



**Universidad Andina del Cusco**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Profesional de Psicología**



**Tesis**

---

**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE LIMPIEZA PÚBLICA DE TRES MUNICIPALIDADES DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2020”**

---

**Tesis para optar el título profesional de Psicóloga**

**Presentado por:**

Bach. Arenas Cárdenas, Roseline Yuliana

Bach. Urbina Mercado, Esthefany Mishel

**Asesora:**

Mgt. Ps. María Liliana Peña Farfán

**Cusco-Perú**

**2022**



## AGRADECIMIENTO

*A la Mgt. Ps. María Liliana Peña Farfán, quien desde el primer momento nos brindó su amistad, gracias por la paciencia, orientación y la guía en el desarrollo de esta investigación. De igual manera a la municipalidad del Cusco, municipalidad de San Sebastián y a la municipalidad de San Jerónimo por habernos permitido el acceso de la aplicación de los instrumentos psicológicos en su personal.*

*Roseline y Esthefany.*



## DEDICATORIAS

*Con todo el amor y cariño a mis padres, Abraham y Yuliana, quienes con todo su amor, esfuerzo y paciencia me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, les doy las gracias por inculcar en mí, el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios siempre está conmigo.*

*A mi esposo Edward y mis hijas Alize y Khaleesi por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, porque con su amor y respaldo, me ayudan alcanzar mis objetivos, por siempre estar conmigo en todo momento. A toda mi familia, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.*

*Roseline*

*A mi mamá Clotilde, por haberme dado su apoyo incondicional durante todos estos años, lo cual fue fundamental para poder llegar a cumplir esta meta en mi vida. A mi padre Jerónimo que desde el cielo me cuida y es mi mayor fuente de inspiración. A mi hermana Lucero que siempre estuvo conmigo dándome ánimos. A mi pareja Gilbert y mi hijo Frank Gerónimo, que son mi fuente de amor y unión que más amo.*

*Esthefany*



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en el personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental transversal. Se realizó en una muestra de 307 trabajadores de Limpieza Pública. Para la recolección de información se utilizó el Instrumento Escala de Motivación MLP de Sonia Palma Carrillo y Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC). Dentro de los resultados se encontró que se tiene una relación significativa al 5% de margen de error ( $0.000 < 0.05$ ) y directa (0,446) que señala que una mayor motivación laboral en el ambiente de trabajo está relacionada a una mayor satisfacción laboral de los trabajadores encuestados. Estos resultados concluyeron que existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral ( $p < ,05$ ;  $\rho = ,446$ ) en el personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020. Lo que señala que para los trabajadores encuestados en general ambas variables y sus indicadores tienen una relación donde mientras mayor sea la motivación laboral esperan también sea mayor su satisfacción laboral.

**Palabras claves:** motivación laboral, satisfacción laboral, Limpieza Pública.



## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between motivation and job satisfaction in the Public Cleaning staff of three municipalities of the City of Cusco, during the period 2020. The research was developed under a quantitative approach, with a descriptive-correlational scope and a cross-sectional non-experimental design. It was carried out in a sample of 307 Public Cleaning workers. For the collection of information, the Sonia Palma Carrillo MLP Motivation Scale Instrument and the Job Satisfaction Scale (SL SPC) were used. Among the results, it was found that there is a significant relationship at a 5% margin of error ( $0.000 < 0.05$ ) and a direct relationship (0.446), which indicates that greater work motivation in the work environment is related to greater job satisfaction of employees. surveyed workers. These results concluded that there is a direct and significant relationship between motivation and job satisfaction ( $p < .05$ ;  $\rho = .446$ ) in the Public Cleaning staff of three municipalities of the City of Cusco, during the 2020 period. that for the workers surveyed in general, both variables and their indicators have a relationship where the greater the work motivation they expect, the greater their job satisfaction.

**Keywords:** job motivation, job satisfaction, public cleaning.



## ÍNDICE

Agradecimiento.....	ii
Dedicatorias .....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
1. Capítulo I: Introducción .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación de problema.....	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Justificación.....	6
1.3.1. Conveniencia.....	7
1.3.2. Relevancia social .....	7
1.3.3. Implicaciones prácticas.....	8
1.3.4. Valor teórico .....	8
1.4. Objetivos de investigación .....	9
1.4.1. Objetivo General.....	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9
1.5. Delimitación del estudio.....	10
1.5.1. Delimitación espacial.....	10
1.5.2. Delimitación temporal .....	10
1.6. Aspectos éticos.....	10
2. Capítulo II: Marco Teórico .....	12
2.1. Antecedentes .....	12
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	12
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	16
2.1.3. Antecedentes locales.....	19
2.2. Bases teóricas .....	20
2.2.1. Contexto sociodemográfico .....	20
2.2.2. Motivación laboral .....	21
2.2.3. Satisfacción laboral.....	30
2.3. Bases conceptuales.....	36
2.3.1. Motivación .....	36
2.3.2. Satisfacción.....	37
2.3.3. Laboral .....	37
2.3.4. Satisfacción laboral.....	37
2.3.5. Servicio de limpieza pública.....	37
2.3.6. Personal.....	37
2.3.7. Municipalidad .....	37
2.3.8. Empleado .....	38
2.4. Hipótesis.....	38
2.4.1. Hipótesis general.....	38
2.4.2. Hipótesis específicas.....	38



2.5.	Variables e indicadores de estudio .....	40
2.5.1.	Identificación de variables .....	40
2.5.2.	Operacionalización de variables .....	41
3.	Capítulo III: Método .....	31
3.1.	Alcance del estudio .....	31
3.2.	Diseño de investigación .....	31
3.3.	Población .....	32
3.4.	Muestra .....	34
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
3.5.1.	Técnica .....	38
3.5.2.	Instrumento .....	38
3.6.	Análisis estadístico .....	41
3.7.	Correlación Rho de Spearman .....	42
3.8.	Resultados estadísticos .....	43
3.9.	Plan de análisis de datos .....	44
3.9.1.	Análisis descriptivo .....	44
3.9.2.	Análisis inferencial .....	44
4.	Capítulo IV: Resultados de investigación .....	46
5.	Capítulo V: Discusión .....	56
5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos .....	56
5.2.	Limitaciones del estudio .....	59
5.3.	Comparación crítica con la literatura existente .....	59
5.4.	Implicaciones del estudio .....	65
	Conclusiones .....	67
	Sugerencias .....	70
	Bibliografía .....	71
	Instrumentos de recolección de datos .....	81
	Apéndice .....	85
	Apéndice 1: Autorización de uso de los instrumentos de la autora .....	85
	Apéndice 2: Consentimiento informado .....	87
	Apéndice 3: Matriz de consistencia .....	89



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	41
<b>Tabla 2</b> Distribución de la población según Municipalidad .....	32
<b>Tabla 3</b> Distribución de la población según género .....	33
<b>Tabla 4</b> Distribución de la población según edad .....	33
<b>Tabla 5</b> Distribución de la población según nivel educativo .....	33
<b>Tabla 6</b> Distribución de la población según estado civil .....	34
<b>Tabla 7</b> Tabla de valores de Z según el porcentaje de Confianza utilizada .....	35
<b>Tabla 8</b> Distribución de la muestra según municipalidad.....	36
<b>Tabla 9</b> Población de las municipalidades según género .....	36
<b>Tabla 10</b> Población de las municipalidades por rango de edad y género .....	37
<b>Tabla 11</b> Población de las municipalidades por nivel educativo y género .....	37
<b>Tabla 12</b> Población de las municipalidades por estado civil y género.....	38
<b>Tabla 13</b> Prueba de Kolmogorov-Smirnov .....	42
<b>Tabla 14</b> Correlación de Spearman.....	43
<b>Tabla 15</b> Nivel de motivación del personal de limpieza pública municipal .....	47
<b>Tabla 16</b> Nivel de satisfacción del personal de limpieza pública municipal .....	46
<b>Tabla 17</b> Correlación de la variable motivación con las dimensiones de satisfacción laboral ....	47
<b>Tabla 18</b> Correlación de la variable satisfacción con las dimensiones de motivación laboral ....	49
<b>Tabla 19</b> Correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según municipalidad	50
<b>Tabla 20</b> Correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según genero .....	51
<b>Tabla 21</b> Correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según edad .....	52
<b>Tabla 22</b> Correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según nivel educativo .....	53
<b>Tabla 23</b> Correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según estado civil.....	54





## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Dispersión simple entre Satisfacción y Motivación .....	44
---	----



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

Partiendo de un punto de vista empresarial, la motivación laboral se muestra como un elemento fundamental y necesario para mantener un crecimiento en los esquemas de productividad, una engagement de los empleados y colaboradores y el sentido de integrar o ser parte de la organización (Herrera et al., 2017). Para desempeñar un nivel óptimo, los empleados deben estar necesariamente motivados (Mello & Thabayapelo, 2021). El nivel de motivación no solo impacta en el desempeño en el trabajo sino además sobre el rendimiento de toda la organización y su productividad (Sosa, 2020).

El ser humano al ser el agente esencial de la motivación es por esto el más importante ejecutor en cualquier organización. Está comprobado a nivel global que la motivación es uno de los factores que influyen mas en el desenvolvimiento que llega a tener una empresa. (Conexión ESAN, 2019). Por su conexión con la salud de los trabajadores desde un enfoque integral, es hoy en día de vital importancia porque incrementa la satisfacción del personal, disminuye el absentismo laboral, mejora la motivación, el ambiente laboral y el nivel de participación, y, además, produce una mejora de la imagen corporativa tanto para los trabajadores, las empresas y para la comunidad (Carbajal & Patiño, 2018).



Por ejemplo, la OIT (2020a) nos señala que existe un 50% de colaboradores que padecen de estrés, ansiedad además, de síntomas depresivos, molestias de tipo físico, aislamiento social y alteraciones del sueño él y el 7% nos indican que sufre cansancio severo; de igual manera esto se repite en Alemania, donde el 7% posee depresión, y, en los Estados Unidos, Polonia y Reino Unido, 3 de 10 personas presentaban estrés en cada año, por razones laborales y 1 de cada 10 colaboradores sufren algún problema de salud mental; y estas son cifras que van en crecimiento al día de hoy

A nivel internacional otros casos pueden ser el de Francia, Bélgica y España, donde se muestra que el 37% de los trabajadores, sienten insatisfacción con su trabajo y no se consideran comprometidos con este; en países como México, Emiratos Árabes y la India, se detectaron ciertos elementos importantes que contribuían en la motivación laboral como: carencia de lugares de confort en el trabajo y la inestabilidad junto al estrés laboral (Protección Laboral, 2016). Por otro lado, en Colombia la insatisfacción laboral se elevó hasta el 80% dentro de los colaboradores colombianos (Montes, 2019); esto trajo como consecuencia que de estos, el 33.2% no se encontraban de acuerdo con no poseer un contrato, el 23% buscaban hacer un traslado de trabajo, y el 12.7% de trabajadores estaba en desagrado con su actual vínculo contractual (Economía y Negocios, 2018).

El Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (2020), hoy en día en el contexto por Covid-19, mencionó que la manera en la que se trabaja se ha modificado en gran medida, por la presencia baja del nivel de motivación, el aumento de la incertidumbre, la ansiedad, el estrés, además de los riesgos psicosociales en salud y del estado de ánimo bajo. Señalando a la OMS (2019) se debe de comprender que el entorno del clima laboral podría causar daños a la productividad derivados de problemas como el consumo de sustancias psicoactivas o el ausentismo



laboral ambos producidos por inconvenientes a nivel de la salud mental, física y en general en cuanto bien se sientan los colaboradores. A estos problemas se suma que, por las peculiaridades del trabajo durante pandemia, el personal de Limpieza puede tener un mayor riesgo de exposición al virus y otros peligros (por ejemplo, químicos, físicos y ergonómicos), por lo tanto, deben estar capacitados adecuadamente en medidas preventivas (OIT, 2019).

Según la Organización Panamericana de la Salud (s.f), en las Américas, a pesar de que el porcentaje que representa la fuerza de trabajo con respecto a la población total (50% o 460 millones) y que además se puede afirmar que América latina y el caribe juntos hacen más de un 60% de fuerza laboral que se dispersa a lo largo de todos los sectores; se evidencia que la situación laboral dista mucho de ser la adecuada, la inseguridad laboral, situaciones peligrosas que pueden devenir en accidentes, enfermedad o la muerte están presentes y son factores repetitivos en un gran porcentaje de; sin embargo, existen condiciones de trabajo peligrosas, inseguras o insatisfactorias, pueden causar enfermedades, accidentes hasta inclusive muertes en el centro laboral, en la mayoría de países estas condiciones se repiten y son de un grupo importante de los trabajadores.

Perú, a comparación con todos los países latinoamericanos, está en el tercer puesto de mayor cantidad de alternancia en el puesto laboral con un 18% lo que se considera un porcentaje bastante elevado, y que es resultado de la poca motivación que se tiene para permanecer en un mismo lugar de trabajo todo esto derivado de problemas como lugares de trabajo inadecuados, una remuneración por debajo de la media y la inexistencia de beneficios laborales (Rosé, 2019).

Específicamente sobre el área de Limpieza en las municipalidades del territorio peruano, se conectan como Órgano de Línea perteneciente a la Gerencia del Medio Ambiente dentro de la Sub-Gerencia de Saneamiento Ambiental, el cual tiene como función específicamente de dirigir y organizar el barrido de residuos sólidos de lugares y las calles asignadas en el ruteo específico



(Manual Orgánico de Funciones [MOF], 2013). Brindando un adecuado servicio de Limpieza Pública, permite prevenir riesgos a la salud y al medio ambiente trayendo consigo la calidad de vida de su población y del personal (Ministerio del Ambiente y el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2013a).

Un problema inicial es que estos trabajadores sufren una alta exposición de riesgos laborales y más durante la pandemia por Covid-19 y varias afectaciones por otras enfermedades ocupacionales. Algunos estudios presentaron resultados, en Arequipa, en las vías Públicas, por el tipo de labor que desarrollan, presenta riesgos laborales, donde los principales riesgos son condiciones inseguras, ergonómicos, físicos, y los psicosociales (Monzón et al., 2021). En Chiclayo, Mácalo (2016) indicó que el 81.8% ha pasado por algún accidente laboral pues no usaron la indumentaria de protección personal; el 90.9% de colaboradores de Limpieza ha experimentado algún accidente dentro de su centro de trabajo; y en relación a la usabilidad de los elementos para que se protejan durante el desarrollo de sus actividades, el 87.9% de colaboradores municipales no utilizan dichos elementos. Según Chambi (2018), el 56.1% de los trabajadores de diversas municipalidades distritales en Arequipa sentían desmotivación en el trabajo.

El Decreto Legislativo N° 1278, “Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos”, indica que el personal de Limpieza Pública tiene que contar con las medidas de protección necesarias, aunque la realidad es diferente, ya que se presentaron algunas deficiencias de salud y seguridad en el centro de laboral, debido a que las herramientas utilizadas de protección ante el Covid-19 no eran los adecuados para la protección personal de los trabajadores, incluso de trabajadores con factores de riesgo. Por lo tanto, se exigió a los municipios cumplir con los equipos de protección con la calidad adecuada, así como también realizar capacitaciones del uso correcto de los mismos (Defensoría del pueblo, 2020).



A nivel provincial, se plantea como población de investigación a los empleados de Limpieza Pública que se encuentren laborando para las Municipalidades del Cusco, San Sebastián y San Jerónimo, estos se encargan del almacenamiento, barrido, transporte y recolección de los residuos sólidos. Y como medio de diagnóstico se realizó una entrevista previa a un trabajador del área de Limpieza Pública, quien indicó que en la actualidad si cuenta con los elementos de protección para realizar su jornada laboral, pero que no se encuentra satisfecho con su trabajo, ya que intervienen muchos factores a los cuales él se siente vulnerable, porque no tiene la garantía necesaria para evitar ser contagiado con el Covid-19. De igual manera, no tiene otra opción que seguir trabajando con el riesgo a contagiarse porque no puede renunciar a su puesto laboral, ya que esta persona como indica no encontraría otro trabajo en medio de la pandemia.

Por lo antes mencionado en esta área de Limpieza Pública, las entidades deberían de prestar más atención al enfoque sobre la motivación y satisfacción del personal del área de Limpieza, puesto que se ha demostrado que en la actualidad son una parte muy esencial, están en primera línea de batalla contra el Covid-19 y luchan por mantener la salubridad y evitar cualquier tipo de foco infeccioso que pueda generar diversas enfermedades en la población.

## **1.2. Formulación de problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cuál la relación entre la motivación y satisfacción laboral en el personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- a) ¿Cómo es el nivel de motivación laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020?



- b) ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020?
- c) ¿Cuál es la relación entre la motivación con cada una de las dimensiones de satisfacción laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020?
- d) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción con cada una de las dimensiones de la motivación laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020?
- e) ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según municipalidad?
- f) ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según género?
- g) ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según edad?
- h) ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según nivel educativo?
- i) ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según estado civil?

### **1.3. Justificación**

La vinculación de la satisfacción y la motivación en el contexto del trabajo, en las personas que trabajan en el área de Limpieza Pública de las municipalidades ubicadas en tres distritos de la Ciudad de Cusco ha sido escasamente estudiada y analizada, a nivel internacional, nacional y regional como podrá ser visualizado en los antecedentes. También, se ha observado que el personal



del área de Limpieza Pública de las municipales manifiesta y verbalizan que la clasificación física del ambiente laboral no logra facilitar el desarrollo de sus actividades, sienten que no es tan valiosa la tarea que realizan, verbalizan que en el ambiente que trabajan, en ciertas circunstancias, no es confortable y presentan ciertas dificultades para sentirse complacido por las actividades que realizan.

Por lo que la investigación se enfoca en relacionar las dos variables ya que es de vital importancia analizarlas porque esto podrá habilitar que se tomen decisiones adecuadas al fin de aumentar la satisfacción del personal, disminución del absentismo laboral, fortalecer la motivación laboral y mejorar la imagen corporativa para la comunidad, para las empresas y para los colaboradores. A continuación, se explica la importancia del estudio a nivel de conveniencia, social, práctica y teórica.

### ***1.3.1. Conveniencia***

El desarrollo del estudio sirve para dar a conocer el perfil del personal del área de Limpieza Pública de las municipalidades en función de la relación de las variables motivación y satisfacción laboral conjuntamente con sus características sociodemográficas; y, de esta manera, la Gerencia de Medio Ambiente, área de Limpieza Pública, contará con un diagnóstico certero lo que permitirá que se implemente a futuro diversos programas de gestión para optimizar el ambiente de trabajo y la salud mental de los trabajadores.

### ***1.3.2. Relevancia social***

La vida de las personas que laboran en el área de Limpieza Pública de las municipalidades engloba varios contextos que motivan e incitan en el desarrollo de investigaciones. Por ende, se justifica la presente investigación a nivel social, puesto que al reportar los resultados y al analizar el comportamiento del personal del área de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad





del Cusco se despliegan diversos beneficios, exclusivamente para los trabajadores en función a la satisfacción laboral y la motivación; lo cual nos permitirá que su abordaje, resultado y conocimiento pueda ser de utilidad para los profesionales enfocados en la salud ocupacional o para los mandos superiores, se logren desarrollar medidas oportunas y sensibilicen con la información conseguida y así, se busque mejorar de los procesos de gestión en recursos humanos con un posible impacto en el desempeño y se tomen decisiones para que cuenten con un personal motivado y satisfecho en el sentido de generar herramientas y conocimiento para mejorar las condiciones laborales.

### ***1.3.3. Implicaciones prácticas***

El estudio es importante, a nivel práctico, porque posee implicaciones trascendentales ejercido principalmente por los funcionarios o los profesionales que velan por la salud mental y ocupacional de las municipalidades, ya que podrán establecer actividades como programas preventivos promocionales en función de talleres y/o charlas hacia los trabajadores o reorganizar las políticas de la Municipalidad en las Gerencias del Medio Ambiente, con la meta de mejorar los niveles de las variables estudiadas en las personas que laboran en Limpieza Pública o específicamente las condiciones materiales y/o físicas de trabajo, la relación con la autoridad, los beneficios remunerativos y/o laborales, las relaciones sociales, las políticas administrativas, las tareas y el desarrollo personal.

### ***1.3.4. Valor teórico***

El valor teórico del presente estudio radica principalmente en cuantificar la vinculación de la satisfacción y motivación laboral en las personas que se desempeñan en Limpieza Pública, sustentado principalmente bajo el enfoque teórico de las necesidades adquiridas de McClelland (1998) que explica la motivación laboral y a través de la teoría higiene-motivacional, y teorías



vinculadas a la Discrepancia y a la Dinámica que explica la satisfacción laboral (Palma, 2005). Sirviendo, como un antecedente importante para futuras investigaciones. Por ende, el análisis que se realizará entre las dos variables brindará un aporte científico a las entidades sujetas de estudio, puesto que se reporta de forma específica, también, el nivel de las variables de estudio de las personas que trabajan.

#### **1.4. Objetivos de investigación**

##### ***1.4.1. Objetivo General***

Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en el personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020.

##### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- a) Describir el nivel de motivación laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020.
- b) Describir el nivel de satisfacción laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020.
- c) Identificar la relación entre la motivación con cada una de las dimensiones de satisfacción laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020
- d) Identificar la relación entre la satisfacción con cada una de las dimensiones de motivación laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020.
- e) Conocer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según municipalidad.



- f) Definir la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según género.
- g) Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según edad.
- h) Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según nivel educativo.
- i) Identificar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según estado civil.

## **1.5. Delimitación del estudio**

### ***1.5.1. Delimitación espacial***

La presente investigación tuvo como ubicación espacial la jurisdicción de tres distritos de la región del Cusco: Municipalidad del Cusco, San Jerónimo, y San Sebastián.

### ***1.5.2. Delimitación temporal***

La investigación se realizó a partir del mes de enero del 2020 hasta agosto del año 2021, se comenzó con el desarrollo del proyecto, después fue revisada y aprobada para que, consecuentemente, se proceda al procedimiento de administración de las encuestas que son los instrumentos de la investigación y, finalmente, se elaboró el informe final.

## **1.6. Aspectos éticos**

Para la ejecución de la presente investigación se está contemplando el ordenamiento jurídico pertinente relacionado con lo que dispone el órgano deontológico correspondiente, que para el presente caso es el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) y por la Asociación Médica Mundial (2017) en la declaración de Helsinki de la Amm, se proporcionó el personal del área de



Limpieza Pública de tres distritos de la Ciudad del Cusco el consentimiento informado en la que se dispuso el propósito y la naturaleza del estudio haciendo énfasis que el presente estudio es voluntario, libre y específico en el que lo sujetos consienten sus datos para los objetivos planteados.

Del mismo modo, se cumplió el código de ética para el estudio formulado por la UAC (2016), considerándose el principio de respeto de la persona humana y de grupos vulnerables considerando a la persona como un fin y no como un medio; del mismo modo, se aplicó el principio de beneficencia priorizando los intereses de los sujetos sin causar daño, maximizando los beneficios y reduciendo los efectos adversos posibles. También se tomó en cuenta el principio de justicia y bien común, anteponiéndose sobre todo ante el interés personal de los investigadores. Asimismo, se tomó en cuenta el principio de responsabilidad al considerar la privacidad y el anonimato de las respuestas de los colaboradores considerando, así, las consecuencias que la difusión y la realización que el estudio implica. Finalmente, se empleó el principio de integridad científica garantizando la comunicación y el análisis de los resultados, así como la veracidad de la información evitando el plagio de los estudios de otros autores, refiriendo y citando a partir de las normas de la Asociación Americana de Psicología (APA).



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Salazar y Bello (2021) en su indagación “Motivación y satisfacción laboral del personal en la dirección Provincial IEES – Manabí, Ecuador” tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto a los elementos de higiene y motivadores propuestos por la teoría de Herzberg, siendo una indagación de tipo descriptiva, con un diseño de no experimentación y transeccional, donde se aplicó el método cuantitativo con la población fue de 244 empleados y la muestra fue de 150 empleados, utilizando un cuestionario de 14 ítems con categoría de respuesta en escala de Likert que va desde muy satisfecho a muy insatisfecho, arribando a los resultados donde el 59% estuvo muy satisfecho en relación con sus jefes, el 61% muy satisfecho con las relaciones con sus compañeros, seguido de 50% muy satisfecho en las políticas y reglas de la institución, de la misma manera un 50% muy satisfecho en condiciones laborales de la institución, después se presentó un 50% donde se manifiestan que están muy satisfechos con el sueldo percibido, seguido de esto el 60% opina que están muy satisfechos con la seguridad en el trabajo, y por último se tuvo un 44% muy satisfecho en responsabilidad en la ejecución de las tareas, llegando a la conclusión que la investigación alcanzó niveles de muy satisfactorio y satisfactorio,



es bien valorada por los colaboradores porque reciben diferentes estímulos para que se desarrollen eficientemente durante su jornada laboral.

Birhanu (2021) en su pesquisa titulada “El impacto de la motivación en la satisfacción laboral de los empleados - Etiopia” tuvo como objetivos analizar la importancia de la motivación, los métodos de motivación para retener a los empleados en la universidad, y la satisfacción laboral lograda mediante la motivación, siendo una pesquisa descriptiva, así también es de alcance correlacional, teniendo como población muestral 120 individuos, para ello se aplicó un cuestionario de elaboración propia, donde los resultados muestran que, todos los encuestados (100%) respondieron que la motivación es necesaria para la satisfacción laboral, seguido de (90%) se necesita motivación para una mejor imagen organizacional (85%) donde la motivación es necesaria para concentrarse en las metas y cooperación entre los empleados de la universidad, seguido (84%) de respuesta que es la motivación es necesaria para impulsar la productividad de los empleados. Después (72%) respondió que están satisfechos con el trabajo, mientras que (28%) se sienten insatisfechos, llegando así a la conclusión que la motivación es necesaria para generar en los trabajadores la satisfacción en su ámbito de labores, también se reveló que los métodos de motivación de la universidad son la formación, el salario básico elevado, la trayectoria profesional, la comunicación, la autonomía, la exposición, las reuniones sociales y la responsabilidad adicional.

Panagiotopoulos (2018) en su indagación titulada “La contribución de la motivación a la satisfacción laboral: una encuesta de empleados del instituto educativo tecnológico de occidental Grecia” tuvo como objetivo conocer las opiniones de los empleados de la institución mencionada respecto al impacto de la motivación en su satisfacción laboral, teniendo como método la investigación exploratoria, con una población 152 personas, de para ello se utilizó la encuesta de satisfacción laboral (JSS), dando como resultados la existencia de correlación en una dirección



positiva en las variables, en salario ( $R=0.08$ ) y la supervisión ( $R=0.626$ ) donde afecta moderadamente la satisfacción general, así mismo las condiciones de operación ( $R=0.55$ ) y la naturaleza del trabajo ( $R=0.67$ ) también se afectó moderadamente la satisfacción general, donde también existe una correlación positiva y moderada con los beneficios ( $R=0.51$ ) relación entre relaciones cooperativas y promoción ( $R=0.38$ ) supervisión ( $R=0.45$ ), llegando a la conclusión que mostraron que la promoción, los privilegios, los beneficios y los compañeros de trabajo influyen mucho en su satisfacción laboral, mientras que las recompensas y la comunicación tienen un impacto muy fuerte en la satisfacción de trabajadores en el lugar y ambiente en el cual se desarrollan laboralmente.

Copana (2018) realizó una investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral en jóvenes de seguridad privada de la Aduana Nacional de la localidad de Tambo Quemado” cuyo objetivo fue relacionar los factores motivacionales con la satisfacción laboral, siendo una investigación de diseño de no experimentación - transaccional y de tipo correlacional, donde la muestra quedó formada por 28 individuos que laboran en la Aduana Nacional, se les aplicó 2 cuestionarios de Olga Concepción que consta de 35 ítems para medir ambas variables, arribando a los resultados que hay una correlación de las puntuaciones entre motivación y satisfacción laboral en general, mediante el estadístico de Pearson de (0.77) llegando a la conclusión que los más representativos son personas medianamente motivados indicando a su vez estar medianamente satisfechos.

Herrera (2017) realizaron una investigación con título “Factores que determinan la motivación laboral en empleados del ámbito público en dos municipalidades de Colombia”, teniendo como fin primordial el hecho de investigar los elementos determinantes de la motivación laboral, donde aplicaron el método no experimental mixto con corte transversal exploratorio, en



una población de 400 trabajadores, aplicando un cuestionario, como instrumento que fue producto de los autores, de este modo, se muestra el resultado que explica que el 50.26% tienen un nivel de motivación alto cuando sienten estabilidad, el 69.39% mencionó que se sienten más motivados por causa del ambiente laboral, llegando a la conclusión que la motivación laboral es un factor determinante para el beneficio de una mayor eficiencia profesional.

Santacruz y Valladares (2017) realizaron una investigación titulada “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios en el municipio metropolitano de Quito”, teniendo como finalidad determinar el impacto que muestra la motivación sobre el desempeño laboral por niveles, respecto siendo esta una investigación es de tipo descriptiva, cuya población está conformada por 120 trabajadores, utilizando una encuesta aplicada construida por el autor, dando un resultado donde el estudio refiere que el 52% de los trabajadores de la municipalidad muestran un nivel bajo de satisfacción laboral debido las actividades referentes a las responsabilidades que derivan de su puesto no están en consonancia con la profesión a la que pertenecen ni a las destrezas que poseen esto hace se manifieste que el 99% sostenga que un ambiente laboral y físico propicios son factores que son determinantes en su motivación laboral, siendo la conclusión que los empleados muestran un nivel bajo de motivación en tareas y actividades que tienen.

Calvache (2016), en su indagación titulada “La motivación laboral de los empleados y trabajadores y su incidencia en la calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal en Ecuador”, se propuso como objetivo investigar la motivación y la calidad de servicio, la investigación se realizó bajo el método cualitativo, inductivo y deductivo de forma exploratoria y descriptiva en una población de 373 trabajadores de una municipalidad, donde el autor creó su propio instrumento de medición, cuyos resultados manifiestan que el 32.61% de los trabajadores





pierden la motivación al no tener el apoyo de sus jefes, llegando a la conclusión que los empleados están motivados en forma extrínseca, donde buscan eficiencia en sus actividades, el alcalde o sus directores tienden a amenazar, sancionar o prometer recompensas

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Nina (2022) en “Motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2021” se estableció como finalidad encontrar la manera en la cual se relacionan las variables del estudio, siendo así una investigación pura, diseño no experimental y nivel relacional, la técnica de la cual se hizo uso fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 55 ítems, 23 enfocados en motivación y 32 para satisfacción laboral, este fue aplicado a 43 trabajadores, donde los resultados demuestran que, la relación entre satisfacción laboral y motivación intrínseca cuenta con un rho de Spearman de 0.616, mientras que la relación entre las variables del estudio de forma extrínseca tiene un rho de Spearman de 0.525, finalmente la motivación muestra relación con la satisfacción laboral del personal de la institución estudiada en el año 2021, con un rho de Spearman de 0.56, dando así como conclusión que la motivación si se relaciona con la satisfacción laboral

Cordero (2020) en su investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019” tuvo como objetivo determinar la forma que la motivación impacta en la satisfacción laboral del personal que realiza actividades laborales en la institución mencionada, la metodología muestra que es una investigación descriptiva, correlacional, transaccional, no experimental, se trabaja con una población conformada por 35 trabajadores y recopilando los datos por medio de un listado de interrogantes que consta de 36 ítems de escala Likert. Los resultados muestran un nivel elevado para la satisfacción laboral, nivel mediano para las motivaciones, para las motivaciones de



seguridad de 48,6%, para las motivaciones básicas de 51,4%, y las de estima de 48,6%. Ello permite concluir que se tiene un nivel elevado para la satisfacción laboral, mientras la motivación alcanzó nivel mediano, ello respecto a las contestaciones de los trabajadores de la institución.

Vilca (2018) en su investigación titulada “Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en el área de Limpieza Pública de una municipalidad provincial en Pimentel”, se tuvo como finalidad plantear tácticas de motivación basado en lo resultante de la indagación realizada en la mencionada institución, siendo una investigación proyectiva de diseño de no experimentación, alcance descriptivo transversal, la población se conformó por 28 personales del área de Limpieza Pública, utilizando dos listados de interrogantes, el primero refiere a desempeño laboral, el segundo a motivación, arribando a los resultados se llegó a determinar que, el 57% posee tanto un nivel adecuado en motivación intrínseca y un nivel medio de motivación extrínseca, llegando a la conclusión que con base en el análisis de casos reales, participantes dinámicos y cambiantes, se elaboró una propuesta con un enfoque participativo, que también incluyó la mejora de los aspectos de salud así como la motivación laboral.

García (2018) en su indagación titulada “Condiciones laborales de los trabajadores de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial en Huancayo”, cuyo finalidad fue realizar la determinación del estado de salud y el nivel de condiciones laborales en los colaboradores del ámbito y sector ya explicados, siendo una investigación de tipo descriptivo, carácter cuantitativo y cualitativo, diseño de no experimentación, que tuvo a 49 personales nombrados y contratados siendo la población a estudiar, utilizando el Cuestionario de Salud SF-12 y el Cuestionario Sobre Condiciones Laborales, donde se obtuvo como resultado que, en lo referente a la situación ambiental un 55.10% de trabajadores afirma que la vestimenta recibida no le da resguardo de los cambios climáticos, y esto deriva en impedimentos de salud; el 49% afirma que el lugar donde



laboran carece de sitios apropiados en los cuales uno pueda realizar su aseo personal al momento de culminar su jornada de trabajo; con lo referente a la jornada misma de trabajo se puede apreciar que el 73.4% realice un tiempo de trabajo de 8 horas; el 91.8%, de los casos el sueldo está de acuerdo a la norma; el 61.2% se encuentra satisfecho con las jornadas laborales y el 91.8% hace uso de las vacaciones; en lo referente a la sociabilidad laboral se puede decir que el 65.3% afirma mantener relación apropiada con sus jefes y que reciben motivación; donde se concluyó que las circunstancias profesionales de los trabajadores de Limpieza Pública de la MPCH se manifiesta mediante las condiciones ambientales, de tiempo y sociales.

Flores (2018) en su tesis titulada “Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones Públicas - Lima”, tuvo como objetivo, determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad antes mencionada, se desarrolló un estudio de tipo descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo; donde se trabajó con tres instituciones y tuvo una muestra conformada por 134 colaboradores, aplicó la escala de motivación en el trabajo y la escala Satisfacción Laboral, cuyo resultado determinó había una relación moderada directa con un índice de correlación de Pearson de 0.42 significativa ( $p=0.030$ ). Por lo que concluyó que existe relación entre ambas variables de estudio para las tres instituciones estudiadas.

Ríos (2017) en su tesis titulada “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”, tuvo como objetivo, establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad mencionada antes, donde se desarrolló un estudio de tipo descriptivo correlacional; donde se trabajó con una muestra de 67 colaboradores, aplicó la encuesta referida a Motivación y la encuesta sobre Satisfacción Laboral, cuyo resultado determinó había una correlación directa con un índice de correlación de Pearson de 0.366 significativa ( $p=0.003$ ). Llegó a la conclusión que



existe relación entre ambas variables de estudio; siendo esta significativa y directa, así también cabe mencionar que concluyó que la motivación en los trabajadores del ámbito es estudio se ubicaba en un nivel alto en mayoría, y en cuanto a satisfacción laboral se registraban en mayoría en niveles óptimos.

Pauro (2016) en su tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad provincial en Moquegua, tuvo como objetivo, establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores. siendo, por sus características, un estudio de tipo no experimental descriptivo correlacional; donde se trabajó con una muestra de 60 trabajadores, aplicando la encuesta de motivación y la encuesta de satisfacción laboral, cuyo resultado determinó que la motivación está en relación directa y significativa con la Satisfacción Laboral ( $r=,703$ ), teniendo como conclusión que existe relación entre ambas variables de estudio; existiendo una correlación positiva media.

### ***2.1.3. Antecedentes locales***

Apaza (2019) en su investigación de título “Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Oropesa, 2019” se determinó como fin conocer la medida en la cual motivación y satisfacción laboral se relacionan, respecto a la metodología, fue de alcance descriptivo, diseño no experimental, la muestra fue de 60 individuos, quienes respondieron 35 interrogantes. Los resultados muestran que, ambas variables estudiadas se correlacionan, ello es verificable mediante el coeficiente Rho de Spearman, puesto que dicho estadístico de correlación muestra un valor de 85.5%., en cuanto a la relación por dimensiones, los factores higiénicos y factores motivacionales manifiestan correspondencia con la satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 84.7% y 77.0% respectivamente y se concluye que la



motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los empleados administrativos de la unidad estructural.

Mujica (2018), en su investigación titulada “Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017”, pretende determinar la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, siendo una investigación de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal, la misma que se realizó en una muestra de 156 trabajadores, utilizando en la recolección de datos la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (2005), donde los principales resultados resaltan que, el 75.6% se ubican en el nivel promedio de satisfacción laboral lo cual hace notar que existen dos sensaciones que se pueden considerar contrarias hacia el lugar donde trabajan lo cual se muestra en el comportamiento al momento de realizar las actividades laborales, y que teniendo en cuenta esto se podrían examinar las opiniones de los trabajadores para reordenar esta conducta negativa hacia una actividad laboral productiva, llegando a la conclusión que existe un nivel de satisfacción laboral promedio en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Contexto sociodemográfico**

#### **a. Definiciones**

En este apartado se presentan definiciones generales utilizadas en distintos contextos, debido a que cualquier rama de investigación o estudio propone una descripción inicial de los factores sociodemográficos de sus encuestados. Es así que se define como el conjunto de características biológicas, socioeconómico-culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquella que puedan ser medibles. El (INEI,2017) define así el estado civil como



el contexto que tienen las personas en conformidad con tanto las leyes o las costumbres del país que responden al matrimonio o parentesco, que instituye algunos derechos y deberes dentro de la sociedad. También, se presenta características educativas como el nivel educativo de una persona definido por (INEE, 2011) como la sucesión ordenada de programas educativos agrupados en relación con una gradación de las experiencias de aprendizaje, conocimiento, habilidades y competencias. A menudo ordenado por su grado de complejidad y especialización que requiere cada nivel.

b. Teoría de la transición demográfica

Se centra en la observación de los cambios que experimenta la sociedad, cuando se moderniza un país o una sociedad, empleando la tecnología en los hábitos de vida. Para esto se estudia sociedades en base a los resultados en ingresos, educación, pobreza, natalidad, mortalidad, etc. (Morales, 2020). Desde este punto de vista se puede definir a una sociedad por los resultados demográficos que presente.

**2.2.2. Motivación laboral**

a. Definiciones

Se tiene conocimiento de que ha existido desde los años 50, que es la época en la que surgen los conceptos de motivación, un intento de sistematizar los numerosos conceptos de la motivación (Palma, 2000). Sin embargo, en específico la motivación laboral ha sido un proceso psicosocial que ha sido examinado extensamente desde numerosos puntos de vista (Curioso & Navarro, 2019). Por ende, desde la posición de Herrera et al., (2004) la motivación laboral, se puede definir como la serie que nos explica la intensidad, inicio, perseverancia y direccionalidad de una gran variedad de conductas orientadas al cumplimiento de un determinado objetivo que está en consonancia con la propia apreciación y las diferentes acciones realizar. Más adelante, Kanfer et al. (2008)



entienden el término como un proceso psicológico que fija o impulsa tanto la dirección, intensidad como la persistencia de la acción en el movimiento continuo de experiencias que determinan la relación de la persona con su trabajo. Asimismo, Gonzales (2008) la define como un proceso de tipo psíquico que abarca el nivel mental personal y el fisiológico, los cuales caracterizan un papel independiente y activo con multitud de acciones de tipo externo en dirección a ejecutar objetivos y cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades propias y la realización de metas propuestas. Y por su parte, Ancona et al. (2012) señalaron que es un componente fundamental para el logro de los objetivos en la totalidad de las organizaciones ya que es un energizante, conductor y canalizador de la conducta humana.

Principalmente, Steers et al. (2003), del cual nos guiamos en su mayoría para la investigación presente, nos mencionan que la motivación laboral es el impulso que mueve la conducta del ser humano para llevarlo a un comportamiento en específico el cual obtendrá una determinada retribución que cubrirá las necesidades de logro, poder y afiliación lo que no indica el papel fundamental en los múltiples sectores del comportamiento humano, es específico en el laboral. En otras palabras, la motivación laboral hace referencia a las personas que se esfuerzan por lograr las metas a corto o largo plazo de la organización dependiendo de la actitud e interés por lograr las metas, estando ligado a los objetivos utilizando todas las herramientas para lograr los objetivos.

Sin embargo, en específico la motivación laboral ha sido un proceso psicosocial que ha sido examinado extensamente desde numerosos puntos de vista (Curioso & Navarro, 2019). Por ende, desde la posición de Herrera et al., (2004) la motivación laboral, se puede definir como la serie que nos explica la intensidad, inicio, perseverancia y direccionalidad de una gran variedad



de conductas orientadas al cumplimiento de un determinado objetivo que está en consonancia con la propia apreciación y las diferentes acciones realizar.

Distinguen entre una Pasión Armoniosa (HP) que está bien integrada en la propia identidad y que se emprende de forma libre y voluntaria, y una Pasión Obsesiva o adicción (OP) que no está bien integrada en la propia identidad y que es el resultado de una presión interna (por ejemplo, para aumentar la propia autoestima a los ojos de los demás). La actividad controla a la persona en la OP; la persona controla la actividad en la HP. La hipótesis y el resultado son que la HP produce más afecto positivo, menos afecto negativo y mayores niveles de flujo, mientras que la OP produce los efectos contrarios. Dado que la actividad se elige libremente bajo la HP, el individuo se involucra en la actividad de forma más completa y flexible, lo que conduce a una mayor concentración, absorción, flujo y afecto positivo.

En este entorno competitivo, las organizaciones trabajan más para integrar su fuerza laboral y mantener la coordinación entre los empleados para mejorar la productividad laboral y de los empleados. El impacto positivo de la motivación trabaja para mejorar la capacidad de respuesta individual hacia el trabajo. La capacidad de respuesta individual mejorada ayuda al trabajo de la organización que se vincula directamente con el aumento de las ganancias y el aumento de la capacidad de respuesta de la organización. El cliente estará más satisfecho si la organización muestra una respuesta rápida a sus consultas y si la organización asume la responsabilidad de cumplir con su demanda.

Si hablamos de la dimensión de motivación que mejora el desempeño de la organización, la capacitación se utiliza para mejorar las habilidades, la eficiencia y el conocimiento de los empleados para realizar un trabajo en particular durante su etapa anterior de carrera porque los familiariza con las metas, reglas y regulaciones de la organización y el trabajo. condiciones por un





lado ya que se producen actualizaciones y modificaciones en la tecnología, compra de un nuevo equipo, cambios en la técnica de producción, e impartición de informática. Los empleados están capacitados para el uso de nuevos equipos y métodos de trabajo. La capacitación moldea el pensamiento de los empleados y conduce a un desempeño de calidad de los empleados. Los supervisores creen que los trabajadores mayores están menos motivados para aprender, son menos flexibles y no quieren participar en programas de capacitación.

En la etapa temprana del empleado, solían buscar el ambiente de trabajo y aspectos de los términos y condiciones de empleo de un empleado. Esto incluye el pago de los empleados, la organización del trabajo y las actividades laborales; formación, competencias y empleabilidad; amenidades, ambiente físico, salud, seguridad y bienestar; y el tiempo de trabajo y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Estos solían motivar al empleado a hacerlo mejor y alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Los cambios en las condiciones de trabajo y otros aspectos de la relación laboral pueden generar serios problemas en las relaciones laborales.

El enfoque de la autodeterminación propone que la competencia, la autonomía y la autonomía y relación son necesidades esenciales que, cuando se experimentan, promueven el desarrollo de la motivación desde la falta de regulación intencional (o amotivación) hasta niveles más altos de motivación autónoma. Teniendo en cuenta la actividad profesional de los médicos y dado que la perspectiva de la autodeterminación postula un papel importante de la autonomía y la (por ejemplo, la comunicación, la interacción entre las personas) en la promoción de la motivación autónoma, esperamos que los factores de DW más relacionados con las relaciones profesionales en el contenido del trabajo (Principios fundamentales y valores en el trabajo; Tiempo de trabajo y carga de trabajo adecuados), y más relacionados con la autonomía y el desarrollo (Trabajo satisfactorio y productivo; y Oportunidades) desempeñen un papel importante en las variables de



resultado como la regulación autónoma. en las variables de resultado, como la regulación autónoma (intrínseca e identificada motivación en el trabajo) y las variables de bienestar (compromiso laboral y burnout).

b. Teorías de la motivación laboral

Según Palma (2000) las teorías motivaciones pueden clasificarse actualmente en Teorías de Contenido Motivacional y Teorías del Proceso Motivacional. Según el presente estudio se habla de las teorías de contenido ya que atañe principalmente a autores como McClelland quien explica la motivación laboral desde la perspectiva del logro, afiliación y poder; por otro lado, Maslow lo explica desde la perspectiva fisiológica, de seguridad, sociales, estima y autorrealización; también Alderfer, lo sustenta bajo la teoría del crecimiento, relacionales y existenciales; mientras que Herzberg, considera aspectos higiénicos y motivacionales.

b.1. Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland

La teoría presentada por McClelland (1998) como se menciona en Palma (2000) gira alrededor de la necesidad de logro, esta es un concepto que nos explicara porque un individuo realiza determinadas acciones de manera rápida y bien, existe una necesidad en el individuo por cumplir los objetivos y poder así evidenciar su competencia, las cuales demostrarían el éxito en base a la motivación. Por otro lado, también se hace mención de las necesidades de afiliación las cuales tienen que ver con los diferentes requisitos que se necesitan para la integrar y realizar acciones grupales; y las necesidades de poder las cuales están representadas por personas como, como los jefes, líderes, gobernantes, ejecutivos de alta dirección, entre otros y que tienen que ver con el dominio de otras personas.



En otras palabras, lo que esta teoría plantea es que diferentes fuerzas dan origen a el accionar del ser humano como lo son: el logro, el poder y la afiliación, estas provienen de diferentes necesidades insatisfechas que están en busca de su satisfacción (Peña & Villón, 2018).

Se vera primero la necesidad de logro, esta está relacionada con uno de los aspectos de la motivación laboral, que se desarrolla como el elemento determinante para un desarrollo y progreso de tipo económico en la sociedad (Naranjo, 2000). Se nos dice que el hombre se debate entre dos fuerzas, esta necesidad de obtener y lograr los objetivos y el miedo que conlleva el fracaso de los mismos, esto lo lleva a ser realista y consciente de los riesgos en cuanto a los objetivos que pueda alcanzar pero al mismo tiempo lo conduce a la búsqueda de aquellos que sean retadores para él esto se manifiesta en una tendencia a tener un nivel elevado de responsabilidad y además, a analizar, y hacerse cargo de las propias actividades (García, 2008). Se puede decir que aquí las personas afrontan el triunfo o el fracaso (Toribio, 2015).

El segundo aspecto tiene que ver con la fuerza que nos lleva a la necesidad de poder, que se da cuando la persona acomete determinados comportamientos que tienen impactan en la conducta de otras personas, su principal actividad es el intento de control e influencia sobre otras personas, estos tienen una tendencia marcada al logro metas, están interesadas ante todo en lugares donde puedan ejercer el liderazgo y tienen comodidad de palabra ante el público (Matalinares, 2019; Toribio, 2015). Además, se caracterizan por poseer un elevado grado de exigencia, tienen cualidades como sinceridad, obstinación, y además tienen tendencia a compartir sus conocimientos (Sulca, 2015) y como este poder esta direccionado, hacia el yo interno o también a la organización o en todo caso a lo personal o a lo institucional, estos tendrán la tendencia a dar diferentes tipos de retribución de estatus a los que lo siguen (Gómez, 2017).



La teoría presentada por McClelland (1998) como se menciona en Palma (2000) gira alrededor de la necesidad de logro, esta es un concepto que nos explicara porque un individuo realiza determinadas acciones de manera rápida y bien, existe una necesidad en el individuo por cumplir los objetivos y poder así evidenciar su competencia, las cuales demostrarían el éxito en base a la motivación.

Y por otro lado el aspecto que tiene que ver con la necesidad de afiliación se dará por evadir el ser rechazado por las personas lo que le llevará a una tendencia al sentimiento de creerse, lo que le lleva a buscar un entorno de labor que sea el propicio para la socialización (Barraca, s.f.). Generalmente, les preocupa sostener adecuadas interacciones con sus compañeros de trabajo, les agrada sentirse comprendidos y cercanos, están siempre dispuesto a apoyar, ayudar y brindar auxilio a quien está pasando por dificultades (Sulca, 2015). En síntesis, su rasgo esencial es ser solicitado y aceptado por otros (Toribio, 2015).

Para ello, el individuo debe fijarse metas realistas y planificar sus acciones de manera inteligente con el fin de lograr las metas establecidas por la propia empresa ya que la fuerte demanda de alianzas amplía el objetivo y la capacidad de toma de decisiones de los gerentes o administradores, lo que ayuda a las personas a mantener buenas relaciones interpersonales con los demás en un entorno laboral.

#### b.2. Teoría de la jerarquía de Maslow

Maslow (1964) hizo el ejercicio de clasificar todo el espectro de la motivación humana desde un punto de vista intrínseco, interior, y vital para el individuo, de esta clasificación surgió una jerarquía de las necesidades que cuenta con dos clases: la primera clase es la de las necesidades primarias, la cual a su vez cuenta con dos niveles; en el primero se encuentran aquellas necesidades que tienen que ver con la fisiología por ejemplo, sueño, deseo sexual, abrigo o alimentación, que



él las denomina como necesidades fisiológicas. En el segundo nivel se encuentran las necesidades denominadas de seguridad las cuales son una reacción ante los peligros y buscan preservar al individuo; estos dos niveles pertenecen a lo que en conjunto se puede denominar necesidades básicas ya que tienen que ver y además garantizan tanto la sobrevivencia y seguridad del individuo. Luego tenemos la clase de las necesidades secundarias, que cuenta a su vez con tres niveles, en el primero se encuentran aquellas necesidades relacionadas con el comportamiento del individuo dentro de un espacio social ejemplos de estas necesidades denominadas sociales son, el amor, la participación, la amistad y la aceptación. El segundo nivel cuenta con las necesidades que tienen que ver con la autovaloración del individuo, por lo que se las llamará necesidades de autoestima. Y por último, en el tercer nivel, se encuentran las necesidades que están relacionadas con las que dirigen o propulsan al individuo a la consecución de su más alto grado de realización de sus capacidades y a su superación, por ello se denominan de autorrealización (Peña & Villón, 2018).

### b.3. Teoría ERG de Alderfer

La Teoría ERG de Alderfer nos muestra que a diferencia de la teoría de Maslow donde existen grados de las necesidades y la satisfacción de las más básicas lleva a otro tipo de necesidades de mayor grado en la jerarquía; Alfred Adler propone que las necesidades solo se intensifican y no pertenecen a ningún tipo de grado en una jerarquía, estas necesidades son las necesidades de tipo existencial (E,) de tipo relacional (R) y de crecimiento (G) y estos a su vez pueden ser definidos como componentes motivacionales básicos.

La necesidades de existencia, engloba necesidades materiales para satisfacer la supervivencia de individuos y especies (incluidas las necesidades que pertenecen al orden fisiológico y al igual que las del orden de seguridad que se describen en la pirámide de Maslow); las necesidades de relación, permiten mantener una interacción satisfactoria con los demás, para



sentir parte del grupo y dar y recibir emociones (corresponden a la parte de la autoestima de las necesidades sociales y las necesidades psicológicas de Maslow); y las necesidades de crecimiento, el deseo interno de desarrollo personal y un alto concepto de uno mismo (autoestima). Cuando una persona se siente frustrada con la satisfacción de sus propias necesidades de supervivencia (las más específicas), estará más entusiasmada con la satisfacción de una necesidad alternativa pero que pertenezca a la misma clase. Finalmente, cuando una persona satisface la necesidad de crecimiento, va a dirigir su conducta a la satisfacción de otra necesidad de la misma naturaleza (Betancur, 2010).

#### b.4. Teoría Bifactorial de Herzberg

La teoría bifactorial, desde el punto de vista de Herzberg, nos dice que existen dos tipos de elementos: los higiénicos y los motivacionales; los higiénicos son aquellos que se derivan de las propiedades del mismo entorno de labores, se dice que cumplen un rol preventivo porque su existencia no incrementa la satisfacción, pero su inexistencia es origen de insatisfacción, son en esencia todas aquellos elementos tanto físicos como ambientales con los que entra en contacto el individuo al momento de laborar (Palma, 2000). En otras palabras, Herzberg (1959) citado en García y González (2018) postuló que cada persona que trabaja en algún ente u organización presenta la necesidad básica denominada motivadores referido al sentir del trabajador en el puesto, en las tareas, los deberes relacionados con el cargo y la responsabilidad; y las necesidades higiénicas referidas al sentir de los trabajadores en su empresa como las condiciones físicas y el ambiente de laboral.

Para Alderfer, las necesidades no deben presentarse como estructuras rígidas y no es necesario satisfacerlas para seguir adelante. En comparación con Maslow, las personas deben satisfacer las necesidades en orden, porque de lo contrario, esto hará que las personas se sientan



frustradas. Por otro lado, la teoría de la motivación de Herzberg se centra en factores externos e internos, que son las motivaciones de las personas que trabajan en cualquier empresa. Sin embargo, cada uno tiene diferentes motivaciones, dependiendo de lo bien que satisfagan cada necesidad.

### **2.2.3. Satisfacción laboral**

#### **a. Definiciones**

Especialmente Thompson y Phua (2012) expresaron que existen dos componentes teóricos vinculadas a la satisfacción laboral; la satisfacción laboral afectiva y la cognitiva, la primera se puede entender como un constructo que tiene la característica de abarcar una sola dimensión y mediante el cual se puede constatar la reacción de tipo emocional afirmativa de un individuo trabajador en el área que trabaja en general. La segunda categoría, la satisfacción laboral cognitiva, por otro lado, es una consecuencia de todo un procedimiento evaluativo consciente cognitiva, la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las diferentes cualidades de un trabajo y su respectiva ponderación con un estándar cognitivo particular.

La satisfacción laboral sigue siendo uno de los fenómenos vinculados al entorno laboral que en la actualidad tiene la atención de la academia y por ello se ubica como una de las más estudiadas en Psicología Industrial y Organizacional (Judge et al., 2017). Tanto académicos como profesionales han reconocido el valor de la satisfacción laboral, dada su utilidad para predecir resultados vitales de eficacia organizacional.

Para otros autores como, De Los Heros et al. (2020) indicaron que en el entorno laboral la satisfacción surge del proceso de separación de las variables que pertenecen esencialmente a las ocupaciones efectuadas de aquellas variables que pertenecen enteramente a la situación laboral en específico. Resultado de esta diferencia el colaborador poseerá un cumulo de diferentes actitudes y sentimientos, dirigidas de forma general a la totalidad de su trabajo o a partes específicas de este.



Del mismo modo, Pizarro et al. (2019) nos menciona que se entiende como la disposición con la que el colaborador se dirige hacia su trabajo, y que esta disposición estará fuertemente fundamentada en las formas de valoración y aquellas creencias que se crean en relación con el contexto donde trabaja. Palma (2005), manifiesta en relación con la satisfacción laboral es entendida como la actitud hacia el trabajo, está asociado a la salud laboral y viene siendo definido como actitud o inclinación que puede ser sostenida parcialmente en el tiempo, hacia la labor que se realiza, y que igual que la anterior está fundamentado en creencias y valores que se han ido formando a partir de su desenvolvimiento en el trabajo.

Después de un análisis de los conceptos presentados sobre la satisfacción laboral, podemos decir que esta se puede definir como el agrado o el contentamiento que los colaboradores son capaces de sentir al momento de estimar el valor trabajo cuando este se da conforme a sus expectativas. De Los Heros et al. (2020) indicaron que la satisfacción laboral surge del proceso de separación de las variables que pertenecen esencialmente a las ocupaciones efectuadas de aquellas variables que pertenecen enteramente a la situación laboral en específico. Resultado de esta diferencia el colaborador poseerá un cumulo de diferentes actitudes y sentimientos, dirigidas de forma general a la totalidad de su trabajo o a partes específicas de este. Por lo tanto, un trabajo puede resultar demasiado exigente y los empleados deben asumir muchas responsabilidades, pero si se proporcionan las herramientas necesarias para realizar el trabajo, se proporcionará una compensación suficiente por el trabajo que realizan y los beneficios que requiere cada trabajador. Y debe hacerlo bien, lo que supondrá una mayor satisfacción.

La mayoría de los empleados dividen su vida diaria entre el trabajo y la familia. Por lo tanto, las respuestas organizativas al conflicto trabajo-familia (TF) influyen las actitudes de los empleados hacia su trabajo (Ornstein & Isabella, 1993).





Rowold, Borgmann y Bormann (2014) proponen que el estilo de liderazgo del supervisor de un empleado afecta positivamente al compromiso organizacional y la satisfacción laboral del empleado. En particular, la medida en que el supervisor de un empleado proporciona estímulo y apoyo al empleado en relación con su trabajo es un fuerte determinante de la actitud del empleado hacia su trabajo (Griffin, Patterson, & West, 2001). El concepto de responsabilidad social de las empresas se ha estudiado en relación con el compromiso organizativo de los empleados, el comportamiento de los empleados, y la satisfacción laboral de los empleados, la satisfacción de los clientes y la lealtad de los clientes (Kuchinke).

#### b. Teorías de la satisfacción laboral

Es necesario mencionar que La Teoría Higiene-Motivacional será la base principal para el diseño que se le dará a la variable, pero en este sentido, también se recurrirá a los planteamientos de teorías familiares a la de Dinámica y Discrepancia que es una ayuda indispensable para lo que sostiene la primera teoría mencionada (Palma, 2005).

##### b.1. Teoría Higiene-Motivacional

Este enfoque teórico encuentra sus bases en la teoría propuesta por Herzberg et al. (1968), en la que se nos indican que una situación idónea será la causante de la satisfacción, y que esta situación idónea es a su vez resultado de la conjunción entre factores que se conocen como higiénicos o preventivos y de factores de motivación. Cuando se habla de factores higiénicos se hace referencia tanto a las diferentes cualidades del entorno laboral como a las circunstancias ambientales y físicas en las que el colaborador se desenvuelve; lo peculiar de estos factores es que el que estos existan no es sinónimo de incremento de la satisfacción, pero su inexistencia si es causa de insatisfacción el que estos estén presentes serán determinantes para la existencia o no de insatisfacción, de ahí su otro nombre, preventivos. Algunos ejemplos de estos factores se dan en



el estado de la situación laboral y comodidad, políticas organizacionales, interacción con la línea de mando, cuan competente a nivel técnico es el supervisor, remuneraciones, persistencia en su puesto, además de la interacción con otros colaboradores del mismo nivel (Palma, 2005).

Por otro lado, tenemos a los factores motivacionales que vendrían a ser las propiedades de lo que contiene el cargo que está a responsabilidad del colaborador. A diferencia de los anteriores factores la existencia de estos es motivo de satisfacción y la inexistencia de estos es motivo de indiferencia. Aquí se encontrarán lo que se denomina como factores intrínsecos que son capaces de originar fuentes de motivación con gran intensidad, lo que se traduce en productividad, algunos de estos factores son: posibilidad de línea de carrera, reconocimiento, creatividad laboral, delegación de funciones, acceso mejoras de puesto y el desarrollo y uso de destrezas personales. (Palma, 2005). Cuando se habla de factores higiénicos se hace referencia tanto a las diferentes cualidades del entorno laboral como a las circunstancias ambientales y físicas en las que el colaborador se desenvuelve. Cuando se habla de factores higiénicos se hace referencia tanto a las diferentes cualidades del entorno laboral como a las circunstancias ambientales y físicas en las que el colaborador se desenvuelve; lo peculiar de estos factores es que el que estos existan no es sinónimo de incremento de la satisfacción.

#### b.2. Planteamientos basados en la Discrepancia

Tenemos también la teoría de la discrepancia que ha sido propuesta por Locke (1984) quien sustenta que la percepción de cuan satisfechos nos encontramos en el trabajo será resultado de haber ponderado de las necesidades propias del colaborador, además de al mismo tiempo de su jerarquía de valores, en este sentido es necesario que el colaborador pueda convenir que el trabajo se amolde a estas necesidades y a esta jerarquía para que pueda reconocerlos en el ejercicio de las actividades de su puesto es asique existirán valores laborales que serán considerados como



centrales ya que en su evaluación el colaborador podrá analizar si el ejercicio del trabajo en sus distintos aspectos implica lo que sus necesidades y jerarquía demandan.

Estos aspectos de las actividades laborales junto al valor que se le da a cada una de ellas son al mismo tiempo partes fundamentales de cómo se establecen los diferentes principios de satisfacción; en este mismo sentido una divergencia o discrepancia entre un aspecto que tiene el trabajo y como es que el colaborador desearía que fuera este aspecto puede ser una fuente de insatisfacción. Para resumir la satisfacción o insatisfacción dependerá del nivel de consideración que parte desde el colaborador o como es que este valora cada aspecto del trabajo y su ponderación o evaluación con como este aspecto se presenta a la experiencia (Palma, 2005).

#### b.3. Planteamiento Dinámico

En la teoría dinámica a pesar de que no se concreta en una teoría específica, Bruggemann et al. (1975) sostienen que la apreciación persona, las consecuencias de la interacción con el entorno y los constructos de significado que son resultado de la mencionada interrelación; son todos causas del nivel de satisfacción. Se puede dar cuenta de seis grados diferentes, estos grados estarán determinados por la interacción del individuo con el entorno laboral, y los sentido o significaciones propios serán los que mediarán esta relación, el resultado de esto serán los distintos grados que se pueden entender como demostraciones ponderadas de la disposición con la que uno ejerce las actividades laborales. Estos grados son: satisfacción laboral progresiva, satisfacción laboral estabilizada, satisfacción laboral resignada, insatisfacción laboral constructiva, insatisfacción laboral fija y, por último, la pseudo satisfacción laboral (Palma, 2005).

#### b.4. Teoría de la satisfacción por facetas

Fue planteada por Lawler (1973), en esta propuesta teórica se sostendrá que además de las influencias propias o personales que pueden determinar la satisfacción también las influencias del



entorno son importantes. Nos hablara de dos tipos de mediación entre la conexión existente entre satisfacción y rendimiento, una primera forma de mediación se denomina intrapersonal, que es aquella que hace referencia a los incentivos logrados por el colaborador; el segundo tipo de mediación es la interpersonal que es la igualdad que se percibe en el reparte de los incentivos. Teniendo esto en cuenta la satisfacción ser resultado de cierta divergencia que existe entre el deseo del colaborador al momento de recibir un incentivo, lo que este cree que debería obtener y aquello que realmente obtiene que están conjugadas con los aspectos del trabajo y como este valor estos aspectos. (Palma, 2005).

#### b.5. Teoría del ajuste en el trabajo

Dawis (1994) plantea que en el centro de la consecución de la satisfacción estarán la reciprocidad entre las necesidades, valores y destrezas que un colaborador desea de la labor que realiza y el resultado real del trabajo. En el mismo sentido una divergencia entre los factores mencionados será causa de insatisfacción. Es lo habitual que la reciprocidad entre el colaborador y el entorno en el que labora exista, dado que parece ser una tendencia de cada sujeto que procure su crecimiento o progreso por lo que intenta sostener esta reciprocidad, que por lo tanto se da de manera ininterrumpida y dinámica. En este sentido se presentan dos formas de reciprocidad o correspondencia: una que se da cuando existe reciprocidad entre lo que la organización mediante las responsabilidades demanda del trabajador y las destrezas que este posee; y otra que se da entre las necesidades y valores del trabajador y el entorno en el que se desenvuelve. Posibilitar que el trabajador halle correspondencia o reciprocidad oportuna originará que este experimente satisfacción con las actividades laborales en las que se desenvuelve; y como se mencionó, lo opuesto, la inadecuación o divergencia generara insatisfacción (Palma, 2005).

#### c. Factores



Palma (2005) hace mención de siete factores que están derivados de su escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Describimos a continuación:

**Condiciones Físicas y/o Materiales.** Estos son componentes infraestructurales o materiales que sirven de soporte y lugar para que el trabajador desarrolle sus actividades laborales cotidianas, posibilita llevar a cabo estas acciones.

**Beneficios laborales y/o Remunerativos.** Es el nivel de agrado o contentamiento que está en conexión con la recepción de la recompensa económica constante o agregada resultado de las actividades laborales que ejecuta el trabajador.

**Políticas Administrativas.** Descrito por el nivel de conformidad entre el trabajador y las reglas y directrices que son propias de la organización y cuyo propósito es normar el vínculo laboral y asociado de primera mano con este.

**Relaciones Sociales.** Es el nivel de agrado o contentamiento que se obtiene de la interacción del trabajador con otros integrantes de la institución con los que colabora o participa en las diferentes actividades habituales del trabajo.

**Desarrollo personal.** Es la posibilidad con la que cuenta el empleado para poder ejercer sus tareas laborales que encuentre significativas y promuevan su autorrealización.

**Desempeño de Tareas.** Es el valor que le da el trabajador a cada faceta o actividad cotidiana del trabajo que realiza dentro de la organización.

**Relación con la Autoridad.** Es el valor que estima el trabajador al momento de relacionarse y las interacciones de este con el jefe directo y las actividades que son habituales.

## **2.3. Bases conceptuales**

### **2.3.1. Motivación**

Es la capacidad para cubrir necesidades como logro, poder y afiliación (McClelland, 1987).



### **2.3.2. Satisfacción**

De manera esencial comprende la sensación de placer y bienestar al momento de conseguir lo que se desea de un determinado bien o servicio, es una noción psicológica que está relacionada con la consumación de las expectativas del consumidor (Sancho, 1998).

### **2.3.3. Laboral**

Se dice laboral de aquello que es vinculado con el ámbito del trabajo en las diversas formas que este se puede llegar a manifestar. (RAE, 2021).

### **2.3.4. Satisfacción laboral**

Inclinación de los trabajadores al trabajo que realizan que nace de sentimientos y creencias que tienen las personas hacia las actividades laborales que desempeñan, basada en las creencias y sentimientos a partir de su práctica laboral (Palma, 2005).

### **2.3.5. Servicio de limpieza pública**

Asistente en almacenamiento, barrido, recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos bajo normas técnicas, en el ámbito de las poblaciones residenciales y/o asentamientos humanos (El Peruano, 2017).

### **2.3.6. Personal**

Las personas que laboran en una empresa o en una institución Pública son uno de los activos más importantes de esta, así como uno de los factores determinantes en su progreso (Bayo & Merino, 2002).

### **2.3.7. Municipalidad**

Hace referencia a aquellos organismos

Son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines (Ley N° 27972, 2003).



### 2.3.8. *Empleado*

Es el trabajador que se desempeña de preferencia en actividades de índole no manual, presta sus servicios a un empleador público o privado, y que percibe, generalmente, una remuneración mensual (Glosario de término de temas de empleo, s.f.).

## 2.4. **Hipótesis**

### 2.4.1. *Hipótesis general*

**H0:** No existe relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Municipalidades de la Ciudad del Cusco, 2020.

**H1:** Existe relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Municipalidades de la Ciudad del Cusco, 2020.

### 2.4.2. *Hipótesis específicas*

**H0:** No existe relación entre la motivación con cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral con la motivación en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020

**H2:** Existe relación entre la motivación con cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral con la motivación en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020

**H0:** No existe relación entre la satisfacción con cada una de las dimensiones de la motivación laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020

**H3:** Existe relación entre la satisfacción con cada una de las dimensiones de la motivación laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020



**H0:** No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según municipalidad.

**H4:** Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según municipalidad.

**H0:** No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según género.

**H5:** Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según género.

**H0:** No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según edad.

**H6:** Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según edad.

**H0:** No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según nivel educativo.

**H7:** Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según nivel educativo.

**H0:** No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según estado civil.





**H8:** Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según estado civil.

## **2.5. Variables e indicadores de estudio**

### **2.5.1. *Identificación de variables***

V1: Motivación Laboral

V2: Satisfacción Laboral



2.5.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración por ítems	Valoración
Motivación Laboral	Está basada en tres simples necesidades que los trabajadores del área de limpieza pública desean cubrir en mayor o menor medida entre ellas está la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación, para lo cual se utilizara el instrumento Escala de Motivación MLP que tiene tres dimensiones y tres indicadores.	Logro	Deseo por alcanzar, sus metas y objetivos.	1,4,7,10,13	Alto: 25-30 Medio: 20-15 Bajo: 14-00	<b>Alto:</b> 50 – 75 <b>Medio:</b> 49 – 25 <b>Bajo:</b> 25 – 00
		Poder	Deseo de controlar a las personas e influir en su comportamiento.	2,5,8,11,14	Alto: 30- 35 Medio: 29- 19 Bajo:18 -00	
		Afiliación	Conseguir que otros se comporten de determinada manera.	3.6.9.12.15	Alto: 15-20 Medio: 14- 12 Bajo:11 -00	
		Condiciones físicas y/o materiales de trabajo	Distribución del ambiente laboral, ergonomía	1, 13, 21, 28 y 32	Alta: 41 o mas Parcial satisfacción: 35-40 Regular: 27 – 34 Parcial insatisfacción: 20 – 26 Baja: 11 o menos	
Satisfacción Laboral	Está basada en siete dimensiones que los trabajadores del área de limpieza pública desean cubrir en mayor o menor medida entre ellas estas condiciones físicas, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, para lo cual se utilizara el instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC que tiene siete dimensiones y siete indicadores.	Beneficios laborales y/o remunerativos	Remuneración acorde al cargo y desempeño laboral. Beneficios laborales	2, 7, 14 y 22	Alta: 20 o mas Parcial satisfacción: 16 - 19 Regular: 11 - 15 Parcial insatisfacción:8 – 10 Bajo: 7 o menos	<b>Alta:</b> 168 o mas  <b>Parcial satisfacción:</b> 149 a 167  <b>Regular:</b> 112 a 148  <b>Parcial insatisfacción:</b> 93 a 111  <b>Baja:</b> 92 o menos
		Políticas administrativas	Cumplimiento de normas institucionales y directivas laborales definidas	8, 15, 17, 23 y 33	Alta: 41 o mas Parcial satisfacción: 35-40 Regular: 27 – 34 Parcial insatisfacción: 20 – 26	



				Baja: 11 o menos
Relaciones sociales	Ambiente laboral adecuado, valores institucionales	3, 9, 16 y 24		Alta: 24 o mas Parcial satisfacción: 19-23 Regular: 18 – 20 Parcial insatisfacción: 12– 17 Baja: 11 o menos
Desarrollo personal	Metas y objetivos definidos, logro de productos alcanzados. Autorrealización laboral	4, 10, 18, 25, 29 y 34		Alta: 24 o mas Parcial satisfacción: 19-23 Regular: 18 – 20 Parcial insatisfacción: 12– 17 Baja: 11 o menos
Desarrollo de tareas	Cumplimientos de objetivos, calificación de tareas diarias de la institución	5, 11, 19, 26, 30 y 35		Alta: 37 o mas Parcial satisfacción: 33-36 Regular: 28 – 32 Parcial insatisfacción: 24 – 27 Baja: 23 o menos
Relación con la autoridad	Comunicación con superiores, apreciación laboraría que realiza el trabajador con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas	6, 12, 20, 27, 31 y 36		Alta: 41 o mas Parcial satisfacción: 35-40 Regular: 27 – 34 Parcial insatisfacción: 20 – 26 Baja: 11 o menos

Fuente: Elaboración propia.



## CAPÍTULO III: MÉTODO

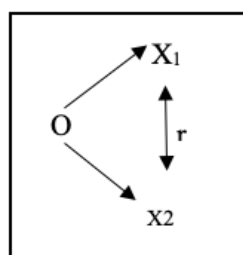
### 3.1. Alcance del estudio

El alcance que tuvo la investigación fue de descriptivo y correlacional, ya primero se procede a describir la realidad a investigar; al mismo tiempo, se buscó la relación de las variables cuando estas se encuentren relacionadas, al mismo tiempo, está concentrada esencialmente en las facetas observables que representan a un conjunto de procesos; es secuencial y probatoria donde hace uso de la recopilación de datos para probar la hipótesis, cuyo objetivo es el de instaurar modelos de comportamiento y probar teorías dentro de la aplicación de la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

### 3.2. Diseño de investigación

Corresponde a un diseño no experimental Específicamente, con corte de datos de tipo transversal, teniendo en cuenta que el estudio ocurre sin una manipulación consciente de las variables y donde los fenómenos simplemente se observan en su entorno natural y luego se analizan. Además, se considera transversal, puesto que, se recopilan datos en un momento único (Hernández, Fernández & Baptista, 2018).

El esquema del presente diseño es el siguiente:



Donde:



O = Población (personal del área de Limpieza Pública)

X1 = Motivación Laboral

X1 = Satisfacción Laboral

r = Relación

### 3.3. Población

La población está constituida por los colaboradores que se encuentran laborando en el área de Limpieza Pública de 3 distritos de la Ciudad del Cusco. Este estudio toma en cuenta a jóvenes y adultos de 20 a 60 años de edad que se encargan de la Limpieza de parques, calles, entre otros. Teniendo una población de 570 trabajadores del área de Limpieza de los 3 distritos de la Ciudad del Cusco.

**Tabla 2**

*Distribución de la población según Municipalidad*

<b>Municipalidad</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Municipalidad del Cusco	205	36
Municipalidad de San Jerónimo	190	33
Municipalidad de San Sebastián	175	31
<b>Total</b>	<b>570</b>	<b>100</b>

Como muestra la tabla 2 se observa que el del total de la población es 570 donde el 36% de la población es de la Municipalidad del Cusco, 33% es de la Municipalidad de San Jerónimo y un 31% es de la Municipalidad de San Sebastián.



**Tabla 3**

*Distribución de la población según género*

<b>Género</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Femenino	320	56
Masculino	250	44
<b>Total</b>	<b>570</b>	<b>100</b>

Como muestra la tabla 3 se observa que el 56% del total de la población es femenina frente a un 44%.

**Tabla 4**

*Distribución de la población según edad*

<b>Edad</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
20 – 30	130	23
31 – 40	150	26
41 – 50	180	32
51 – 60	110	19
<b>Total</b>	<b>570</b>	<b>100</b>

Como muestra la tabla 4 hace referencia a que se cuenta en un 32% de 41 a 50 años, con un 26% de 31 a 40 años, con un 23% de 20 a 30 años y con un 19% de 51 a 60 años.

**Tabla 5**

*Distribución de la población según nivel educativo*

<b>Género</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Primaria completa	75	13
Secundaria completa	178	31
Secundaria incompleta	160	28
Superior incompleta	86	15
Superior completa	21	4
No presenta grado de instrucción	50	9
<b>Total</b>	<b>570</b>	<b>100</b>



Como muestra la tabla 5 se observa que el 31% pertenece al nivel secundarios completo, el 28% al nivel secundaria incompleta, el 15% al nivel superior incompleto, el 13% a primaria incompleta, el 9% a no presenta grado de instrucción y el 4% a superior completa.

**Tabla 6**

*Distribución de la población según estado civil*

<b>Estado civil</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Casado o convivientes	120	21
Solteros o viudos	220	39
Separados o divorciados	230	40
<b>Total</b>	<b>570</b>	<b>100</b>

Como se muestra en la tabla 6 el 40% del personal es separado o divorciado, el 39% del personal es soltero o viudo y mientras que el 21% del personal es casado o conviviente.

### 3.4. Muestra

La muestra está compuesta por 307 trabajadores de Limpieza Pública, los cuales se encuentran laborando en los 3 distritos de la Provincia del Cusco. Cabe mencionar que, el tamaño de muestra se define por la fórmula de determinación de muestra por población finita:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

Donde:

Z: nivel de confianza, correspondiente con la tabla de valores de Z. (2.58)



**Tabla 7**

*Tabla de valores de Z según el porcentaje de Confianza utilizada*

Valor de Z	Porcentaje de confianza
1.28	80%
1.44	85%
1.65	90%
1.96	95%
2.58	99%

P: porcentaje de la población que tiene el atributo deseado. (50%)

Q: porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado =  $1 - p$  (50%)

Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, asume 50% para p y 50% para q.

N: Tamaño de la población, se conoce puesto que el número de trabajadores es Finito.  
(570)

E: Error de estimación máxima aceptado. (5%)

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{2.58^2 \times 570 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 \times (570 - 1) + (2.58^2 \times 0.50 \times 0.50)}$$

$$n = \frac{948.537}{3.0866}$$

$$n = 307$$

En consecuencia, la muestra está delimitada por 307 trabajadores de Limpieza Pública.





**Tabla 8**

*Distribución de la muestra según Municipalidad*

<b>Municipalidad</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Municipalidad del Cusco	111	36
Municipalidad de San Jerónimo	101	33
Municipalidad de San Sebastián	95	31
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100</b>

Como muestra la tabla 8 se observa que el total de la muestra es de 307 donde un 36% es de la Municipalidad del Cusco, el 33% de la Municipalidad de San Jerónimo y con un 31% de la Municipalidad de San Sebastián.

**Tabla 9**

*Población de las municipalidades según género*

	<b>Género</b>		<b>Total</b>
	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	
Municipalidad Cusco	87	24	111
Municipalidad San Jerónimo	82	19	101
Municipalidad San Sebastian	73	22	95
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>65</b>	<b>307</b>

De acuerdo con la tabla 9, en la municipalidad de Cusco se consideraron un total de 111 trabajadores, de los cuales 24 fueron varones y 87 mujeres, en cuanto a la municipalidad de San Jerónimo fueron 101 trabajadores, conformado por 19 varones y 82 mujeres, finalmente en la municipalidad de San Sebastián fueron 95 trabajadores, de los cuales 22 eran varones y 73 mujeres. En total la población de estas tres municipalidades sumó 307 trabajadores.



**Tabla 10**

*Población de las municipalidades por rango de edad y género*

	Rango de Edad	Género		Total
		Femenino	Masculino	
	Menor de 19	0	2	2
	De 20 a 29	51	16	67
	De 30 a 39	82	23	105
	De 40 a 49	66	10	76
	De 50 a 59	41	14	55
	De 60 a mas	2	0	2
<b>Total</b>		<b>242</b>	<b>65</b>	<b>307</b>

De acuerdo a la tabla 10, el rango de edad con mayor población (105) es el de 30 a 39 años, el cual está compuesto en mayoría por trabajadores de género femenino (82), el rango etario que sigue es el de 40 a 49 años, conformado por 76 personas, de los cuales 66 son de género femenino, en contraste los rangos etarios con menor población son los de “menores de 19” y “de 60 a más”, el primero integrado únicamente por 2 trabajadores de género masculino y el segundo por 2 trabajadores de género femenino.

**Tabla 11**

*Población de las municipalidades por nivel educativo y género*

	Nivel Educativo	Género		Total
		Femenino	Masculino	
	Primaria Incompleta	36	8	44
	Primaria Completa	56	11	67
	Secundaria Incompleta	112	32	144
	Secundaria Completa	35	13	48
	Superior Completa	3	1	4
<b>Total</b>		<b>242</b>	<b>65</b>	<b>307</b>

En la tabla 11 se observó que, la mayor parte de la población (144) tenía secundaria incompleta, de los cuales 112 eran de género femenino y 32 de género masculino; seguidamente



67 trabajadores contaban con primaria completa, 48 con secundaria completa, 44 con primaria incompleta y tan solo 4 trabajadores contaban con un nivel educativo superior completo.

**Tabla 12**

*Población de las municipalidades por estado civil y género*

		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Estado_Civil	Soltero	121	32	153
	Casado	24	9	33
	Conviviente	70	14	84
	Separado	27	10	37
Total		242	65	307

De acuerdo con los datos de la tabla 12, la mayoría de los trabajadores se encontraba en estado civil “soltero” (153) de los cuales 121 eran de género femenino y 32 de género masculino, seguido por los que indicaron estar en estado civil “conviviente” (84), seguido por los de estado civil “separado” (37) y finalmente por los de estado civil “casado” (33).

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.5.1. Técnica

En la presente investigación se utilizará como técnica la encuesta, ya que según Carrasco (2016), esta se utiliza para recolectar datos a través de cuestionarios previamente formulados para los sujetos que forman la unidad analítica de la presente investigación.

#### 3.5.2. Instrumento

##### 3.5.2.1. Motivación laboral

##### Instrumento Escala de Motivación MLP

<b>Nombre del instrumento:</b>	Escala de Motivación MLP
<b>Autor:</b>	Steers y Braunstein (1976)
<b>Traducción:</b>	Palma (Perú, 2006)
<b>Particularidad:</b>	Instrumento de exploración Psicológica
<b>Procedencia</b>	Perú
<b>Objetivo</b>	Evaluar el nivel motivacional de trabajadores



<b>Estructura</b>	La prueba tiene 3 factores: Factor I: logro, Factor II: poder y Factor III: afiliación
<b>Tipo de Escala</b>	Likert
<b>Número de ítems:</b>	Consta de 15 Ítems.
<b>Aplicación:</b>	Individual o grupal.
<b>Duración de la prueba:</b>	10 a 15 minutos.
<b>Significación:</b>	Mide motivación en general (alto, medio, bajo) en una escala de Likert
<b>Sub escalas:</b>	logro, poder, afiliación
<b>Edad:</b>	17 años en adelante.

#### **a. Validez**

Palma (2000) analizó la validez a través de una correlación lineal de Pearson, para la dimensión poder, logro y afiliación de valores de 0,51; 0,55 y 0,58 respectivamente considerándose valores estadísticamente significativos. Es decir, con los valores hallados, el instrumento mide lo que realmente la variable pretende medir (Hernández & Mendoza, 2018).

#### **b. Confiabilidad**

Los valores de la adaptación peruana se obtuvieron mediante el coeficiente alfa de Cronbach con un valor de 0.86, para logro fue de 0.91, para poder fue 0.61, y para afiliación de 0.56 (Palma, 2000). En el presente estudio, cada factor de forma independiente obtuvo los siguientes resultados: para motivación de logro, la  $\alpha$  asumió un valor de 0,79; para motivación de poder, la  $\alpha$  asumió un valor de 0,75 y para motivación de afiliación, la  $\alpha$  asumió un valor de 0,81. Cabe mencionar que, los valores obtenidos en el Alfa de Cronbach deben de aproximarse a 1, para que se considere que hay fiabilidad en la escala.



### 3.5.2.2. Satisfacción laboral

#### **Instrumento Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC)**

<b>Nombre:</b>	Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
<b>Autora:</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Particularidad:</b>	Instrumento de exploración Psicológica
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores
<b>Estructura:</b>	La prueba tiene 7 factores: Factor I: condiciones físicas y/o materiales, Factor II: beneficios laborales y/o remunerativos, Factor III: políticas administrativas, Factor IV: relaciones sociales, Factor V: desarrollo personal, Factor VI: desempeño de tareas y Factor VII: relación con la autoridad.
<b>Tipo de Escala:</b>	Likert
<b>Número de ítems:</b>	Consta de 36 ítems.
<b>Aplicación:</b>	Individual o Colectiva.
<b>Duración de la Prueba:</b>	Aproximadamente 20 minutos.
<b>Utilidad:</b>	Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
<b>Edad:</b>	17 años en adelante.
<b>Muestra Tipificada:</b>	1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana. Baremos: Baremos percentiles generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional Puntuaciones "T" por factores Materiales: Manuel / Cuestionario (formato físico) La Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC fue diseñada y elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, como parte de su actividad como investigadora.

#### **a. Descripción**

En el contexto del Perú el instrumento paso por el proceso de estandarización en un estudio realizado por Palma Carrillo, en la ciudad de Lima (1999). En dicha investigación la población en la que se realizó la evaluación tuvo a personas de más de 18 años, de ambos sexos, el procedimiento se aplicó de forma tanto individual como colectiva.



Se utiliza en adultos mayores de 18 años, tanto mujeres como hombres, así como en algunas formas de administración individuales o colectivas. Su finalidad es medir la satisfacción que reportan los trabajadores en el ámbito laboral en organizaciones o empresas utilizando los componentes de esta misma escala. De igual forma, la ejecución de esta es un proceso que dura 20 minutos y consta de 36 ítems que se relacionan con 7 factores: condiciones físicas y/o materiales (con un total de 5 ítems), trabajo y/o recompensas (4 ítems para este factor), desarrollo personal. (6 ítems en total), ejecución de tareas (6 ítems en total), actitud hacia la independencia (6 ítems).

#### **b. Validez**

En relación con la validez se realizaron procedimientos para constatar la validez del puntaje obtenido de la validez a nivel de constructo como la validez concurrente. Se determinó correlacionando de la Escala SL – SPC con las del cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota en una submuestra de 300 colaboradores. El coeficiente válido fue de 0.40 con significación de  $p < ,05$ . La validez es de ,05.

#### **c. Confiabilidad**

Un estudio realizado por Palacios (2021), reportó que la confiabilidad del instrumento de medición haciendo uso del coeficiente alfa de Cronbach obtiene un valor de ,832 en un ensayo piloto con 20 docentes de un centro educativo similar. El trabajo de investigación presente empleó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo el valor de ,79 como resultado.

### **3.6. Análisis estadístico**

En el siguiente apartado se realizó el análisis estadístico para comprobar las hipótesis propuestas, para lo cual se realizó inicialmente una prueba de normalidad que indica si los datos recolectados provienen de una población distribuida normalmente, para tal caso se plantean dos hipótesis iniciales:

Ho: La variable si tiene distribución normal ( $p > 0,05$ )



H1: La variable no tiene distribución normal ( $p < 0.05$ )

**Tabla 13**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

		<b>Satisfacción</b>	<b>Motivación</b>
<b>N</b>		307	307
<b>Parámetros normales a,b</b>	Media	30,065	26,840
	Desv.		
	Desviación	,70011	,46566
<b>Máximas diferencias extremas</b>	Absoluto	,405	,435
	Positivo	,331	,249
	Negativo	-,405	-,435
<b>Estadístico de prueba</b>		,405	,435
<b>Sig. asintótica(bilateral)</b>		,000c	,000c

Con un valor de significancia de ( $0.000 < 0.05$ ) para las variables de satisfacción y motivación laboral, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la muestra recolectada no tiene una distribución normal y se debe continuar con una correlación de Spearman.

### 3.7. Correlación Rho de Spearman

Rho de Spearman es una determinación de dependencia no paramétrica en la que se calcula el rango medio de las observaciones, se eleva al cuadrado la diferencia y se introduce en la fórmula. Es decir que, se agrupan las observaciones de cada variable y se analizan la relación de dependencia entre las dos variables que se tienen en cuenta. Las correlaciones de rango son una alternativa no paramétrica como medida de dependencia entre dos variables



cuando no podemos aplicar el coeficiente de correlación de Pearson. La letra griega rho se suele asignar al coeficiente de correlación.

### 3.8. Resultados estadísticos

**Tabla 14**

*Correlación de Spearman*

		<b>Motivación</b>	
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	.
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,446**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	307

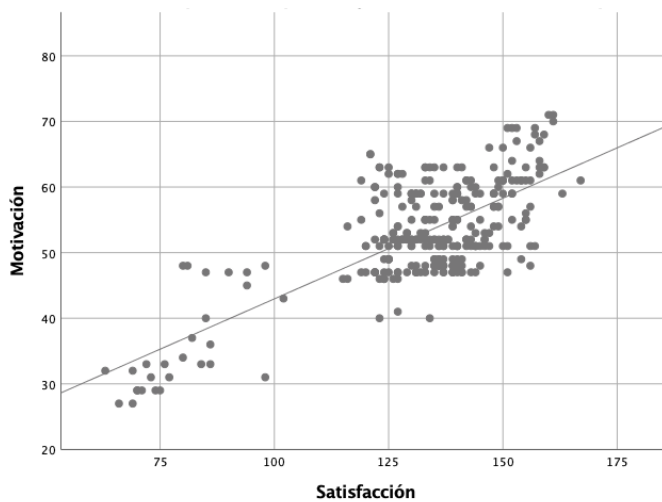
En la tabla 14 se observó que, la variable de motivación laboral del personal de Limpieza Pública encuestado de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco tiene una relación significativa al 5% de margen de error ( $0.000 < 0.05$ ) y directa (0,446) que señala ante la presencia de un mayor nivel de motivación laboral en los ambientes de trabajo está relacionada a una mayor satisfacción laboral de los trabajadores encuestados, además, el p-valor es menor que 0,01 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, la correlación es significativa al nivel de 0,01 por lo que existe correlación entre las variables. De esta manera se pudo comprobar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) la misma que hace referencia a que existe relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Municipalidades de la Ciudad del Cusco, 2020.

Dicho resultado se presenta gráficamente mediante la dispersión simple, de la siguiente manera:



**Figura 1**

*Dispersión simple entre Satisfacción y Motivación*



La figura 1 nos muestra las 307 observaciones respecto de su nivel de motivación y satisfacción de cada una, el ajuste de estos puntos respecto de la línea proyectada corresponde al 0,446.

### **3.9. Plan de análisis de datos**

Los datos obtenidos fueron analizados de manera estadística, para ello se usó la herramienta de SPSS 23, donde se realizó el procesamiento respectivo de los datos, en dos etapas, siguiendo la secuencia de objetivos planteados, es decir, primero se realiza un análisis descriptivo de la población mediante sus variables sociodemográficas, luego de los niveles de satisfacción laboral y motivación laboral; por último, la relación entre ambas variables.

#### **3.9.1. Análisis descriptivo**

Para la descripción de resultados de los objetivos descriptivos se usó tablas de frecuencia, para cada variable sociodemográfica. Estos nos permiten establecer el panorama general de ambas variables, analizar sus dimensiones.

#### **3.9.2. Análisis inferencial**

En segundo lugar, para la relación entre las variables y las dimensiones de las mismas, primero se comprobó si la distribución que presentan los datos cumplen con el supuesto de



normalidad, ello se realizó mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en base a los resultados de la prueba de normalidad, y el tipo de variable discreta, se usó la correlación no paramétrica mediante el coeficiente Rho de Spearman, para determinar la significancia, intensidad y sentido en el cual las variables estudiadas se relacionan, pudiendo ser esta relación tanto directo como indirecto.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se presentarán los resultados respecto al objetivo general y a los específicos, como respuesta a identificar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, 2020. Los mismos que serán presentados a través de tablas.

**Tabla 15**

*Nivel de motivación del personal de Limpieza Pública municipal*

		Motivación	
		<i>f</i>	%
Válido	Medio	97	31,6%
	Alto	210	68,4%
	Total	307	100,0%

Como se observa en la tabla 16, el 68,4% del personal de Limpieza Pública de las tres municipalidades presentaron un nivel de motivación alto (210 trabajadores), y el 31.6% un nivel de motivación medio (97 trabajadores).



**Tabla 16**

*Nivel de satisfacción del personal de Limpieza Pública municipal*

Satisfacción		<i>f</i>	%
Válido	Baja	23	7,5%
	parcial insatisfacción	5	1,6%
	Regular	226	73,6%
	parcial satisfacción	53	17,3%
	Total	307	100,0%

Como se observa en la tabla 15, el 73,6% del personal de Limpieza Pública presentaron un nivel de satisfacción regular, como se observa en la tabla 18, seguido por el nivel de satisfacción parcial (17.3%), únicamente un 7.5% presentó un nivel de satisfacción bajo.

**Tabla 15**

*Correlación de la variable motivación con las dimensiones de satisfacción laboral*

		Motivación	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	307
	Condiciones físicas y o de materiales de trabajo	Coefficiente de correlación	,359**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	307
	Beneficios laborales y o remunerativos	Coefficiente de correlación	,413**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	307
	Políticas administrativas	Coefficiente de correlación	,341**
		Sig. (bilateral)	,000



	N	307
Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	,258**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	307
Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	,320**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	307
Desarrollo de tareas	Coeficiente de correlación	,318**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	307
Relación con la autoridad	Coeficiente de correlación	,384**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	307

En la tabla 17 se observó que, la relación entre la variable de motivación laboral del personal de Limpieza Pública encuestado de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, individualmente con cada dimensión de la variable de satisfacción laboral. Primeramente, se comprueba que todas las dimensiones son significativas al 5% de margen de error si se relacionan individualmente con esta variable ( $0.000 < 0.05$ ). También, se observó que la dimensión más significativa es Beneficios Laborales y Remunerativos (0.413) seguido por la Relación con la Autoridad (0.384) y Condiciones Físicas y o de Materiales de trabajo (0.359). Finalmente, las dimensiones que presentan una relación un poco menor a las anteriores son las políticas administrativas (0.341), el desarrollo personal (0.320), el desarrollo de tareas (0.318) y las relaciones sociales (0.258) del personal de Limpieza Pública, además, el p-valor de todas las correlaciones es menor que 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, estas son significativas al nivel de 0,01, se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre la motivación con cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral con la motivación en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020



**Tabla 16**

*Correlación de la variable satisfacción con las dimensiones de motivación laboral*

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	307
	Logro	Coefficiente de correlación	,423**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	307
	Poder	Coefficiente de correlación	,523**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	307
	Afiliación	Coefficiente de correlación	,538**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	307

En la tabla 18 se observó que, la relación entre la variable de satisfacción laboral del personal de Limpieza Pública encuestado de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, individualmente con cada dimensión de la variable de motivación laboral. Presenta significancia ( $0.000 < 0.05$ ) en cada una de las dimensiones. Y que la relación que presentan de forma individual es de (0.423) para el Logro, de (0.523) para el Poder y de (0.538) para Afiliación. Esto señala que esta relación significativa también es positiva directa donde un incremento en cualquiera de estas dimensiones está ligado a un incremento en la variable satisfacción en general, además el p-valor de todas las correlaciones es menor que 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, estas son significativas al nivel de 0,01, se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre la satisfacción con cada una de las dimensiones de



la motivación laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020.

**Tabla 17**

*Correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según Municipalidad*

		Prueba de Correlación	Motivación
Cusco		Correlación de Spearman	0.352**
		p-valor	0,000
		N	111
San Jerónimo	Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	0.359**
		p-valor	0,000
		N	101
San Sebastián		Correlación de Spearman	0.604**
		p-valor	0,000
		N	95

En la tabla 19 se observó que, la relación entre la variable satisfacción con motivación laboral del personal de Limpieza Pública encuestado de tres municipalidades de la Ciudad de Cusco por municipalidad, presentó una relación significativa ( $0.000 < 0.05$ ) para la Municipalidad del Cusco, San Jerónimo y San Sebastián, además de ello presentaron un coeficiente de correlación más alto para el personal de la municipalidad de San Sebastián y (0.604) frente a (0.352), (0.359) de Cusco y San Jerónimo respectivamente, además el p-valor en cada de ellas es menor que 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, la correlación es significativa al nivel de 0,01 en las diferentes municipalidades, se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según municipalidad.



**Tabla 18**

*Correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según género*

Prueba de Correlación		Motivación
Femenino	Correlación de Spearman	0,408**
	p-valor	0,000
	N	242
Masculino	Correlación de Spearman	0,558**
	p-valor	0,000
	N	65

En la tabla 20 se observó que, la relación entre la variable satisfacción con motivación laboral del personal de Limpieza Pública encuestado de tres municipalidades de la Ciudad de Cusco según el género, presentó una relación significativa ( $0.000 < 0.05$ ) para género femenino y género masculino, además de ello presentaron un coeficiente de correlación de (0.408) y (0.558) respectivamente, además el p-valor en cada de ellas es menor que 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, la correlación es significativa al nivel de 0,01 en las diferentes municipalidades, se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según género.





**Tabla 19**

*Correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según edad*

<b>Prueba de Correlación</b>		<b>Satisfacción laboral</b>
Menores de 29	Correlación de Spearman	0,455**
	p-valor	0,000
	N	69
De 30 a 39	Correlación de Spearman	0,407**
	p-valor	0,000
	N	105
De 40 a 49	Correlación de Spearman	0,431**
	p-valor	0,000
	N	76
De 50 a más	Correlación de Spearman	0,504**
	p-valor	0,000
	N	57

En la tabla 21 se observó que, la relación entre la variable satisfacción con motivación laboral del personal de Limpieza Pública encuestado de tres municipalidades de la Ciudad de Cusco según la edad, presentó una relación significativa ( $0.000 < 0.05$ ) para menores de 29, de 30 a 39, de 40 a 49 y de 50 a más, además de ello presentaron un coeficiente de correlación de (0.455), (0.407), (0.431) y (0.504) respectivamente, además el p-valor en cada de ellas es menor que 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, la correlación es significativa al nivel de 0,01, se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según nivel educativo.



**Tabla 20**

*Correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según nivel educativo*

		Prueba de Correlación	Motivación
Primaria		Correlación de Spearman	0,3918**
Incompleta		p-valor	0,009
		N	44
Primaria		Correlación de Spearman	0,444**
Completa	Satisfacción	p-valor	0,000
	laboral	N	67
Secundaria		Correlación de Spearman	0,445**
Incompleta		p-valor	0,000
		N	144
Secundaria		Correlación de Spearman	0,4756**
Completa		p-valor	0,000
		N	48
Superior		Correlación de Spearman	0,8165
Completa		p-valor	0,184
		N	4

En la tabla 22 se observó que, la relación que existe entre satisfacción y motivación laboral personal de Limpieza Pública encuestado de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco segmentado por el nivel educativo de los encuestados, presento una relación significativa para el personal con primaria incompleta, primaria completa, secundaria incompleta y secundaria completa ( $0.00 < 0.05$ ), mas no para el personal con educación superior completa ( $0.184 > 0,05$ ), aunque en este caso se debe principalmente a que solo se trata de cuatro personas. Además, en los niveles que resultaron significativos, las personas con educación secundaria completa presentan un coeficiente de correlación mayor con 0.4756 en comparación al resto de niveles, además el p-valor en cada de ellas es menor que 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, la correlación es significativa al nivel de 0,01, se acepta la hipótesis alterna



que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según nivel educativo.

**Tabla 21**

*Correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según estado civil*

Prueba de Correlación		Motivación
Casado	Correlación de Spearman	0.525**
	p-valor	0.002
	N	33
Conviviente	Correlación de Spearman	0.5435**
	p-valor	0.000
	N	84
Separado	Correlación de Spearman	0.118
	p-valor	0.486
	N	37
Soltero	Correlación de Spearman	0.426**
	p-valor	0.000
	N	153

En la tabla 23 se observó que, la relación que existe entre satisfacción y motivación laboral personal de Limpieza Pública encuestado de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco segmentado por el estado civil de los encuestados, presento una relación significativa para el personal casado, conviviente y soltero ( $0.00 < 0.05$ ), mas no para las personas que eran separadas ( $0.486 > 0,05$ ). Además, dentro de estos tres niveles significativos, las personas casadas y convivientes presenten un coeficiente de correlación mayor con 0.525 y 0.5435 respectivamente, además el p-valor en cada de ellas es menor que 0,01 por lo que se rechaza la



hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, la correlación es significativa al nivel de 0,01, se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según estado civil.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Al identificar los niveles de motivación en las áreas de Limpieza Pública de las Municipalidades evaluadas, se pudo identificar que un 68.4 % de los trabajadores presentaban un nivel alto de motivación laboral, seguido del nivel intermedio, 31.6 %; no encontrándose ningún evaluado en el nivel bajo. Estos resultados permitieron entender que el personal de Limpieza Pública evaluado desarrollaba algunas acciones abstractas, que los impulsaban a ejecutar ciertas actividades de forma perseverante, las mismas que se orientaban a cubrir necesidades personales, tanto como a garantizar que las metas de las organizaciones sean cumplidas, sin garantizar estas, un esfuerzo permanente o dedicación continua para el cumplimiento absoluto de funciones propias del puesto. De esta manera, se consideró que los trabajadores, mayormente no presentan dificultades en el desarrollo de sus labores, ejecutándose sin mayores contratiempos y esforzándose para el cumplimiento de estas.

En relación con el nivel de satisfacción laboral del personal del área Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, la conclusión fue que el 73.6% de los colaboradores presentan nivel regular de satisfacción laboral, seguido de un 17.3% que corresponde a parcialmente satisfecho; luego el 7.5% presentó un nivel bajo y un 1.6% estuvieron en el nivel insatisfecho parcial; es de resaltar que no existen colaboradores con un grado alto de satisfacción laboral. Estos resultados nos permitieron sustentar cierta indiferencia del personal hacia su actividad laboral, la misma que podría sustentarse en creencias o sentimientos particulares propios de la



experiencia continua, circunscrita al desarrollo de sus funciones. Es decir que, si bien la mayoría de evaluados no presentaba una actitud negativa hacia el trabajo, tampoco eran continuas en ellos actitudes positivas en su labor, lo que se pudo deber a un equivocado manejo en la gestión en las instituciones respecto a las dimensiones contempladas en el instrumento con el cual se hizo la colecta de los datos.

Al buscar la relación entre cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral con la variable motivación en el personal del área Limpieza Pública de tres municipalidades del Cusco seleccionadas para el estudio, se pudo encontrar que la dimensión más significativa era Beneficios Laborales y Remunerativos (0.413), seguida por Relación con la Autoridad (0.384), en cuanto a la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales (0.359), respecto a la dimensión Políticas Administrativas (0.341), seguidamente las dimensiones que presentaron una relación menor a las dimensiones antes mencionadas fueron, Desarrollo personal (0.320), Desarrollo de Tareas (0.318) y finalmente Relaciones Sociales (0.258). Cabe mencionar que, las dimensiones fueron significativas al 5% de margen de error si se relacionaban con la mencionada variable. Estas conclusiones nos indican que, si se incrementara el nivel de motivación personal, cada una de las dimensiones de satisfacción laboral incrementarían también. Dados estos resultados, se puede decir que la dimensión de la satisfacción laboral más importante, respecto de la motivación, son los beneficios laborales y remunerativos.

Teniendo en cuenta cómo es que se relaciona la variable satisfacción laboral con cada dimensión de la variable motivación laboral de los trabajadores que se encargan de la limpieza encuestado de las tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, se halló una relación positiva, se encontró que la relación más significativa fue con la dimensión Afiliación (0.538), seguida por la dimensión Poder (0.523) y finalmente con la dimensión Logro (0.423). Cabe mencionar que, cada una de la variable satisfacción laboral fue significativa ( $0.000 < 0.05$ ) con cada una de las dimensiones mencionadas anteriormente. Los datos resultantes que se presentaron



permiten afirmar que, el acrecentamiento en cualquiera de las dimensiones se traducirá en un incremento en la variable satisfacción laboral.

En cuanto al objetivo general, identificar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, 2020, se obtuvo una relación significativa ( $0.000 < 0.05$ ) directa (0.446) entre las variables motivación y satisfacción laboral; lo cual permite afirmar que a un incremento en la motivación laboral en el ambiente de trabajo se tendrá también un incremento satisfacción laboral de los trabajadores encargados de la limpieza.

Respecto a la correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, según municipalidad, se halló una relación significativa ( $0.000 < 0.05$ ) para la municipalidad del Cusco, de San Jerónimo y de San Sebastián obteniendo un coeficiente de correlación más alto la tercera municipalidad antes mencionada (0.604), seguido por el de la segunda municipalidad (0.359) y finalmente la primera (0.352).

Según el género, en la correlación de la variable satisfacción con motivación laboral del personal del área de Limpieza Pública, se obtuvo una relación significativa ( $0.000 < 0.05$ ) tanto para el género femenino y masculino, cabe mencionar que se obtuvo un mayor coeficiente de correlación para el género masculino (0.558) frente al del femenino (0.408).

Según edad, referente a la correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, se obtuvo también una relación significativa ( $0.000 < 0.05$ ) para cada rango de edad, en cuanto al coeficiente de correlación, el mayor fue para el rango de edad de 50 a más (0.504), seguido por menores de 29 (0.455), de 40 a 49 (0.431) y finalmente de 30 a 39 (0.407).

Según el nivel educativo, en la correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, se obtuvo una relación significativa ( $0.000 < 0.05$ ) para la mayoría de los niveles (primaria incompleta, primaria completa, secundaria incompleta y secundaria completa) más no para el nivel superior completa, sin embargo, se debe de considerar que este nivel estuvo



conformado únicamente por cuatro personas. Cabe mencionar que los niveles educativos que presentaron significancia obtuvieron un coeficiente de correlación entre 0.3918 y 0.4756.

Considerando estado civil, en la correlación de la variable satisfacción con motivación laboral, se obtuvo una relación significativa ( $0.000 < 0.05$ ) para el personal casado, conviviente y soltero, sin embargo, se obtuvo una correlación no significativa para el personal separado ( $0.486 < 0.05$ ). En cuanto a los estados civiles que presentaron una relación significativa, obtuvieron un coeficiente de correlación entre 0.426 y 0.5435.

Finalmente, es preciso mencionar que los antecedentes considerados en el marco teórico, como son, a nivel internacional Herrera et al. (2017), Santacruz y Valladares (2017), Alcaraz- Armendáriz et al. (2016), a nivel nacional, García (2018), Flores (2018), Ríos (2017), Pauro (2016), y a nivel local, Mujica (2018), obtuvieron resultados similares a los del presente estudio, respecto a las variables y a la relación entre ellas (resultados que en adelante se detallaran). Sin embargo, en cuanto a los antecedentes de, Zvaigzne (2019), Calvache (2016) y Vilca (2018) se tuvo una divergencia metodológica, debido a que obtuvieron resultados diferentes al presente estudio metodológicamente.

## **5.2. Limitaciones del estudio**

Las limitantes encontradas en la investigación presentada tienen que ver con el recojo de la información; existieron problemas en cuanto al horario de los participantes para evaluar en las distintas municipalidades, teniendo en consideración que sus labores se desarrollan fuera de las municipalidades, ejecutadas en distintos barrios de sus respectivos distritos y horarios diferentes. Teniendo que establecerse el cronograma de evaluación diferenciado considerándose grupos, áreas y horarios.

## **5.3. Comparación crítica con la literatura existente**

En cuanto a la variable motivación, Herrera et al. (2017) reportó que el 50.26% de los trabajadores en Colombia relacionaron el estado de estabilidad permanente con un nivel elevado





de motivación; asimismo, el 69.39% afirmó que un entorno laboral es causa directa de sentirse motivados. Lo cual concuerda parcialmente con el estudio de Vilca (2018), donde el 57% de los trabajadores encargados del sector Limpieza Pública de una Municipalidad Provincial en Píntel poseen un nivel adecuado en motivación intrínseca y un nivel medio de motivación extrínseca. En este sentido, los hallazgos, en el presente estudio, llegan a ser parcialmente similares, debido a que el 68.4% de colaboradores indicaron un grado elevado de motivación en el trabajo. La teoría de la jerarquía de Maslow (1964) puede darnos luces sobre este fenómeno presentado, donde el trabajador dedicado al sector de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco se siente motivado porque, tanto sus necesidades primarias que son entendidas también en términos de fisiológicas, alimentación, actividad del sueño y reposo, cobijo; así como las secundarias que son las necesidades de seguridad están siendo actualmente satisfechas garantizando de esta forma, su seguridad y supervivencia. También esta teoría indica que los trabajadores con nivel alto de motivación tienen la capacidad para satisfacer sus necesidades sociales, que tienen que ver con la relación y diferentes actitudes de un sujeto frente a la sociedad que habita, en la que se envuelven sentimientos de aceptación, y otros relacionados como la participación en el entorno, la amistad y el amor; así como también, los trabajadores pueden satisfacer sus necesidades de autoestima, teniendo la capacidad de valorarse hacia sí mismo satisfaciendo también la necesidad de autorrealización, conduciéndose al logro de las potencialidades individuales y a al progreso como humano en general (Peña & Villón, 2018).

En lo referente a la variable satisfacción laboral, al revisar la investigación realizada por Mujica (2018) quien señaló que el 75.6% de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de San Jerónimo se ubican en un grado de satisfacción laboral promedio, se puede afirmar que los resultados se asemejan a los que se presentan en la investigación, donde los trabajadores tienen un grado regular de satisfacción laboral, 73.6%. Por el contrario, en el



estudio de García (2018), se indicó que el 61.2% de colaboradores encargados de la Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial en Huancayo se sienten satisfechos con la jornada de trabajo y el 91.8% gozan de vacaciones. El cual concuerda con el estudio de Santacruz y Valladares (2017), quienes indicaron que el 52% de los funcionarios de un municipio en Quito presentan un nivel alto de satisfacción laboral debido a que las series de funciones y tareas derivadas de las responsabilidades de su cargo que los trabajadores ejecutan están en consonancia tanto con su área de profesión como con sus destrezas. Cabe mencionar que la teoría que mejor puede dar cuenta del resultado obtenido para satisfacción laboral en el presente estudio es la de Locke (1984), denominada teoría de la discrepancia ya que es posible que los valores del trabajo que se toman como esenciales no son congruentes con las necesidades del trabajador, así como con como este observa lo que el puesto laboral promete de acuerdo a las facetas, y como se cumple lo prometido (Palma, 2005). Entonces, el personal del área de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco podría estar presentado ciertas dificultades en la especificación de las partes de la labor que se realiza relacionado con la valoración que se da a la satisfacción; por lo que el grado de insatisfacción que se presenta puede explicarse por la divergencia o inadecuación entre la cantidad de las partes o modos que el personal dice que posee el trabajo y el que desearía que este tuviera.

Respecto a la correlación entre las variables motivación y satisfacción laboral, en el estudio de Pauro (2016), quien buscó hallar la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad provincial en Moquegua, en la cual se halló que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral es directa y, además, muy significativa ( $r=,703$ ). Por otra parte, respecto a investigaciones que buscaron conocer la correlación entre ambas variables de modo más detallado se tiene a Birhanu (2021) quien buscó analizar la satisfacción laboral lograda mediante la motivación, donde encuentra que la motivación es necesaria para generar satisfacción laboral de los trabajadores y que los métodos de motivación



de la universidad son la formación, el salario básico elevado, la trayectoria profesional, la comunicación, la autonomía, la exposición, las reuniones sociales y la responsabilidad adicional. Asimismo, Panagiotopoulos et al. (2018) que busco en su investigación conocer las lo que los trabajadores piensan respecto al impacto de la motivación en su satisfacción laboral encontró que las recompensas y la comunicación tienen un impacto muy fuerte en la satisfacción laboral de los trabajadores. Además, Salazar y Bello (2021) también hacen referencia a esta que la relación entre la motivación y la satisfacción es significativa resaltando que las reglas claras aumentan la autoconfianza y brindan adecuadas posibilidades de crecimiento personal.

Así también los estudios realizados por Nina (2022), Flores (2018), Ríos (2017), Copana (2018) y Apaza (2019) quienes obtuvieron como resultado correlaciones directas significativas, debido a que obtuvieron índices de correlación de Pearson de 0.564, 0.42, 0.366, 0.77 y 0.855, respectivamente, resaltando que este último muestra relación directa también en cuanto a las dimensiones de motivación y satisfacción laboral con un 0.847 y 0.77 de factores higiénicos con satisfacción laboral y factores motivacionales con satisfacción laboral respectivamente. Se tiene también a Cordero (2020) quien tuvo como objetivo encontrar como es que la motivación contribuye o interviene en la satisfacción laboral de los Colaboradores en una municipalidad, cuya investigación mostró un grado medio en cuanto a la motivación, pero un grado o nivel alto en lo referente a satisfacción laboral lo cual muestra diferencia respecto a la presente investigación, ya que halla que la mayoría presenta resultados regulares (73.6%) para satisfacción laboral y una valoración alta (68.4%) para motivación laboral.

Es así como podemos manifestar que lo que se obtuvo a modo de resultado en las investigaciones antes mencionadas son similares a los hallazgos del presente estudio, en la hipótesis principal, se afirma que entra la motivación y la satisfacción laboral existe una relación estadísticamente significativa y directa ( $p < 0,05$ ;  $\rho = 0,446$ ). Así mismo, esto refuerza



nuevamente lo que indica la teoría de McClelland (1998 citado en Palma, 2000) en donde el personal del área de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco pueden lograr el éxito laboral si se encuentran motivados teniendo como fundamento la satisfacción de la necesidad de logro para así alcanzar sus objetivos y demostrar competencia en el ámbito laboral haciendo adecuadamente su trabajo; también tienen la capacidad para integrarse y realizar actividades en grupos con el dominio de ejercer control sobre otros, como los jefes, líderes, gobernantes, ejecutivos de alta dirección. Cumpliéndose así lo planteado en la Teoría Higiene-Motivacional de Herzberg et al. (1968) Se determina que la sensación de satisfacción laboral refleja el estado óptimo de motivación, producto de la interacción de factores higiénicos como las condiciones físicas y el ambiente del sujeto en el trabajo, como la situación y comodidad del entorno laboral, la política de la empresa, las interacciones con el jefe y la competencia laboral de este mismo, el salario, la estabilidad laboral y la relación con los compañeros de trabajo se pueden considerar elementos motivadores ya que su existencia en el entorno laboral es causante de satisfacción y buen desempeño laboral. Por lo que se puede decir que, cuando la motivación se encuentra en un grado elevado, también existirá mayor grado de satisfacción laboral o a la inversa si se tienen grado o nivel de motivación, menor satisfacción laboral existirá.

En la primera hipótesis específica, se afirma que existe una relación estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) y directa entre las dimensiones de la satisfacción laboral con la motivación: condiciones físicas y/o de materiales de trabajo ( $\rho = .359$ ), beneficios laborales y/o remunerativos ( $\rho = .413$ ), políticas administrativas ( $\rho = .341$ ), relaciones sociales ( $\rho = .258$ ), desarrollo personal ( $\rho = .320$ ), desarrollo de tareas ( $\rho = .318$ ) y relación con la autoridad ( $\rho = .384$ ). Cabe mencionar que, ante este resultado, no se han encontrado investigaciones similares orientadas en el personal del área de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco; por ende, se considera un aporte importante ya que se



puede explicar que diversos factores como las circunstancias físicas y/o materiales, en el que están los componentes materiales o de infraestructura en el entorno laboral, el factor beneficios laborales y/o remunerativos, donde existen incentivos económicos; el factor políticas administrativas, donde el trabajador se alinea a los estatutos o preceptos de la organización; así como el factor relaciones sociales, que engloba el vínculo con los otros colaboradores de la institución; el factor desarrollo personal, que permite que el colaborador realice tareas con significado que le permitan dirigirse a su autorrealización; el factor desempeño de tareas, en el que el trabajador asocia y valora sus trabajos cotidianos; y el factor denominado relación con la autoridad, donde el trabajador aprecia la relación con sus jefes; permiten que el trabajador de la municipalidad de Cusco se sienta motivado y tenga la fuerza energizante en el comportamiento que le permita realizar un comportamiento específico que genere una retribución que lograra complacer la necesidad de logro, poder y afiliación, por lo que juega un papel importante en diversas áreas de las personas, especialmente en el aspecto laboral. Entonces, se puede decir que, a mejores condiciones físicas y/o de materiales de trabajo, mejor beneficio laboral y/o remunerativos, adecuadas políticas administrativas, adecuadas relaciones sociales, mayor desarrollo personal, mejor desarrollo de tareas y la adecuada relación con la autoridad, mayor nivel de motivación en el ámbito laboral; o, a menor nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral, menor es el nivel de motivación. (Palma, 2005).

Por otro lado, en la segunda hipótesis específica, se afirma una relación estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) y directa entre el tipo de motivación y satisfacción laboral: logro ( $\rho = .423$ ), poder ( $\rho = .523$ ) y afiliación ( $\rho = .538$ ). Es preciso mencionar que, ante este resultado, no se han encontrado investigaciones similares orientadas en el personal del área de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco; por lo cual, se considera un aporte importante desde la teoría de McClelland (1998) citado en Palma (2000), quien plantea que tanto la satisfacción de la necesidad de logro, caracterizada como el primordial factor para



desarrollar y progresar económicamente en la sociedad (Naranjo, 2000), así como la satisfacción de la necesidad de poder, caracterizado porque el trabajador emprende acciones que afecta en la conducta de otros preocupándose por controlar e influir sobre los demás de forma positiva con la tendencia en superar los retos, persiguiendo posiciones de liderazgo y hablando con facilidad en público (Matalinares, 2019; Toribio, 2015), aunado a la satisfacción de la necesidad de afiliación, caracterizado por que el trabajador busca un ambiente laboral que le permita socializar al punto de sentirse amado y evitando el rechazo de los compañeros de trabajo (Barraca, s.f.); permiten que el colaborador presente una adecuada actitud laboral, así como una adecuada salud laboral teniendo la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005). Entonces, se puede decir que, a mayor logro, poder y afiliación, mayor es el nivel de satisfacción laboral; o, a menor nivel de las dimensiones de la motivación, menor es la satisfacción.

Los hallazgos son coherentes con los antecedentes de investigación y son perfectamente interpretables desde la base teórica como la teoría de las necesidades adquiridas de McClelland (1998), la teoría de la jerarquía de Maslow (1964), la Teoría Higiene-Motivacional de Herzberg et al. (1968), la teoría Bifactorial de Herzberg (1959), la teoría ERG de Alderfer y las teorías vinculadas a la Discrepancia de Locke (1984), que en suma explican las variables de estudio.

#### **5.4. Implicaciones del estudio**

En cuanto a las implicaciones que se pudieron observar durante la elaboración del estudio se presentó, primero, que la forma de obtener resultados por la correlación estadística es una línea de comprobación bastante útil, porque permite validar resultados de forma objetiva y en un futuro puede permitir una mejor intervención psicoeducativa sobre la motivación y la satisfacción laboral en futuros trabajos de investigación.



Segundo, que los resultados de las tres municipalidades encuestadas Cusco, San Sebastián y San Jerónimo, respecto a su personal de Limpieza, puede utilizar los resultados obtenidos en la presente investigación para aplicar medidas de mejora, talleres o actividades de capacitación relacionados a los trabajadores de Limpieza de cada municipio con el objetivo de obtener resultados más altos. Igualmente, se puede tomar esta investigación como punto de partida para futuros estudios relacionados en el mismo contexto.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** Existe una relación directa entre la motivación y satisfacción laboral ( $p < .05$ ;  $\rho = .446$ ) en el personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco. A mayor motivación, mayor satisfacción y viceversa.

**SEGUNDA.** El nivel de motivación laboral en el personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco es de valoración alta (68.4%)

**TERCERA.** La satisfacción laboral en el personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco es regular (73.6%).

**CUARTA.** Respecto a la relación entre la motivación y cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral se tiene que hay una correlación con la afiliación (0.538), seguida de poder (0.523) y finalmente con logro (0.423)

**QUINTA.** Respecto a la relación entre la satisfacción y cada una de las dimensiones de la motivación laboral se tiene que hay correlación con beneficios laborales y remunerativos (0.413), seguido de relación con la autoridad (0.384), seguida de estas condiciones físicas y/o materiales (0.359), políticas administrativas (0.341), desarrollo personal (0.320), desarrollo de tareas (0.318) y por último relaciones sociales (0.258)

**SEXTA.** Existe relación entre la motivación y satisfacción laboral, según municipalidad principalmente en la municipalidad de San Sebastián (0.604), seguida de la municipalidad de San Jerónimo (0.359) y última la municipalidad del Cusco (0.352)





**SÉPTIMA.** Existe correlación según género donde predomina el género masculino (0.558) seguido del género femenino (0.408)

**OCTAVA.** Existe correlación según edad donde predominan el personal de 50 años a más (0.504), seguida de menores de 29 (0.455), después de 40 a 49 (0.431), y por último de 30 a 49 (0.407).

**NOVENA.** Existe correlación según el nivel educativo donde predomina, primaria incompleta (0.3918), seguida de primaria completa (0.444), después de secundaria incompleta (0.445), y por último secundaria completa (0.4756), mas no es significativa para superior completa (0.8165)





## SUGERENCIAS

**PRIMERA.** Teniendo en cuenta que las variables denominadas motivación y satisfacción laboral si se relacionan ( $p < ,05$ ;  $\rho = ,519$ ), se propone realizar futuras investigaciones con diseños experimentales extendiéndose a todas las municipalidades, a fin de que se analicen los efectos de los programas de mejora y así en un futuro se logre estandarizar a nivel organizacional y social; así como también, intervenciones a nivel individual y/o grupal.

**SEGUNDA.** Para el consejo municipal y el personal ocupacional de las municipalidades de Cusco, es necesario gestionar la implementación de programas o talleres con el apoyo de profesionales psicólogo(a)s para promover la motivación y la satisfacción en el trabajo, así como tener en cuenta dentro del desarrollo de estos proyectos, actividades enfocadas en intervenciones individuales o grupales para brindar información y apoyo permanente en el marco de la responsabilidad social que se tiene para con los trabajadores. Al mismo tiempo, desarrollar programas preventivos de promoción que ayuden a desarrollar, fortalecer y promover la motivación y la satisfacción laboral con el fin de optimizar la necesidad de realización, y también la adaptación psicológica y la responsabilidad, con el fin de satisfacer las necesidades de adaptación y flexibilidad de los empleados ante situaciones difíciles. para afrontar y controlar mejor la situación.

**TERCERA.** A los profesionales involucrados a cargo de la salud mental en el ámbito laboral, desarrollar proyectos que contengan estrategias que permitan llegar a la mayoría de población trabajadora de la municipalidad en las que se proporcionen alcances a la información y apoyo continuo, como parte de la responsabilidad social por la salud mental en nuestro país.



## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz-Armendáriz, A., Sánchez-García, J. y Álvarez-Sánchez, I. (2016). Educación y motivación para mejorar la productividad en una dependencia de gobierno recaudación de rentas del municipio de Ahome, Sinaloa. *Ra Ximhai*, 12(6), 389-397. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194027>
- Ancona, M., Camacho, M. y García-Muñoz, C. (2012). Motivación laboral en empleados administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5, 121-134. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1956139](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1956139)
- Apaza, S. Y., & Cjuro, E. (2019). Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Oropesa - 2019. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3200/Egari\\_Shakira\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3200/Egari_Shakira_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asociación Médica Mundial. (21 de marzo de 2017). *Declaración de Helsinki de la Amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Barraca, J. (s.f.). *Afiliación, poder y logro*. <http://jorgebarraca.com/wp-content/uploads/Afiliaci%C3%B3n-poder-y-logro.pdf>
- Betancur, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la liga colombiana contra el cáncer seccional Risaralda*. (Tesis de grado). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira. <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2154/6583142286132B562.pdf?sequence=1>
- Birhanu, E. (Feb de 2021). The impact of motivation on employees' job satisfaction. *Motivation and job satisfaction. Technium Social Sciences Journal*, Vol. 16, 342-354. Obtenido de <https://techniumscience.com/index.php/socialsciences/article/view/2501>



- Bruggemann, A., Groskuth, P. y Ulich, E. (1975). *Psicología del trabajo y gestión de recursos humanos*, Ordoñez, M. España: AEDIPE
- Calvache, J. (2016). *La motivación laboral de los empleados y trabajadores y su incidencia en la calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Santiago De Quero, de la provincia de Tungurahua, en el año 2013.* (tesis de maestría). Universidad Tecnológica Indoamericana. Ambato. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/284/1/Trabajo%2019%20Calvache%20Bombon%20Jorge%20Javier.pdf>
- Carbajal, E. y Patiño, Y. (2018). *Salud holística del personal operario de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. y su influencia en la satisfacción laboral, Arequipa-2018.* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1807425>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica* (Décima). Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Centro para el Control y Prevención de Enfermedades. (5, mayo, 2020). *Empleados: cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19.* <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/mental-health-non-healthcare.html>
- Chambi, J. (2018). *Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata en el año 2018.* (Tesis de grado). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7413/RIchtajm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (21 de diciembre de 2018). *Código de Ética y Deontología.* [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Conexión ESAN. (9 de septiembre de 2019). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales.* <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>



- Cordero, L. F. (2020). Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2446/TESIS%20-%20CORDERO%20SALDARRIAGA%20-%20SILVA%20ESPINOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Copana, R. R. (2018). Motivación y satisfacción laboral en jóvenes de seguridad privada de la Aduana Nacional. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/18111/TG-4185.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Curioso, F., & Navarro, J. (2019). Cambios horarios y diarios en la motivación laboral: ¿Influye el tiempo objetivo en la motivación en el trabajo? *Psychologica*, 62(1), 253–272. [https://doi.org/10.14195/1647-8606\\_62-1\\_13](https://doi.org/10.14195/1647-8606_62-1_13)
- Dawis, R. (1994). *The theory of work adjustment as convergent theory*. C.P.P. Books: Palo Alto.
- De Los Heros, M., Murillo, S. y Solana, N. (2020). *Job satisfaction in times of pandemic: the case of university professors in the health area* [Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud]. *Revista de Economía del Caribe*, 25. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/318/3181675005/index.html>
- Defensoría del pueblo. (2020). *Defensoría del Pueblo: se debe dotar de equipos de protección al personal de Limpieza*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-de-debe-dotar-de-equipos-de-proteccion-al-personal-de-Limpieza-de-comas/>
- Economía y Negocios. (2018). Uno de cada cuatro colombianos quiere cambiar de trabajo. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>
- El Peruano. (14 de diciembre de 2017). *Regulan y promueven el mantenimiento, Limpieza y manejo de residuos sólidos en el distrito*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/regulan-y-promueven-el-mantenimiento-Limpieza-y-manejo-de-r-ordenanza-no-013-2017-mdsa-1601554-2/>



- Flores, L. (2018). *Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones Públicas*. [Tesis de postgrado]. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2560/TM%20AD-Gp%204176%20F1%20-%20Flores%20Arroyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, A. (7 de junio de 2008). *Motivación individual*. [http://grupos.emagister.com/documento/administracion\\_motivacion\\_y\\_organizacion\\_/1048-38669](http://grupos.emagister.com/documento/administracion_motivacion_y_organizacion_/1048-38669)
- García, K. (2018). *Condiciones Laborales de los trabajadores de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial de Chupaca*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional del Centro del Perú. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP\\_3a04b5ff22291470c0f87f8f5e1a2faa](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_3a04b5ff22291470c0f87f8f5e1a2faa)
- Glosario de término de temas de empleo. (s.f.). *Encuesta de Hogares Especializada en Niveles de Empleo (ENAHO)*. <https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/estadisticas/terminologia.pdf>
- Gómez, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en empleados de un municipio de la provincia de Trujillo*. [tesis de licenciatura]. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3038/1/RE\\_PSICO\\_MELISSA.GOMEZ\\_MOTIVACION.Y.SATISFACCION\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3038/1/RE_PSICO_MELISSA.GOMEZ_MOTIVACION.Y.SATISFACCION_DATOS.PDF)
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Ciencias Médicas. [http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo\\_files/PsicologiadelMotivacion.pdf](http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/PsicologiadelMotivacion.pdf)
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, F., Ramírez, M., Roa, J. y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación*, 34, 5-21. España. <https://doi.org/10.35362/rie3412885>



- Herrera, L., Naranjo, P., Betancur, L., y Hurtado, L. (2017). Factores que determinan la Motivación Laboral en empleados del Sector Público del municipio de Medellín y municipio de La Estrella. *CIES*, 8(1), 23-42. Medellín. <http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/109>
- Herzberg, F. (1968). ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Bussiness*, 46, 53-62
- Kanfer, R., Chen, G., y Pritchard, R. D. (2008). *The three c's of work motivation: Content, context, and change*. New York: Routledge.
- La República (2019). *Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo*. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Brooks/cole: Monterrey
- Ley N° 27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10939/PLAN\\_10939\\_Ley\\_Org%C3%A1nica\\_de\\_Municipalidades\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10939/PLAN_10939_Ley_Org%C3%A1nica_de_Municipalidades_2011.pdf)
- Locke, E. (1984). *Job Satisfaction*. Wiley and Sons: Nueva York.
- Macalopú, S y Guzmán, S. (2016). Accidentes de trabajo y elementos de protección personal en trabajadores de Limpieza Pública del distrito de José Leonardo Ortiz - Chiclayo, Perú. *Acc Cietna*, 1(2), 14-23. <https://doi.org/10.35383/cietna.v1i2.153>
- Manual Orgánico de Funciones. (2013). Guía de la identificación y evaluación social de proyectos de inversión Pública de servicios de Limpieza Pública, a nivel de perfil. Perú. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/instrumentos\\_metod/ambiente/Libro-SNIP-por-Contenido-de-la-Guia-2014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/ambiente/Libro-SNIP-por-Contenido-de-la-Guia-2014.pdf)
- Maslow, A. (1964). A theory of human motivation. In H. J. Leavitt, & L. R. Pondy, Eds., *Readings in managerial psychology*, 6-24. Chicago: University of Chicago Press.
- Matalinares, L. (2019). *La motivación laboral en los trabajadores de una empresa del rubro industrial en el distrito San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Inca Garcilaso De La Vega.





[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3872/008594\\_Trab.\\_Suf.\\_Prof.\\_Matalinares%20Pardo%20Luz%20Maria.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3872/008594_Trab._Suf._Prof._Matalinares%20Pardo%20Luz%20Maria.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

McClelland, D. (1987). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea

Mello, D. M., & Thabayapelo, K. (2021). Impact of performance management and development system on employee motivation at Mahikeng local municipality. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 7(1), 59–73

Ministerio de Salud. (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Lima: Dirección General de Salud Ambiental

Ministerio del Ambiente y el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2013a). *Guía para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión Pública de servicios de Limpieza Pública, a nivel de perfil*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/normas/normasv/snip/a2013/Guia\\_SNIP\\_en\\_el\\_servicio\\_de\\_Limpieza\\_publica.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/a2013/Guia_SNIP_en_el_servicio_de_Limpieza_publica.pdf)

Ministerio del Ambiente y Ministerio de Economía Finanzas. (2013b). *Guía para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión Pública de servicios de Limpieza Pública, a nivel de perfil*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/instrumentos\\_metod/ambiente/Libro-SNIP-por-Contenido-de-la-Guia-2014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/ambiente/Libro-SNIP-por-Contenido-de-la-Guia-2014.pdf)

Ministerio del Ambiente y Ministerio de Economía Finanzas. (2013c). *Guía para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión Pública de servicios de Limpieza Pública, a nivel de perfil*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/normas/normasv/snip/a2013/Guia\\_SNIP\\_en\\_el\\_servicio\\_de\\_Limpieza\\_publica.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normasv/snip/a2013/Guia_SNIP_en_el_servicio_de_Limpieza_publica.pdf)

Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.

Monzón, G., Miaury, A., Pacheco, M., Pinto, H. y Torres, S. (2021). Riesgos laborales en personal de Limpieza Pública durante el Covid-19. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(108), 66-72.



- Morales, E., Morales, M. y Correa, S. (2017). Administración de riesgos y motivación laboral de los servidores públicos en entidades Públicas en Medellín. *Administración y Desarrollo*, 47(2), 194-211.
- Mujica, O. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017*. [tesis de licenciatura]. Universidad Andina del Cusco. Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017. (uandina.edu.pe)
- Municipalidad Provincial de Cusco. (2013). *Equipo Técnico Responsable de la Elaboración del Plan de Desarrollo Provincial Concertado Cusco al 2021*. <https://www.Cusco.gob.pe/wp-content/uploads/2016/11/plan-desarrollo-provincial-concertado-2021.pdf>
- Naranjo, M. (2000). Motivación: perspectivas teóricas y algunas Consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, (33), 153-170. San José. 10.15517/REVEDU.V33I2.510
- Nina, H. (2022). L amotivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2021. Tacna: Universidd Privada de Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2270/Nina-Flores-Hilda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Prevención y mitigación de COVID-19 en el trabajo para Pequeñas y Medianas Empresas*. Ginebra: OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---lab\\_admin/documents/publication/wcms\\_753623.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_753623.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2020b). *Panorama Laboral 2020*. Lima: OIT / Oficina Regional para América Latina y el Caribe. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_764630.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf)
- Organización Internacional en el Trabajo. (2020a). *Un informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo en Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido*. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008592/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008592/lang--es/index.htm)



- Organización Mundial de la Salud. (22 de enero de 2019). La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f). *Salud de los trabajadores*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 11-21. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4909/4764>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL –SPC) Manual*. Lima, Perú: editora y comercialización Cartolan E.I.R.L
- Panagiotopoulos, G., Petta, E., & Karanikola, Z. (Ago de 2018). The contribution of motivation to job satisfaction: A survey of technological educational institute employees of Western Greece. *European Journal of Training and development studies*, Vol. 5(Nº 3), 18-26. Obtenido de <http://www.eajournals.org/wp-content/uploads/The-Contribution-of-Motivation-to-Job-Satisfaction.pdf>
- Pauro, G. (2016). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20895>
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 3(7), pp. 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C. y Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843- 856. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499013>
- Protección Laboral. (2016). El preocupante nivel de desmotivación laboral en España. *Canales Sectoriales*. <https://www.interempresas.net/Proteccion-laboral/Articulos/212757-El-preocupante-nivel-de-desmotivacion-laboral-en-Espana.html>
- RAE. (2021). *Laboral*. <https://dle.rae.es/laboral>



- Rios, R. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. [Tesis de postgrado]. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1647/rios\\_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero-Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.
- Rosé, K. (2019). *Perú es el tercer país con la mayor rotación de personal en Latam*. *Capital Humano*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personal-en-latam/>
- Salazar, A., y Bello, B. (2021). Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(10), 216-233.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo
- Santacruz, J. y Valladares, M. (2016). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios en el municipio metropolitano de Quito, administración zonal Eloy Alfaro en el año 2016 – Guayaquil*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Central del Ecuador Sede Sur. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12711>
- Steers, R. M., Porter, L. W., y Bigley, G. A. (2003). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill
- Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4437/Sulca\\_zg.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4437/Sulca_zg.pdf?sequence=1)
- Thompson, E. R. y Phua, F. T. (2012). A brief index of affective job satisfaction. *Group y Organization Management*, 37(3), 275-307



- Toribio, C. (2015). *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad distrital del Perú – 2015*. [Tesis de Maestría]. Universidad Privada del Norte. Trujillo. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10940>
- Universidad Andina del Cusco. (2016). *Código de Ética para la Investigación de la Universidad Andina del Cusco*. [https://www.uandina.edu.pe/descargas/transparencia/R\\_CU-406-2016-UAC-codigo-etica-investigacion.pdf](https://www.uandina.edu.pe/descargas/transparencia/R_CU-406-2016-UAC-codigo-etica-investigacion.pdf)
- Vilca, L. (2018). *Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en el Área de Limpieza Pública de una Municipalidad Provincial, 2018*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6465>
- Zvaigzne, A., Kotane, I., Znotina, D., y Krivasonoka, I. (2019). Motivation Factors for Rezekne Municipality Entrepreneurs to Engage in Mentoring Activities. *Economic Science for Rural Development Conference Proceedings*, 50, 296–303. <https://doi.org/10.22616/ESRD.2019.03>



## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ESCALA DE MOTIVACIÓN – MLP

#### DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_ Grupo Ocupacional: \_\_\_\_\_ Grado  
de Instrucción: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

1. TD: Totalmente en Desacuerdo
2. D: En Desacuerdo
3. AV: Algunas Veces
4. A: De Acuerdo
5. TA: Totalmente de Acuerdo

ÍTEMS	T	D	AV	A	TA
	1	2	3	4	5
1. Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo					
2. Me gusta competir y ganar					
3. A menudo encuentro que hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo					
4. Me gustan los retos difíciles					
5. Me gusta llevar el mando					
6. Me gusta agradar a otros					
7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas					
8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo.					
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo					
10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas					
11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo					
12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones					
13. Me gusta la satisfacción de terminar la tarea difícil.					
14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.					
15. Me gusta más trabajar con otras personas que solo.					



**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SPC – SL**

Marque con un aspa (X) las siguientes características que se ajusten a su persona

Total Acuerdo: TA

De acuerdo: DA

Indeciso: I

En desacuerdo: ED

Total desacuerdo: TD

	ITEMS	RESPUESTAS				
		TA	DA	I	ED	TD
1	La distribución del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación de la labor que realizó					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mis jefes son comprensivos					
7	Me siento mal con lo hago					
8	Siento que recibo de parte de la empresa un maltrato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizó					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					



15	La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con la jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comunidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incomodo					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					





33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
34	Habiendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35	Me siento complacido con las actividades que realizo					
36	Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo					



## APÉNDICE

### Apéndice 1: Autorización de uso de los instrumentos de la autora

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

#### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Roseline Yuliana Arenas Cárdenas - DNI 71427469

Institución: Universidad Andina del Cusco.

Motivo: Tesis: "Motivación y Satisfacción Laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, 2020"

Coautora: Esthefany Mishel Urbina Mercado.

Asesora: Mg. María Liliana Peña Farfán.

Instrumentos autorizados: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC y Escala Motivación MLP-SPC

Muestra de investigación: 307 trabajadores de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco.

La presente autorización es para uso de la solicitante en coautoría con la persona arriba mencionada para el desarrollo de su tesis. Se extiende por única vez, para los propósitos académicos estipulados. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para el uso de los instrumentos citados y es de su conocimiento y aprobación que la calificación, análisis e interpretación de los datos son de entera responsabilidad de las tesis.

Julio 22, 2021

*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para las pruebas que se mencionan en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.



SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

**CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: Esthefany Mishel Urbina Mercado - DNI 77293177

Institución: Universidad Andina del Cusco.

Motivo: Tesis: "Motivación y Satisfacción Laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, 2020"

Coautora: Roseline Yuliana Arenas Cárdenas.

Asesora: Mg. María Liliana Peña Farfán.

Instrumentos autorizados: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC y Escala Motivación MLP-SPC

Muestra de investigación: 307 trabajadores de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco.

La presente autorización es para uso de la solicitante en coautoría con la persona arriba mencionada para el desarrollo de su tesis. Se extiende por única vez, para los propósitos académicos estipulados. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para el uso de los instrumentos citados y es de su conocimiento y aprobación que la calificación, análisis e interpretación de los datos son de entera responsabilidad de las tesis.

Julio 22, 2021

*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para las pruebas que se mencionan en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.



## Apéndice 2: Consentimiento informado

### Consentimiento Informado

Estamos realizando un estudio con la finalidad de conocer **Motivación y Satisfacción Laboral del personal que labora en el área de Limpieza Pública de la Ciudad del Cusco**, el cual nos permitirá tener una comprensión más amplia acerca de este tan importante tema, por tal razón solicito su participación voluntaria respondiendo al instrumento de recolección de la información.

#### **Título de la investigación:**

**Motivación y Satisfacción Laboral del personal que labora en el área de Limpieza Pública de la Ciudad del Cusco, 2020.**

Yo..... (Nombre y Apellido)

He leído la hoja de información que se me ha entregado.

He podido hacer preguntas sobre el estudio.

He recibido suficiente información sobre el estudio.

He hablado con la Srta. ~~Roseline~~ Arenas Cárdenas y ~~Esthefany~~ Urbina Mercado

Comprendo que mi participación es voluntaria

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en mis labores

Por esto, manifiesto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Fecha: Cusco.....de..... del 2020.

---

**Firma del participante**



Apéndice 3: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Motivación y satisfacción laboral en el personal el área de Limpieza Pública de la Ciudad del Cusco, 2022

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál la relación entre la motivación y satisfacción laboral en el personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> a) ¿Cómo es el nivel de motivación laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidad</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en el personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> a) Describir el nivel de motivación laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidad es de la Ciudad</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>H0:</b> No existe relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Municipalidades de la Ciudad del Cusco, 2020. <b>H1:</b> Existe relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Municipalidades de la Ciudad del Cusco, 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> <b>H0:</b> No existe relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con la motivación en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020 <b>H2:</b> Existe relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con la motivación en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre el tipo de motivación y satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020</p>	<p><b>V1:</b> Motivación</p> <p><b>V2:</b> Satisfacción Laboral</p>	<p>Logro Poder Afiliación</p> <p>Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativa s Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tarea Relación con la autoridad</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Descriptivo - correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental - transversal</p> <p><b>Población</b> La población es de 570 trabajadores del área de Limpieza Pública de los 8 distritos de la Ciudad del Cusco.</p> <p><b>Muestra</b> Está compuesta por 307 trabajadores de Limpieza Pública</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b> Escala de Motivación MLP Escala de Satisfacción Laboral SL - SLC</p> <p><b>Instrumento de análisis de datos</b> SPSS versión 23</p>



<p>es de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020?</p> <p>b) ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020?</p>	<p>del Cusco, durante el periodo 2020.</p> <p>b) Describir el nivel de satisfacción laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020.</p>	<p><b>H3:</b> Existe relación entre el tipo de motivación y satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según municipalidad.</p> <p><b>H4:</b> Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según municipalidad.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según género.</p> <p><b>H5:</b> Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según género.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según edad.</p> <p><b>H6:</b> Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según edad.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza</p>			
--	---	--	--	--	--



<p>c) ¿Cuál es la relación entre la motivación con cada una de las dimensiones de satisfacción laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción con cada una de las dimensiones de la motivación laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza</p>	<p>c) Identificar la relación entre la motivación con cada una de las dimensiones de satisfacción laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020</p>	<p>pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según nivel educativo. <b>H7:</b> Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según nivel educativo. <b>H0:</b> No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según estado civil. <b>H8:</b> Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de limpieza pública de tres Distritos del Cusco, 2020, según estado civil.</p>			
---	--	--	--	--	--



<p>Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según municipalidad ?</p> <p>f) ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres</p>	<p>d) Identificar la relación entre la satisfacción con cada una de las dimensiones de motivación laboral del personal de Limpieza Pública de tres municipalidades de la Ciudad del Cusco, durante el periodo 2020.</p> <p>e) Conocer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según municipalidad.</p>				
--	---	--	--	--	--





<p>distritos del Cusco, 2020, según género?</p> <p>g) ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según edad?</p>	<p>f) Definir la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según género.</p> <p>g) Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción</p>				
---	---	--	--	--	--



<p>h) ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según nivel educativo?</p> <p>i) ¿Cuál es la relación entre</p>	<p>laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según edad.</p> <p>h) Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza</p>				
---	--	--	--	--	--



<p>la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según estado civil?</p>	<p>Pública de tres distritos del Cusco, 2020, según nivel educativo.</p> <p>i) Identificar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del área de Limpieza Pública de tres distritos del Cusco, 2020,</p>				
---	---	--	--	--	--



	según estado civil.				
--	------------------------	--	--	--	--