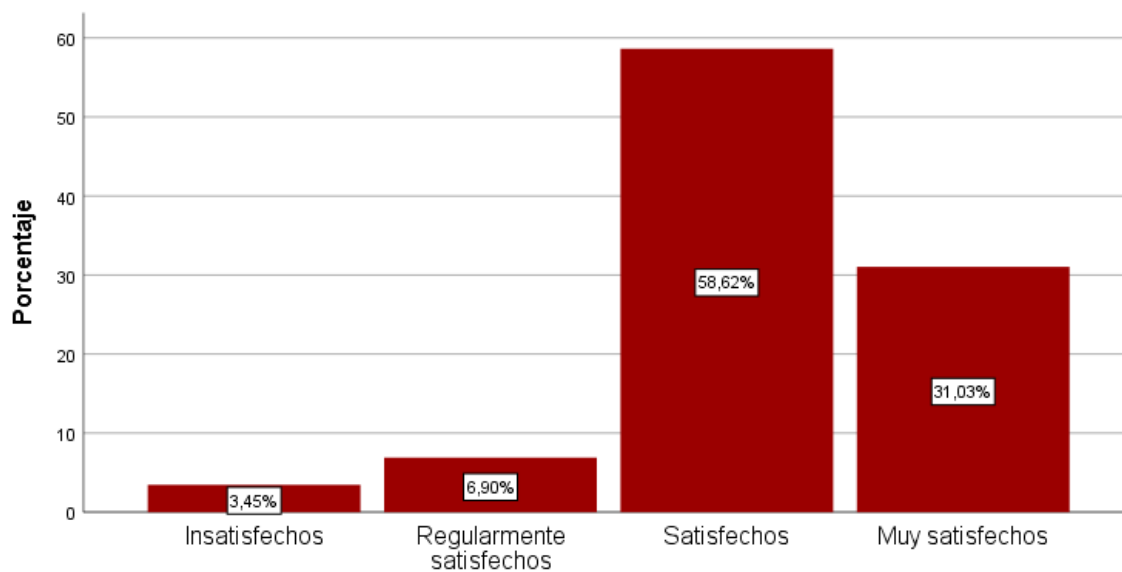
*Dimensión significación de tarea*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfechos	1	3,4	3,4	3,4
	Regularmente satisfechos	2	6,9	6,9	10,3
	Satisfechos	17	58,6	58,6	69,0
	Muy satisfechos	9	31,0	31,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

*Nota.* Trabajadores del área de rentas

**Figura 5**

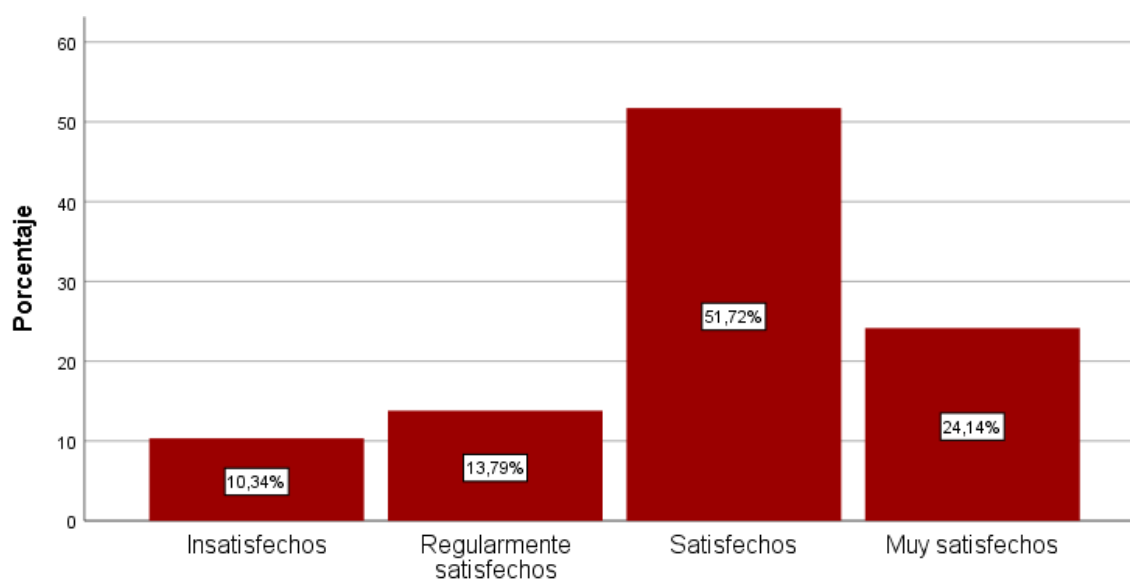
*Dimensión significación de tarea*



*Nota.* Se observa que el mayor porcentaje 58.62% de los trabajadores del área de rentas se encuentran satisfechos con la significación de tarea; sin embargo un menor porcentaje 3.45% manifiestan sentirse insatisfechos con la dimensión.

**Tabla 10***Dimensiones condiciones de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfechos	3	10,3	10,3	10,3
	Regularmente satisfechos	4	13,8	13,8	24,1
	Satisfechos	15	51,7	51,7	75,9
	Muy satisfechos	7	24,1	24,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

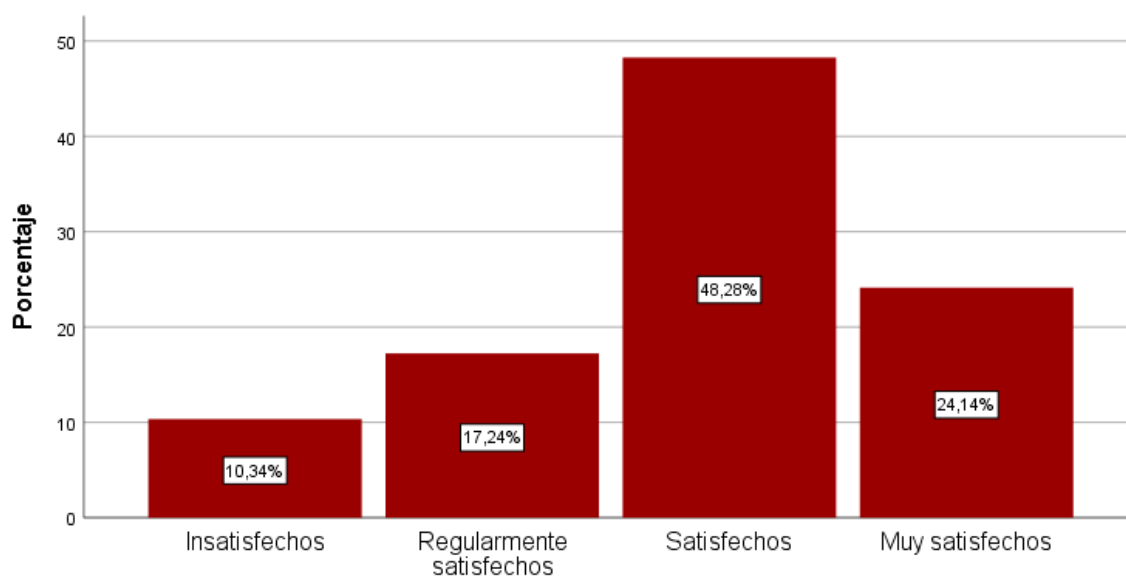
*Nota.* Trabajadores del área de rentas**Figura 6***Dimensión condiciones de trabajo*

*Nota.* Se observa que el mayor porcentaje 51.72% de los trabajadores del área de rentas se encuentran satisfechos con las condiciones de trabajo; sin embargo un menor porcentaje 10.34% afirman sentirse insatisfechos con la dimensión.

**Tabla 11***Dimensión reconocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfechos	3	10,3	10,3	10,3
	Regularmente satisfechos	5	17,2	17,2	27,6
	Satisfechos	14	48,3	48,3	75,9
	Muy satisfechos	7	24,1	24,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

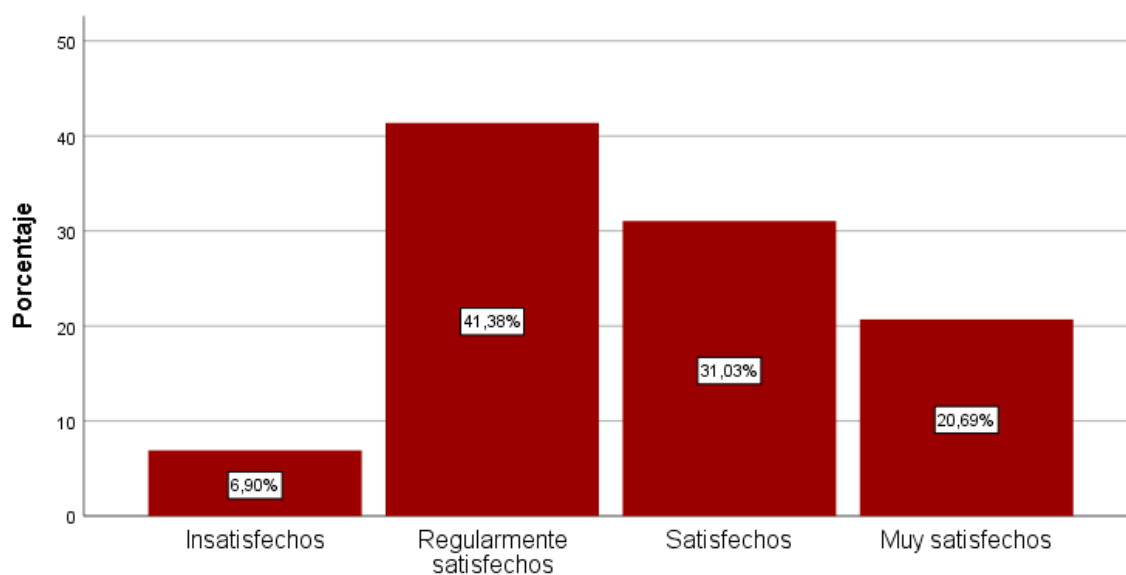
*Nota.* Trabajadores del área de rentas

**Figura 7***Dimensión reconocimiento*

*Nota.* Se observa que el mayor porcentaje 48.28% de los trabajadores del área de rentas se encuentran satisfechos con los reconocimientos; sin embargo un menor porcentaje 10.34% responden sentirse insatisfechos con la dimensión.

**Tabla 12***Dimensión beneficios económicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfechos	2	6,9	6,9	6,9
	Regularmente satisfechos	12	41,4	41,4	48,3
	Satisfechos	9	31,0	31,0	79,3
	Muy satisfechos	6	20,7	20,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

*Nota.* Trabajadores del área de rentas**Figura 8***Dimensión beneficios económicos*

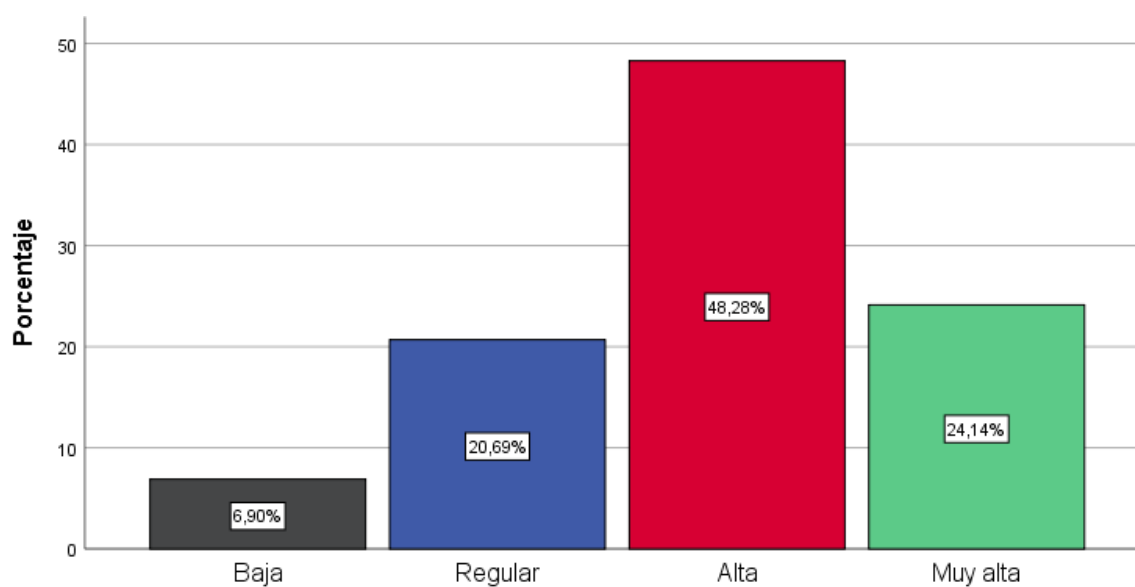
*Nota.* Se observa que el mayor porcentaje 41.38% de los trabajadores del área de rentas se encuentran regularmente satisfechos con los beneficios económicos; sin embargo un menor porcentaje 6.90% sostienen sentirse insatisfechos con la dimensión.



**Tabla 13***Nivel motivación laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	6	20,7	20,7	27,6
	Alta	14	48,3	48,3	75,9
	Muy alta	7	24,1	24,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

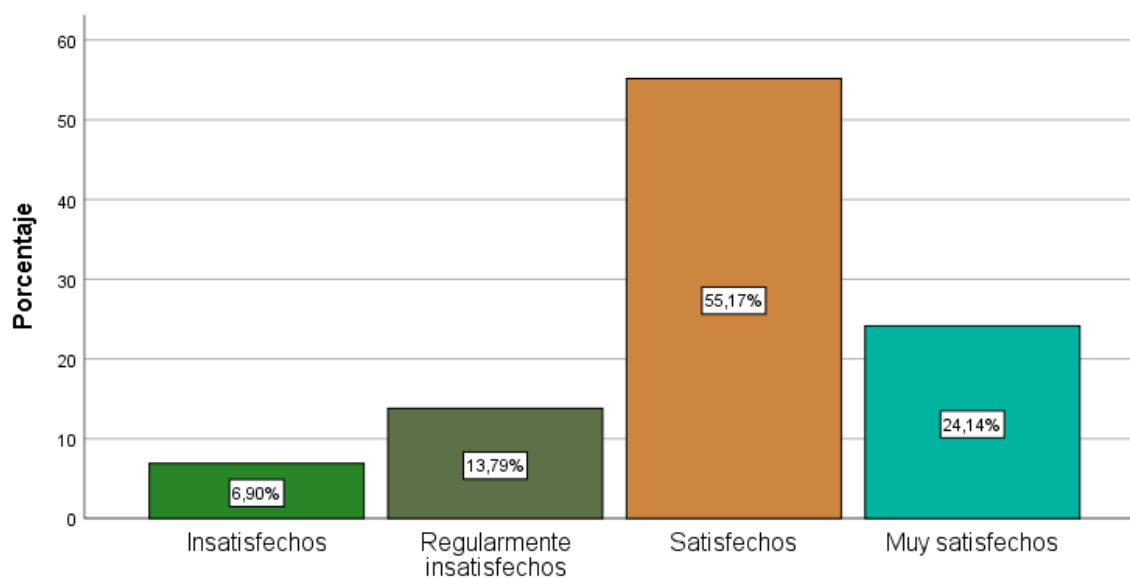
*Nota.* Trabajadores del área de rentas

**Figura 9***Nivel de motivación laboral*

*Nota.* Se observa en el mayor porcentaje 48.28% alta motivación, seguido de muy alta 24.14% en los trabajadores del área de rentas; sin embargo un porcentaje 20.69% manifiestan que es regular y un menor porcentaje 6.90% presentan baja motivación laboral.

**Tabla 14***Nivel satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfechos	2	6,9	6,9	6,9
	Regularmente insatisfechos	4	13,8	13,8	20,7
	Satisfechos	16	55,2	55,2	75,9
	Muy satisfechos	7	24,1	24,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

*Nota.* Trabajadores del área de rentas**Figura 10***Nivel de satisfacción laboral*

*Nota.* Se observa que el mayor porcentaje de trabajadores del área de rentas 55.17% se encuentran satisfechos, seguido de muy satisfechos 24.14%; sin embargo un 13.79% se encuentran regularmente satisfechos y un menor porcentaje 6.90% están insatisfechos.

**Tabla 15***Correlación motivación laboral y significación de tarea*

			Motivación laboral	Significación de tarea
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Significación de tarea	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

*Nota.* Correlación desarrollada con el coeficiente de correlación de Spearman

Se observa en la tabla del Rho de Spearman una correlación positiva considerable 0,834; además al obtenerse un nivel de significancia 0.000 menor al grado de error 0.05, se exhibe que entre la motivación laboral y la dimensión significación de la tarea existe relación positiva y muy significativa.

**Tabla 16***Correlación motivación laboral y condiciones de trabajo*

			Motivación laboral	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

*Nota.* Correlación desarrollada con el coeficiente de correlación de Spearman

Se observa en la tabla del Rho de Spearman una correlación positiva muy fuerte 0,969; además al obtenerse un nivel de significancia 0.000 menor al grado de error 0.05, se exhibe que entre la motivación laboral y la dimensión condiciones de trabajo existe relación positiva y muy significativa.

**Tabla 17***Correlación motivación laboral y reconocimiento*

			Motivación laboral	Reconocimiento
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,996**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Reconocimiento	Coefficiente de correlación	,996**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

*Nota.* Correlación desarrollada con el coeficiente de correlación de Spearman

Se observa en la tabla del Rho de Spearman una correlación positiva muy fuerte 0,996; además al obtenerse un nivel de significancia 0.000 menor al grado de error 0.05, se exhibe que entre la motivación laboral y la dimensión condiciones de trabajo existe relación positiva y muy significativa.

**Tabla 18***Correlación motivación laboral y beneficios económicos*

			Motivación laboral	Beneficios económicos
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Beneficios económicos	Coefficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

*Nota.* Correlación desarrollada con el coeficiente de correlación de Spearman

Se observa en la tabla del Rho de Spearman una correlación positiva considerable 0,861; además al obtenerse un nivel de significancia 0.000 menor al grado de error 0.05, se exhibe que entre la motivación laboral y la dimensión beneficios económicos existe relación positiva y muy significativa.

**Tabla 19***Relación entre motivación y satisfacción laboral*

			Motivación laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

*Nota.* Correlación desarrollada con el coeficiente de correlación de Spearman, observándose en la tabla del Rho de Spearman una correlación positiva muy fuerte 0,948.

### **Prueba de hipótesis**

Hipótesis alterna H1: existe relación positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

Hipótesis nula H0: no existe relación positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

Al realizar la prueba de hipótesis se logra observar un nivel de significancia de 0.000, y al establecer como margen de error 0.05, se acepta la hipótesis alterna o H1; logrando el objetivo de la investigación al determinar que existe relación positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

### 3.2. Discusión de Resultados

La variable motivación laboral fue dividida en 2 dimensiones, la primera es factores motivacionales, siendo estos evaluados como de acuerdo 58.6%, seguido de muy de acuerdo 24.1%, lo que conlleva a señalar que el personal del área se encuentra motivado con estos elementos; lo acontecido es producto de ser reconocido el trabajo que realizan en el área como lo encontrado en el trabajo de Vaca (2017) y Sabater et al. (2019), mostrando que el reconocimiento es un factor que motiva; así también valoran lo responsables que son con su trabajo y las tareas realizadas en lo personal le generan crecimiento, resultado similar a Sabater et al. (2019) quien haya que la responsabilidad en el trabajo y las tareas interesantes promueven acciones positivas; por último piensan que tienen la posibilidad de ser promocionados, resultado semejante a Arias y Ospina (2019) al evidenciar que la promoción promueve motivación intrínseca en los trabajadores.

Por otro lado, son muy escasas las recompensas y el sentir de realización cuando realizan sus labores, resultado parecido a lo hallado como los bajos incentivos por Ramírez et al. (2020), Talavera et al. (2021) y Herrera (2019). Los hallazgos discrepan de las investigaciones de Sabater et al. (2019), Talavera et al. (2021) en aspectos como la promoción de los trabajadores. Lo referido confirma lo aportado por Whetten y Cameron (2011) y Robbins y Coulter (2014), quienes sostienen que es necesario las recompensas tras un adecuado comportamiento al ser un elemento que motiva al trabajador; de la misma manera se ratifica la Teoría de los dos factores de Herzberg al poner de manifiesto que cuando los individuos se sienten bien en el trabajo, se citaban factores que eran intrínsecos producto por el empleo en sí.

Con los factores higiénicos los trabajadores responden también estar de acuerdo 55.2% y muy de acuerdo 20.7%, encontrándose motivados mediante factores como la



supervisión, la cual es realizada para mejora en las tareas como lo hallado por Arias y Ospina (2019); sentirse acogidos en el área, así lo refiere Vaca (2017) señalando en su trabajo que los empleados necesitan sentirse acogidos; la relación con el jefe es cordial como en la investigación de Apaza y Cjuro (2019); son buenas las relaciones con los compañeros de otras áreas, hecho que discrepa de Ramírez et al. (2020) y Herrera (2019) quienes manifiestas conflictos entre trabajadores; corroborando a Sánchez y García (2017) al requerir que entre los involucrados deben propiciarse relaciones adecuadas para su bienestar; y se sienten estables en la municipalidad al estar varios años laborando, equivalente al trabajo de Sabater et al. (2019) y lo plasmado por Robbins y Coulter (2014).

Sin embargo, existen factores a mejorar como las condiciones físicas por el número de trabajadores en el espacio como lo encontrado Talavera et al. (2021), confirmando lo planteado por Peraza (2020) y Chávez et al. (2020) al señalar la importancia de las condiciones laborales las cuales influyen en su actitud; es escaso el interés por la vida personal y la remuneración debería ser mejorada como en el caso de Sabater et al. (2019); encontrándose de acuerdo con Fernández (2018) al emitir que la parte remunerativa es importante en la mejora del comportamiento acertado del personal. Lo descrito permite sostener que los trabajadores en el área se encuentran motivados 48.3%, similar a Sabater et al. (2019) y Huidobro (2020), así como también a Apaza y Cjuro (2019) en el cual predominan los factores motivacionales; por el contrario se encontraron regulares niveles en los trabajos de Ramírez et al. (2020), Arias y Ospina (2019), Vaca (2017), Talavera et al. (2021) y Herrera (2019).

La variable satisfacción laboral presenta respuestas favorables, encontrándose la mayoría de trabajadores satisfechos 55.2%; resultado como consecuencia de que las tareas realizadas son muy importantes, útiles, valiosas, se sienten bien y cómodos al realizarlas,

siendo un trabajo justo y sin explotación, parecido resultado a Ramírez et al. (2020) y Sabater et al. (2019) por sentir los participantes de su investigación aprecio y gusto por lo realizado, y de acuerdo a lo plasmado por García et al. (2007). Mejora su trabajo por las buenas relaciones con su jefe quien valora su esfuerzo, similar a lo encontrado por Arias y Ospina (2019) señalando que las acertadas relaciones con los supervisores mejora su accionar en las tareas; el trato recibido es el adecuado por lo que les agrada compartir con sus compañeros el trabajo, similar a Vaca (2017), Talavera et al. (2021) y Apaza y Cjuro (2019), corroborado por Landy y Conte (2005); por lo contrario a Ramírez et al. (2020) y Herrera (2019) por evidenciar falta de compañerismo.

Sin embargo, se evidencian factores a mejorar como lo es el sueldo, al cual lo perciben como que no está en equidad con lo que realizan, no es lo muy aceptable y que no cubre sus expectativas económicas, hechos semejantes a Talavera et al. (2021), Sabater et al. (2019) y Herrera (2019) por ser elementos menos valorados; el ambiente físico es considerado como pequeño por la cantidad de personal con que se cuenta, situación parecida en el trabajo de Vaca (2017), Apaza y Cjuro (2019), corroborando lo propuesto por Guzhñay (2010) y Palma (2005) al indicar que las condiciones como la infraestructura y el apoyo de compañeros promueven satisfacción. El resultado de la variable son semejantes en cuanto a su nivel con Sabater et al. (2019); diferentes a Arias y Ospina (2019), Vaca (2017), Talavera et al. (2021), Huidobro (2020) y Herrera (2019) por obtener niveles medios o regulares de satisfacción en los trabajadores.

El nivel de correlación entre las variables es muy fuerte 0.948; asimismo, al correlacionar la motivación laboral con las dimensiones significancia de la tarea 0.834 y beneficios económicos 0,861 se muestra correlación positiva considerable; entre la misma variable con las dimensiones condiciones de trabajo 0.969 y reconocimiento 0.996 la

correlación es positiva muy fuerte; al ser la significancia 0.000 se reconoce la relación entre la motivación y las dimensiones de la satisfacción laboral. Al realizar la prueba de hipótesis para lograr el objetivo de la investigación, se logra obtener un nivel de significancia de 0.000, y al establecer como margen de error 0.05, se acepta la hipótesis alterna o H1, logrando determinar que existe relación positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

El resultado es semejante a las investigaciones realizadas por Huidobro (2020), Apaza y Cjuro (2019), Herrera (2019); así también con Arias y Ospina (2019); y si bien existe relación entre las variables en la investigación de Talavera et al. (2021), su nivel fue débil. Lo referido corrobora a Sánchez y García (2017) y Peraza (2020) al señalar la relación e influencia entre las variables, propiciando mantener con salud y programas que eleven su moral a los empñeados. Así también Nolzco et al., (2020) y Fernández (2018) afirman que el personal es quien propicia el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, siendo necesario que se direccionen todos sus esfuerzos y acciones a satisfacerlos. De la misma manera se confirma a Chiavenato (2009), Whetten y Cameron (2011), Robbins y Coulter (2014) y con la teoría de Maslow al referir que al ser los motivos los que cubren las necesidades, se satisface a los trabajadores.

## CONCLUSIONES

Se describe bastante acerca de la motivación y es que en la actualidad la variable es un factor presente en los diversos momentos de la vida de la persona, conceptualizándolas por esta razón diversas ciencias. En el campo organizacional es un fundamental elemento en el desarrollo de la institución al elevar el desempeño y productividad de los colaboradores, logrando los objetivos planificados. Al medir la variable, se identificó un nivel alto 48.3% de motivación de acuerdo al mayor porcentaje de colaboradores del área de rentas de una municipalidad de Jaén.

La satisfacción laboral compone uno de los más estudiados fenómenos de los últimos tiempos, especialmente en el campo del capital humano; se trata de una subjetiva percepción positiva, principalmente surgida por la experiencia del trabajador, así como también por diversas situaciones las cuales fueron identificadas en la investigación. Al medir la variable se pudo identificar que los colaboradores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en su mayor porcentaje 55.2% se encuentran satisfechos.

Surgió en la investigación conocer la fuerza de asociación entre las variables; por lo que al ser analizadas se identificó un nivel de correlación muy fuerte 0.948; lo que muestra que es una importante variable para el desarrollo de los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén.

Al correlacionar la motivación laboral con las dimensiones significancia de la tarea 0.834 y beneficios económicos 0,861 se muestra correlación positiva considerable; entre la misma variable con las dimensiones condiciones de trabajo 0.969 y reconocimiento 0.996 la correlación es positiva muy fuerte; al ser la significancia 0.000 se reconoce la relación entre la motivación y las dimensiones de la satisfacción laboral. Así también al realizar la prueba de hipótesis se logró obtener un nivel de significancia de 0.000, aceptando la hipótesis alterna

o H1, logrando determinar que existe relación positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

## RECOMENDACIONES

Para incrementar la motivación se sugiere a la gerencia del área propiciar recompensas, siendo necesarias para generar un adecuado comportamiento al ser un elemento que motiva al trabajador; estas pueden ser con resoluciones por su desempeño. Así también, en la infraestructura mejorar la distribución al estar con muy poco distanciamiento social; realizar reuniones fuera del horario de trabajo con el propósito de propiciar relaciones amicales y que el jefe del área se preocupe no solo por el trabajo que se desarrolla, sino también por los problemas que tengan en su vida personal para apoyarlos personal y profesionalmente.

Conseguir mayor satisfacción laboral es importante pues su complacencia influirá en la productividad; por lo que la gerencia debe establecer canales de comunicación adecuada y horizontal; ser transparentes mediante el otorgamiento de información de los sucesos en la organización; promover las relaciones personales mediante la organización informal; brindarles continuamente reconocimientos; identificar el puesto que les corresponde en base a sus competencias; propiciar la toma de decisiones al encontrarse capacitados y gestionar un incremento de su sueldo por ser un elemento valorado por los trabajadores del área.

Se recomienda al existir alta correlación entre las variables, tomar muy en cuenta un programa de motivación basadas en las dimensiones, especialmente en las que presentan un mayor grado como lo son las condiciones de trabajo y el reconocimiento.

Por último, al evidenciarse claramente la relación positiva alta y muy significativa entre las variables, se sugiere tomar en consideración lo planteado en las recomendaciones; que si bien los resultados son favorables, es importante no solo mantenerlos sino incrementarlos para el bien de los trabajadores y de los administrados que acuden diariamente a las instalaciones.

### Fuentes de Información

- Apaza, C., y Cjuro, C. (2019). *Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Oropesa – 2019*. [Tesis pre grado, Universidad Andina del Cusco]. [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3200/1/Egari\\_Shakira\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3200/1/Egari_Shakira_Tesis_bachiller_2019.pdf)
- Arias, M., y Ospina, E. (2019). *Motivación y satisfacción laboral en los empleados del sector público del departamento de Risaralda*. [Tesis pre grado, Universidad Católica de Pereira. Colombia]. <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/5510>
- Bellido, M., Morales, P., Gamarra, C., y Calizaya, L. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA* 25(108); 04-11. <https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/425/833>
- Casana, K., y Carhuancho, I. (2019). Análisis de la gestión del talento humano en una institución pública, en Perú. *Investigação Qualitativa em Ciências Sociais/Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*, 3(1), 120-125. <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/CIAIQ2019/article/view/1991>
- Chávez, F., Carhuancho, I., Nolazco, F., Venturo , C., & Miranda, B. (2020). Motivation of public service in a municipality in Peru. *International Journal of Scientific & Technology Research* 9(2), 211-219. <http://www.ijstr.org/final-print/feb2020/Motivation-Of-Public-Service-In-A-Municipality-In-Peru.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Edenred (2016). *10 estadísticas sobre motivación laboral para Recursos Humanos*. Endered. <https://blog.edenred.es/estadisticas-motivacion-laboral/>
- Fernández, A. (2018). *Estrategias para mejorar la motivación laboral en un instituto técnico superior*. [Tesis pre grado.Universidad, Norbert Wiener, Lima]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2483/TESIS%20Fernandez%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Flores, C. (2018, 14 de agosto). Perú: El 13.09% de trabajadores falta a su centro de labores con falso pretexto. *El Comercio*. <https://diariocorreo.pe/economia/peru-el-1309-de-trabajadores-falta-sucentro-de-labores-con-falso-pretexto-835992/>
- García-Ramos M, Luján-López ME, Martínez-Corona MÁ (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*; 15(2): 63-72. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- González, L. (2007). La motivación y su historia. *Mendive*, 6(1), 1-4. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/257>
- Guzhñay, M. (2010). *Capítulo I: Fundamentación Teórica*. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/7/CAPITULO%20I.pdf>
- Hellriegel, D., Jackson, S., y Slocum., J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. CENGAJE Learning.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw Hill.
- Herrera, V. (2019). *Relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia regional de energía, minas e hidrocarburos de La Libertad año 2018*. [Tesis pre grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33866/herrera\\_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33866/herrera_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huidobro, C. (2020). *Motivación y calidad de vida laboral en la satisfacción laboral según personal sanitario en épocas de Covid-19, Lima-2020*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49901>
- La República (2020, 24 de enero). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/?ref=lr>
- Lanty, F., y Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. McGraw-Hill
- Nolazco, L., Bustamante, C., Moreno, R., y Carhuacho, M. (2020). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 162-176. <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/1455/1836>



- Organización Internacional del Trabajo (2020). *Mi Futuro del Trabajo. Perú: Impacto de la Covid-19 en el empleo y los ingresos laborales*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_756474.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf).
- Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4), 1-10.  
[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2020000405013](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2020000405013)
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL
- Peraza de Aparicio, C. (2020). Salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador. *MediSur*, 18(3), 507-511.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-897X2020000300507](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2020000300507)
- Ramírez B., Eusse, M., Dávila, R., Riaño, D., y Carantonio, B. (2020). *Factores de motivación y satisfacción laboral en la empresa Proquality*. [Trabajo de investigación, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano].  
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2209/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2014). *Administración*. (12ª Ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13ª Ed.). Pearson Educación.
- Rodríguez, J., y Pérez, J. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de Negocios*; 82(1); 1-26.  
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Sabater, C., Armas, D., y Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuaernos de trabajo social*, 32(2), 397-405.
- Salanova, M. (2020). ¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Notas de la resiliencia organizacional (¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Apuntes desde la resiliencia

organizacional), *Revista Internacional de Psicología Social*, 35(3), 670-676, [DOI: 10.1080 / 02134748.2020.1795397](https://doi.org/10.1080/02134748.2020.1795397)

Sanchez, M., y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/11471>

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. El Manual Moderno.

Talavera, I., Calcina, S., Castillo, J., y Campos, J. (2021). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú. *Polo del conocimiento*, 6(10), 3-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094619>

Vaca, M. (2017). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 101-108. <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/235/324>

Whetten, D. A., y Cameron, K. S. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. Pearson educación.

**ANEXOS**

**ANEXO A: Matriz de Consistencia**

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE COVID 19  
EN EL ÁREA DE RENTAS DE UNA MUNICIPALIDAD DE JAÉN, 2021**

Problema de Investigación	Objetivos	Marco teórico conceptual	Hipótesis	Variable	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia Covid 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante el 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a.- ¿Qué nivel de motivación laboral durante la pandemia Covid 19 presentan los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021?</p> <p>b.- ¿Qué nivel de satisfacción laboral durante la pandemia Covid 19 tienen los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021?</p> <p>c.- ¿Cuál es el nivel de correlación entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia Covid 19 en el área de rentas de una</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia Covid 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a.- Identificar el nivel de motivación laboral durante la pandemia Covid 19 que presentan los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.</p> <p>b.- Identificar el nivel de satisfacción laboral durante la pandemia Covid 19 tienen los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.</p> <p>c.- Identificar el nivel de correlación entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia Covid 19 en el área de rentas de una</p>	<p><b>Motivación laboral</b></p> <p>“Procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo (Robbins y Coulter, 2014, p.506).</p> <p><b>Satisfacción laboral</b></p> <p>“Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma, 2005, p.15).</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia Covid 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a.- Es baja la motivación laboral en los trabajadores durante la pandemia Covid 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.</p> <p>b.- Es baja la satisfacción laboral durante la pandemia Covid 19 en los trabajadores del área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.</p> <p>c.- Existe correlación positiva alta entre la motivación y la satisfacción laboral durante la pandemia Covid 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén</p>	<p><b>Motivación laboral</b></p> <p>Factores motivacionales: Logro, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad, avance, crecimiento.</p> <p>Factores higiénicos: Supervisión, políticas, relación con el supervisor, condiciones laborales, salario, relación con colegas, vida personal, relación con subordinados, estatus, seguridad.</p> <p><b>Satisfacción laboral</b></p> <p>Significación de tarea: Validez de las funciones, utilidad de las labores, realización, sentimiento de bienestar.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> La investigación presenta un enfoque cuantitativo al medir y relacionar las variables.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Al determinar la relación entre las variables, el nivel es correlacional</p> <p><b>Método de investigación:</b> <b>Deductivo:</b> al pasar de un conocimiento que es general a uno de menor nivel (Rodríguez y Pérez, 2017, p.10). <b>Hipotético:</b> infiere y aplica la deducción, se obtienen predicciones y se comprueba o no la veracidad de la hipótesis (Rodríguez y Pérez, 2017, p.11).</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Se considera para la investigación el diseño no experimental.</p> <p><b>Muestreo:</b> La población está comprendida por 29 trabajadores, por lo tanto no se requiere de fórmula estadística, considerando a</p>

<p>municipalidad de Jaén en el 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021?</p>	<p>municipalidad de Jaén en el 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la motivación laboral y la significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.</p>		<p>durante el 2021.</p> <p>Se evidencia relación positiva y significativa entre la motivación laboral y la significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.</p>	<p>Condiciones de trabajo: Distribución física, relación con el jefe, comodidad, valoración del esfuerzo.</p> <p>Reconocimiento: Trato, importancia de la tarea, compartir el trabajo, limitación de trabajo.</p> <p>Beneficios económicos: Equidad del sueldo, trabajo justo, sueldo aceptable, expectativas.</p>	<p>toda la población como la muestra para el estudio.</p> <p><b>Técnicas:</b> La técnica a utilizar es la encuesta, siendo esta muy utilizada y conocida en las investigaciones de ciencias sociales, permitiendo obtener datos pertinentes para llegar a concretar los objetivos.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Son 2 cuestionarios; uno diseñado en base a los factores de Herzberg; y la escala CL-SPC de Sonia Palma.</p>
---	--	--	--	--	---

**ANEXO B: Cuestionario motivación laboral**

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	<b>Factores motivacionales</b>					
1	Los logros obtenidos son recompensados					
2	Se reconoce el trabajo en mi área					
3	Me siento realizado al desarrollar mis labores					
4	Se valora la responsabilidad que tengo en mi puesto de trabajo					
5	Las tareas asignadas me permiten crecimiento en lo personal					
6	Existe posibilidades de ser promocionado					
	<b>Factores higiénicos</b>					
7	Se me supervisa el trabajo en cada momento					
8	Me siento acogido en el área donde laboro					
9	Es buena y cordial la relación con mi jefe					
10	Son adecuadas las condiciones físicas de mi trabajo					
11	Mi sueldo es equitativo al trabajo que realizo					
12	Existe relación buena y cordial con mis compañeros de trabajo					
13	En mi área se tiene en cuenta mi vida personal					
14	Me llevo bien con trabajadores de otras áreas así sean de niveles inferiores					
15	Pertenecer a esta organización me otorga más estatus social					
16	Tengo estabilidad en la organización					



**ANEXO C: Cuestionario satisfacción laboral**

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	<b>Significación de tarea</b>					
1	Las funciones realizadas son muy valiosas como otras.					
2	Siento que soy útil con las labores que realizo.					
3	A través de mi trabajo me siento realizado como persona.					
4	Realizando mis labores me siento bien conmigo mismo.					
	<b>Condiciones de trabajo</b>					
5	La distribución física facilita realizar las tareas.					
6	El llevarse bien con su jefe beneficia la calidad del trabajo.					
7	Se siente cómodo para mantener un buen desempeño.					
8	Es valorado su esfuerzo por su jefe.					
	<b>Reconocimiento</b>					
9	Es adecuado el trato que recibe en el área.					
10	Percibe que las tareas que realiza tienen importancia.					
11	Le agrada compartir el trabajo con otros compañeros.					
12	Es desagradable que limiten su trabajo.					
	<b>Beneficios económicos</b>					
13	Su sueldo está en equidad con las tareas que realiza.					
14	Siente que realiza un trabajo justo sin ser explotando.					
15	Su sueldo es bastante aceptable.					
16	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					

## **ANEXO D: Validación de expertos**

### Ficha de Validación

#### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: RIVERA TANTACHUCA RICARDO
- 1.2. Grado académico: MBA
- 1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNTRM
- 1.4. Título de la investigación: MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE COVID 19 EN EL ÁREA DE PLANTAS DE UNA MUNICIPALIDAD DE JAÉN, 2021
- 1.5. Autor del instrumento: ISABELA SALDARRIÑA OLLAGUETA
- 1.6. Licenciatura/Mestría/Doctorado: LICENCIATURA
- 1.7. Nombre del instrumento: MOTIVACIÓN LABORAL

Indicadores	Criterios cualitativos/quantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevos puntos en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					14	80
Total					14	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20):  $14 \times 0.20 = 2.8$

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Aplicar en la investigación

Lugar y fecha: Jaén, 28 de marzo 2021

  
DNI  
17634312

### Ficha de Validación

#### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: RIVERA TANTACHUCA RICARDO
- 1.2. Grado académico: MDA
- 1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNPAM
- 1.4. Título de la investigación: MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE COVID 19 EN EL ÁREA DE RENTAS DE UNA MUNICIPALIDAD DE JAÉN, 2021
- 1.5. Autor del instrumento: ISABELA SALDAÑA OLLAGUEZ
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
- 1.7. Nombre del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7 Consistencia	Basado en aspectos técnicos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas perspectivas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					14	80
Total					14	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0,20):  $96 \times 0,20 = 19,2$

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Aplican en la investigación

Lugar y fecha: Jaén, 28 de marzo 2021

  
DMI  
17634312

### Ficha de Validación

#### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Barboza Guava Suson Shuana.  
 1.2. Grado académico: Magister.  
 1.3. Cargo e institución donde labora: Jefe Sub Unidad de Equidad e Igualdad de Género - MRF.  
 1.4. Título de la investigación: Motivación y Satisfacción Laboral en Tiempos de COVID-19 en el Área de Rentas de una Municipalidad de Jaén, 2021.  
 1.5. Autor del instrumento: Isabela Saldana Pllaguz.  
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura.  
 1.7. Nombre del instrumento: Motivación Laboral.

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al avance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					24	20
Total					24	20

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20):  $34 \times 0.20 = 38.8$

Valoración cualitativa: Excelente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Lugar y fecha: Jaén, 26 de marzo del 2021

  
 DNI  
 40256770.

## Ficha de Validación

### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Solano Villarreal Walter
- 1.2. Grado académico: Magister en Administración Estratégica de Empresas
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Dirección Sub Regional de Salud I Jaén
- 1.4. Título de la investigación: Motivación y Satisfacción Laboral en tiempos de COVID-19 en el área de rentas de la Municipalidad de Jaén, 2021
- 1.5. Autor del instrumento: Isabela Saldaña Ollaguez
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7. Nombre del instrumento: Motivación Laboral


Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total						
Total					16	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): 19.2

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Se recomienda aplicar en el estudio

Lugar y fecha: Jaén 29 de marzo 2021

  
 Walter Gastón Solano Villarreal  
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN  
 ESTRATÉGICA DE EMPRESAS  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD: N° 94799

Mag. Walter Solano Villarreal  
 DNI 16786692

### Ficha de Validación

#### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Barboza Guerra Susan Shoana.  
 1.2. Grado académico: Magister.  
 1.3. Cargo e institución donde labora: Jefe Sub Unidad de Equidad e Igualdad de Género- MPF.  
 1.4. Título de la investigación: Motivación y Satisfacción Laboral en Tiempo de COVID-19 en el Área de Ventas de una Municipalidad de Jaén - 2021.  
 1.5. Autor del instrumento: Isobela Soldana P. Laguz.  
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura.  
 1.7. Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral.

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio				X	
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					X
Sub total					16	80
Total					16	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20):  $16 \times 0.20 = 3.20$

Valoración cualitativa: Excelente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable.

Lugar y fecha: Jaén, 26 de marzo del 2021.

  
 DN  
 40256770.



## Ficha de Validación

### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Solano Villarreal Walter
- 1.2. Grado académico: Magister en Administración Estratégica de Empresas
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Dirección Sub Regional de Salud Jaén
- 1.4. Título de la investigación: Motivación y Satisfacción Laboral en tiempos de COVID-19 en el área de rentas de la Municipalidad de Jaén, 2021
- 1.5. Autor del instrumento: Isabela Saldaña Ollaguez
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7. Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral


Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total						
Total					16	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): 19.2

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Se recomienda aplicar en el estudio

Lugar y fecha: Jaén 29 de marzo 2021

  
 Walter Gastón Solano Villarreal  
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN  
 ESTRATÉGICA DE EMPRESAS  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD M.P. 11707

Mag. Walter Solano Villarreal  
 DNI 16786692

## **ANEXO E: Indicadores de correlación**

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta