



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

Motivación y satisfacción laboral en servidores públicos de
municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia
COVID-19, 2021

Línea de investigación: Psicología, Sociedad y Educación, Educación
Universitaria - Comportamiento Organizacional, Riesgo Laboral y
Gestión del Talento - Neurociencia

Presentado por
Bach. Ortega Bellota, Laura
Orcid: 0009-0002-9068-3716

Bach. Alatrística Solís, Samuel
Orcid: 0009-0002-9374-0376

Para optar al Título Profesional de
Psicólogo(a).

Asesor:
Dr. Ps. Gareth Del Castillo Estrada
Orcid: 0000-0001-8108-3802

CUSCO – PERÚ
2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	LAURA ORTEGA BELLOTA
Número de documento de identidad	71927556
URL de Orcid	0009-0002-9068-3716
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Gareth DEL CASTILLO ESTRADA.
Número de documento de identidad	41884386
URL de Orcid	0000-0001-8108-3802
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	DINA LIZBETH APARICIO JURADO
Número de documento de identidad	42482929
Jurado 2	
Nombres y apellidos	EOGIAR SANCHEZ RODRIGUEZ
Número de documento de identidad	23872356
Jurado 3	
Nombres y apellidos	VANESSA ROSAS CALDERON
Número de documento de identidad	70031934
Jurado 4	
Nombres y apellidos	FABIO ANSELMO SANCHEZ FLORES
Número de documento de identidad	40790939
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Psicología, sociedad y educación, educación universitaria - Comportamiento organizacional, riesgo laboral y gestión del talento - Neurociencia.



Índice

	Pág.
Capítulo 1	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Justificación	7
1.3.1 Conveniencia	7
1.3.2 Relevancia social	7
1.3.3 Implicancias prácticas.....	7
1.3.4 Utilidad metodológica.....	8
1.4 Objetivos de la Investigación.....	8
1.4.1 Objetivo general.....	8
1.4.2 Objetivos específicos	8
1.5 Viabilidad del Estudio	10
1.6 Delimitación del Estudio	10
1.6.1 Delimitación espacial.....	10
1.6.2 Delimitación temporal	10
1.7 Aspectos éticos	10
Capítulo 2	12
2.1 Antecedentes de Estudio.....	12
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	12
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	13



2.1.3	Antecedentes locales.....	14
2.2	Bases Teóricas	16
2.1.1	Servidor público.....	16
2.1.2	Municipalidad.....	19
2.1.3	Motivación.....	20
2.1.4	Motivación laboral.....	23
2.1.5	Satisfacción Laboral	27
2.3	Hipótesis	32
2.3.1	Hipótesis general.....	32
2.3.2	Hipótesis específicas.....	32
2.4	Variables	35
2.4.1	Identificación de la variable.....	35
2.4.2	Operacionalización de variables	36
2.5	Definición de términos básicos.....	37
	Capítulo 3	38
3.1	Enfoque de Investigación.....	38
3.2	Alcance del Estudio	38
3.3	Diseño de Investigación.....	38
3.4	Delimitación de la Población.....	39
3.5	Población	39
3.6	Muestra	41
3.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	43
3.7.1	Cuestionario de Motivación.....	43
3.7.2	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	44
3.8	Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	44



3.8.1	Validez y confiabilidad del Cuestionario de Motivación	44
3.8.2	Validez y confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.....	46
3.9	Plan de Análisis de Datos	49
Capítulo 4	50
4.1	Resultados respecto a los objetivos específicos.....	50
4.2	Resultado respecto al objetivo general	66
Capítulo 5	67
5.1	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	67
5.2	Limitaciones del estudio	69
5.3	Comparación crítica con la literatura existente.....	70
5.4	Implicancias del estudio.....	74
Conclusiones	76
Sugerencias	78
Bibliografía	81
Apéndice	86



Lista de tablas

Contenido	Pág.
Tabla 1 <i>Operacionalización de motivación y satisfacción laboral</i>	36
Tabla 2 <i>Cantidad de trabajadores según municipalidad</i>	41
Tabla 3 <i>Cantidad de trabajadores según contrato laboral</i>	41
Tabla 4 <i>Cantidad de trabajadores según sexo</i>	41
Tabla 5 <i>Cantidad de trabajadores según edad</i>	41
Tabla 6 <i>Estratos de la muestra de estudio</i>	43
Tabla 7 <i>Índice de V de Aiken por dimensión</i>	45
Tabla 8 <i>Valores de confiabilidad por dimensión</i>	46
Tabla 9 <i>Índice de V de Aiken por dimensión</i>	47
Tabla 10 <i>Correlaciones Escala SL-SPC y Cuestionario de Minnesota</i>	48
Tabla 11 <i>Valores de confiabilidad por dimensión</i>	48
Tabla 12 <i>Contrato laboral y motivación laboral</i>	50
Tabla 13 <i>Sexo y motivación laboral</i>	51
Tabla 14 <i>Edad y motivación laboral</i>	52
Tabla 15 <i>Contrato laboral y satisfacción laboral</i>	53
Tabla 16 <i>Sexo y satisfacción laboral</i>	54
Tabla 17 <i>Edad y satisfacción laboral</i>	55
Tabla 18 <i>Motivación intrínseca y satisfacción laboral</i>	56
Tabla 19 <i>Motivación extrínseca y satisfacción laboral</i>	57
Tabla 20 <i>Motivación trascendental y satisfacción laboral</i>	58
Tabla 21 <i>Motivación laboral y condiciones físicas y/o materiales</i>	59
Tabla 22 <i>Motivación laboral y Beneficios Laborales y/o Remunerativos</i>	60



Tabla 23 <i>Motivación laboral y Políticas Administrativas</i>	61
Tabla 24 <i>Motivación laboral y Relaciones Sociales</i>	62
Tabla 25 <i>Motivación laboral y Desarrollo Personal</i>	63
Tabla 26 <i>Motivación laboral y Desempeño de Tareas</i>	64
Tabla 27 <i>Motivación laboral y Relación con la Autoridad</i>	65
Tabla 28 <i>Motivación laboral y satisfacción laboral</i>	66



Lista de figuras

Contenido	Pág.
Figura 1 <i>Tipos de Regímenes Laborales del Servicio Civil</i>	17
Figura 2 <i>Porcentaje de funciones que desempeñan los servidores públicos</i>	18
Figura 3 <i>Personal de las Municipalidades según Régimen de Contratación</i>	20
Figura 4 <i>Gráfica de dispersión entre motivación intrínseca y satisfacción laboral</i>	56
Figura 5 <i>Gráfica de dispersión entre motivación extrínseca y satisfacción laboral</i>	57
Figura 6 <i>Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y satisfacción laboral</i>	58
Figura 7 <i>Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y condiciones físicas y/o materiales</i>	59
Figura 8 <i>Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Beneficios Laborales y/o Remunerativos</i>	60
Figura 9 <i>Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Políticas Administrativas</i>	61
Figura 10 <i>Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Relaciones Sociales</i> ...	62
Figura 11 <i>Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Desarrollo Personal</i> ..	63
Figura 12 <i>Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Desempeño de Tareas</i>	64
Figura 13 <i>Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Relación con la Autoridad</i>	65
Figura 14 <i>Gráfica de dispersión entre motivación laboral y satisfacción laboral</i>	66



Resumen

Se buscó determinar la relación que existe entre los niveles de motivación y satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021. El enfoque de investigación fue cuantitativo, mantuvo un diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional. Se estudió a una muestra de 233 servidores públicos de los municipios de Calca, Coya, Lamay y San Salvador. Se encuestó mediante el Cuestionario de Motivación de Oliva y la Escala Satisfacción Laboral de Palma. El análisis de datos se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron motivación laboral y satisfacción laboral mayormente regular, así mismo se confirmó una relación positiva baja ($r = 0.24$) y significativa ($0.00 < \alpha$) entre la motivación y satisfacción laboral de los servidores públicos evaluados. Este estudio confirma que la motivación de un servidor público está directamente relacionada con la satisfacción que este experimenta en su puesto de trabajo.

Palabras clave: motivación, satisfacción laboral, servidor público, COVID-19, municipalidad.

Abstract

It sought to determine the relationship between the levels of motivation and job satisfaction in public servants of municipalities in the province of Calca - Cusco, during the COVID-19 pandemic, 2021. The research approach was quantitative, maintained a non-experimental design of cross-sectional and correlational scope. A sample of 233 public servants from the municipalities of Calca, Coya, Lamay and San Salvador was studied. It was surveyed using the Oliva Motivation Questionnaire and the Palma Job Satisfaction Scale. Data analysis was performed using Spearman's correlation coefficient. The results showed work motivation and job satisfaction mostly regular, likewise a low ($r = 0.24$) and significant ($0.00 < \alpha$) positive relationship was established between the motivation and job satisfaction of the public servants evaluated. This study confirms that the motivation of a public servant is directly related to the satisfaction that he experiences in his job.

Keywords: motivation, job satisfaction, public servant, COVID-19, municipality.



Tesis 4

por Laura Y Samuel Ortega Y Alatriza

Fecha de entrega: 29-may-2023 08:07a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2104571330

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_-_Final_-_Samuel_y_Laura_1_2.docx (1.18M)

Total de palabras: 22307

Total de caracteres: 123611



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

Motivación y satisfacción laboral en servidores públicos de
municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia
COVID-19, 2021

Línea de investigación: Psicología, Sociedad y Educación, Educación
Universitaria - Comportamiento Organizacional, Riesgo Laboral y
Gestión del Talento - Neurociencia

Presentado por
Bach. Ortega Bellota, Laura
Orcid: 0009-0002-9068-3716

Bach. Alatrística Solís, Samuel
Orcid: 0009-0002-9374-0376

Para optar al Título Profesional de
Psicólogo(a).

Asesor:
Dr. Ps. Gareth Del Castillo Estrada
Orcid: 0000-0001-8108-3802

CUSCO – PERÚ
2023



INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

1library.co

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

Submitted to Universidad Tecnologica del
Peru

Trabajo del estudiante

2%

6

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

7

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

1%

8

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1%

9

Submitted to unsaac

Trabajo del estudiante



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Laura Y Samuel Ortega Y Alatriza**
Título del ejercicio: **Revisiones**
Título de la entrega: **Tesis 4**
Nombre del archivo: **INFORME_DE_TESIS_-_Final_-_Samuel_y_Laura_1_2.docx**
Tamaño del archivo: **1.18M**
Total páginas: **100**
Total de palabras: **22,307**
Total de caracteres: **123,611**
Fecha de entrega: **29-may.-2023 08:07a. m. (UTC-0500)**
Identificador de la entrega... **2104571330**

Universidad Andina del Cusco
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Psicología



Motivación y satisfacción laboral en servidores públicos de
municipalidades de la provincia de Cuzco - Cuzco, durante pandemia
COVID-19, 2021

Tesis presentada por:
Bach. Ortega Belón, Laura
Bach. Alatriza Solís, Samuel
Tesis para optar al título profesional de
Psicología
Año: 2023
Dr. Pn. Gerardo Del Castillo Estrada

Cuzco - 2023



Capítulo 1

Introducción

1.1 Planteamiento del Problema

El brote actual de coronavirus (SARS-CoV-2) ha provocado una gran respuesta en todos los gobiernos del mundo (OMS, 2020). A medida que el sector público ha tomado la iniciativa para responder, mitigar y ayudar a resolver la crisis, la importancia de un estado eficaz se hace latente. No solo se espera que los estados creen y proporcionen sistemas de salud pública eficientes, sino que también sepan sobrellevar las tensiones de los procesos de gobernanza en medio de la crisis actual (Arfan y otros, 2021).

Mientras colapsaban las redes de seguridad social de los países en vías de desarrollo, se coordinó la entrega de recursos esenciales, alimentos o medicinas hacia las poblaciones afectadas (Kazmin et. al., 2020). Dicha situación mostró la necesidad de una administración eficaz, dependiente fundamentalmente del esfuerzo y la capacidad de todo servidor público; desde una primera línea hasta la administración central. Sin embargo, para muchos trabajadores del Estado, la pandemia ha transformado la forma en que trabajan, al enfrentarlos a nuevas demandas, tanto internas, como externas a su centro de trabajo, provocando así una tensión significativa sobre los trabajadores de este sector, exponiéndolos a situaciones de riesgo por COVID-19, agotamiento laboral, frustración ante las nuevas tecnologías, desmotivación, insatisfacción laboral, etc. (Schuster et. al., 2020).



Sumado a esto se tiene que la principal debilidad en la gobernanza en la región latinoamericana tiene que ver con la calidad institucional (Foro Económico Mundial, 2019), colocando al Perú en el puesto 65 de 141 países, evidenciando dicha posición la problemática de la administración pública del país, así como el uso deficiente de TICs o una limitada capacidad de innovación (Foro Económico Mundial, 2019). El bajo desempeño del sector público y de los servidores públicos, ocasiona descontento en la población, por lo tanto, niveles de insatisfacción hacia el estado y su legitimidad. Antes de la crisis actual, un 47% de la población peruana cuestionaba el sistema democrático, y un 87% desconfiaba del gobierno (Corporación Latinobarometro, 2018), situación que pudo verse acrecentada por la crisis del COVID-19.

Algunas deficiencias específicas del sector público tienen que ver con la falta de eficacia legal para mejorar y flexibilizar la atención de los servidores públicos (Secretaría de Gestión Pública, 2019), paralelamente se encuentra la ausencia de procesos estandarizados esenciales para una adecuada gestión de los recursos humanos, los perfiles de puesto no se diseñan con propiedad y se opta por una búsqueda innecesaria de profesionales para cada puesto, incluso dicha situación es exacerbada por inadecuados procesos de planificación, evaluación del desempeño, incentivos inadecuados, desarrollo de capacidades no enfocadas a las necesidades y desvinculación laboral (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Según datos del INEI (2020) para el cuarto trimestre del 2020 un 52% de ciudadanos aprobaba al gobierno central, sólo un 25% a gobiernos regionales, sólo un 26% a municipios de provincia y únicamente un 30% a municipios distritales. Considerando la crisis política actual, la crisis económica y en general la crisis social que ha dejado la crisis por salubridad, los porcentajes anteriores podrían reducirse aún más si no se toman las medidas necesarias para mejorar el desempeño de los servidores públicos.



Desde hace unos años la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (Secretaría de Gestión Pública, 2019), aspira a “(...) una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos” (p. 19); se plantea un trabajo “(...) orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (p. 19).

Revisando distintos escenarios de gestión pública del Cusco, se identificó cómo población de interés a la provincia de Calca, con alrededor de 63 155 habitantes entre todos sus distritos, es la séptima provincia más poblada en la región Cusco. Su capital Calca es el distrito que cuenta con el mayor número de habitantes, con 20 628 pobladores. Así mismo, la principal actividad de la población de Calca es la agronomía, siendo uno de los principales productos el maíz blanco gigante; dedicándose otro grupo importante de pobladores a la crianza de ganado, así como a la actividad turística, pues la provincia cuenta con distintos atractivos turísticos generadores de activación económica en beneficio de la población.

Las actividades económicas mencionadas anteriormente son respaldadas y promovidas por los gobiernos locales, los cuales tienen bajo su responsabilidad promover la capacitación económica de sus pobladores, además de luchar contra la pobreza, desnutrición, etc. Sin embargo, en distintas oportunidades las acciones gubernamentales no son administradas de una eficiente manera, como se puede constatar en la página de Transparencia Económica, del Ministerio de Economía, los distritos con menor ejecución presupuestal fueron: Coya, Lamay y San Salvador que ejecutan únicamente el 64%, 50.4% y el 60.1% de su presupuesto respectivamente, situación complicada al considerar que son las Municipalidades que tienen mayor población, recibiendo por tal motivo mayor presupuesto (MEF, 2021). Este escenario de poca capacidad de gasto y dificultades en la administración pública se corresponde con lo que revelan algunos administrativos



en dichos gobiernos locales, quienes mencionan el tedio y la poca capacidad de compromiso por parte de algunos trabajadores.

Por una parte, el alcalde de Coya menciona que muchos de sus trabajadores llegan constantemente tarde a sus puestos de trabajo, y que es una práctica común entre el personal de confianza, inclusive no asistir a la institución. Por otra parte, el encargado del área de recursos humanos de la Municipalidad indica, que en medio de la crisis actual los servidores públicos “hacen lo que se les da la gana”, no muestran motivación en su trabajo, ni un adecuado servicio para con la ciudadanía, en algunos casos maltratan e incluso comenten negligencias en sus responsabilidades para con la población. En general, esta desmotivación pareciera ser causada por una evidente insatisfacción laboral entre los trabajadores, desarrollando actividades que no van acorde con las metas planteadas y necesarias para servir a la población.

Sobre lo observado, se identifican dos problemas reales en la población de servidores públicos: Por una parte, la motivación, entendida como un aspecto psicológico de la persona, influye sobre las continuas intenciones laborales; sin embargo, al no encontrarse en niveles elevados no permite activar, orientar, dinamizar y mantener una conducta individual orientada hacia el logro de metas deseadas (Toribio, 2016). Por otra parte, la satisfacción laboral, comprendida como un impulso a la acción provocado por un estímulo externo o generado internamente por los procesos mentales del individuo, al no ser favorable no impulsa la acción organizacional (Oliva, 2017). Siendo esta última una conducta indispensable para el correcto desempeño y logro hacia los objetivos de una organización.

Según el Plan Operativo Institucional de la provincia de Calca (2018), se pretende, para sus ciudadanos: una mejor calidad de vida, articulación hacia áreas rurales,



promoción comercial, industrial y de recreación, etc. Metas que en medio de la crisis actual y con el poco desempeño por parte de los servidores públicos se ven poco realistas.

Por este motivo es importante aplicar estudios que contribuyan al mejoramiento de la eficiencia y bienestar del servidor público en medio de la crisis actual, además de prevenir posibles crisis en el clima laboral y en la salud mental de los trabajadores de estas instituciones.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre los niveles de motivación y satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad?
- b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad?
- c. ¿Cuál es la relación entre los niveles de motivación intrínseca y satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?
- d. ¿Cuál es la relación entre los niveles de motivación extrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?



- e. ¿Cuál es la relación entre los niveles de motivación trascendental y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?
- f. ¿Existe relación entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?
- g. ¿Existe relación entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?
- h. ¿Existe relación entre la motivación laboral y las políticas administrativas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?
- i. ¿Existe relación entre la motivación laboral y las relaciones sociales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?
- j. ¿Existe relación entre la motivación laboral y el desarrollo personal en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?
- k. ¿Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?
- l. ¿Existe relación entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?



1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia

La investigación presentada es conveniente pues permitirá cubrir indicadores de gestión de talento humano, los cuales son necesarios y van acorde con las nuevas políticas de modernización de las entidades públicas (Ramírez et. al., 2019). De esta forma la investigación posibilita una mejoría en la motivación y satisfacción laboral del trabajador, temas que a su vez repercutirán en un mejor desempeño laboral en beneficio de la población que se encuentra bajo la jurisdicción de las municipalidades evaluadas. Siendo este un tema importante más aún en medio de la crisis actual en donde se requieren instituciones gubernamentales de confianza.

1.3.2 Relevancia social

Con la presente investigación, las personas más directamente beneficiadas fueron los ciudadanos de la provincia del Calca, puesto que el presente estudio logró mostrar el desempeño de los servidores públicos además de efectivizar los procesos que competen a los municipios de los distintos distritos de la provincia de Calca para beneficio de los ciudadanos. De esta forma, se contará con trabajadores más comprometidos con su labor, además de prevenir ciertos problemas propios de espacios laborales saturados e insatisfactorios, como son el burnout, la ansiedad o la depresión (Congreso de la República del Perú, 2013).

1.3.3 Implicancias prácticas

Conociendo la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, se pudo elaborar un diagnóstico que contribuyó al establecimiento de un programa anual de capacitación al personal de recursos humanos de las municipalidades evaluadas, pudiendo incluso extrapolar los resultados a otras municipalidades de la provincia. Este programa podrá considerar aspectos como talleres en clima laboral, comunicación efectiva,



capacitaciones en torno a metodologías relacionadas al trabajo en condiciones de nueva normalidad, uso de TICs para la mejora del trabajo en el sector público, etc. (Alegria, 2019).

1.3.4 Utilidad metodológica

Esta investigación se convirtió en un aporte para aquellos investigadores que estudian la problemática de las instituciones públicas con respecto a sus recursos humanos. Puede ser utilizado como antecedente para temas como: desempeño laboral, clima organizacional, inclusive para la mejora de los procesos de selección de servidores públicos en los gobiernos locales. Así mismo, los instrumentos utilizados, están a disposición para futuras investigaciones orientadas a evaluar la motivación y satisfacción laboral en organizaciones públicas o privadas.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

1.4.2 Objetivos específicos

- a. Describir el nivel de motivación laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad.
- b. Describir el nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad.



- c. Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.
- d. Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.
- e. Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.
- f. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.
- g. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.
- h. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las políticas administrativas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.
- i. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las relaciones sociales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.
- j. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desarrollo personal en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.



- k. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.
- l. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

1.5 Viabilidad del Estudio

La presente investigación contó con la autorización respectiva de cada municipalidad, así como una carta de consentimiento para evaluar a los funcionarios de las municipalidades de la provincia de Calca.

1.6 Delimitación del Estudio

1.6.1 Delimitación espacial

El presente estudio se realizó en las municipalidades de la provincia de Calca: Calca (distrito); Coya; San Salvador y Lamay. Ubicadas en la región Cusco.

1.6.2 Delimitación temporal

La presente investigación se realizó en el transcurso del año 2021, dentro del periodo de gestión 2019 – 2022.

1.7 Aspectos éticos

Se consideró el código de ética del profesional psicólogo peruano, el cual dictamina que se debe salvaguardar la información personal de la persona con la que se trabaja tanto en el ámbito educativo, laboral o de investigación (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017). De tal forma que el presente estudio consideró el consentimiento informado dando aclaraciones del alcance y usos que se daría a la información obtenida



por los investigadores. Así mismo, la investigación se realizó con el cuidado respectivo para evitar posibles contagios sobre la población de trabajadores de las municipalidades evaluadas.



Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de Estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

Prysmakova y Vandenabeele (2020) realizaron el estudio: “Disfrutar de los deberes policiales: motivación del servicio público y satisfacción laboral”. El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la motivación del servicio público y la satisfacción laboral y la forma en que esta relación está mediada por los ajustes persona-trabajo y persona-organización. La metodología utilizada fue de alcance correlacional. Los datos provienen de policías de la ciudad de Varsovia (Polonia) (N = 305) y de policías belgas (N = 207). Los resultados indican que, en ambos casos, los funcionarios con niveles más altos de motivación por el servicio público también tienen niveles más altos de satisfacción laboral, incluso cuando se utilizan diferentes medidas de motivación por el servicio público, lo que se suma a la solidez de los hallazgos. En ambos estudios, esta relación también está mediada por ajustes persona-trabajo y persona-organización.

Almusaddar, et. al. (2018) realizaron el estudio: “La influencia del conocimiento, la satisfacción y la motivación en el desempeño de los empleados a través de la competencia”. El propósito de este estudio fue examinar la influencia del conocimiento, la satisfacción y la motivación en el desempeño del empleado a través de la competencia como mediador. El estudio fue de alcance explicativo. La muestra utilizada en este estudio consistió en 252 respuestas de municipios palestinos (personal de mando intermedio)



recopiladas a través de un cuestionario estructurado. El estudio utilizó la técnica de análisis de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS) utilizando el software Smart-PLS 3.2.7. Los hallazgos confirmaron que la competencia, el conocimiento, la motivación y la satisfacción fueron los elementos clave para promover el desempeño entre los empleados de los municipios en Palestina. Los resultados del estudio establecieron que la competencia media la relación entre la motivación y satisfacción laboral.

Hernández y Morales (2017), realizaron una investigación titulada: “Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa”. El estudio tuvo por objetivo identificar como la motivación y satisfacción laboral impactaban sobre la eficiencia y eficacia de los trabajadores gubernamentales de la administración pública del Estado de Sinaloa. La metodología consistió en un estudio de alcance correlacional de diseño no experimental. Se estudió a 36 individuos mediante la evaluación con un instrumento integrado por 9 dimensiones que recopilaron la información de aquellos factores que influyen en la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores gubernamentales de la CEAIP. Los resultados mostraron que, en el caso de la motivación laboral, son los aspectos de: comunicación, trabajo en equipo, modelo de administración, equidad) y en el caso de satisfacción laboral son la dimensiones: ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de trabajo, incentivos salariales o reconocimiento, los que influyen de forma positiva sobre el desempeño laboral de los trabajadores gubernamentales de la CEAIP.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Yañez (2018), desarrolló la investigación: “Satisfacción laboral y motivación en la Municipalidad de Carmen de la Legua-Reynoso-2016”. El objetivo del estudio buscó determinar si la motivación impacta sobre la satisfacción laboral y de esta forma



establecer alguna estrategia para mejorar el servicio al contribuyente en la Municipalidad de Carmen de la Legua-Reynoso. La metodología utilizada fue de alcance correlacional. Se evaluó a 60 empleados de la Municipalidad de Carmen de la Legua-Reynoso-Callao a través de dos cuestionarios elaborados para tal propósito. Los resultados indicaron que existe relación positiva directa y significativa entre las variables, las cuales muestran que; en la variable Satisfacción Laboral: en un 36.7% de la población es de un nivel alto; en un 35.0% de un nivel bajo y en un 28.3% presentan nivel regular; en cuanto a la Motivación se obtuvo que un 36.7% de la población presenta nivel alto, un 30.0% nivel bajo, y un 28.3% presentan nivel regular.

Toribio (2017), realizó la investigación: “Influencia de la Motivación en la Satisfacción Laboral de Trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú – 2015”. El objetivo del estudio consistió en determinar si la motivación impacta sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú. Se evaluó a 60 trabajadores del área administrativa de la Municipalidad a través de dos instrumentos: la Escala de Motivación –MLPA de Steers y Braunstein y la Escala de Opiniones SL- SPC de Sonia Palma. Se encontró una relación significativa entre motivación de afiliación y logro y satisfacción laboral general, así también con la motivación de afiliación y logro. Los investigadores concluyeron en la necesidad de establecer un programa de convivencia laboral que abarque aspectos cómo trabajo en equipo, asertividad o resolución de conflictos.

2.1.3 Antecedentes locales

Puma (2018), elaboraron la investigación: “Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Canas del Departamento del Cusco – 2018”. Con el objetivo de conocer la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Municipalidad. La metodología utilizada fue de alcance descriptivo con un diseño no experimental. Se evaluó a 108



trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canas en el 2018, a través de un cuestionario elaborado para tal propósito. Se encontró que los colaboradores consideran cómo regular la satisfacción laboral en la institución evaluada. Así mismo, los aspectos: supervisión, mostró resultados promedio con una calificación satisfecha; condición de trabajo, un resultado promedio con calificación regular; retribución salarial, resultados promedio con calificación regular; oportunidad de progreso, resultados promedio con calificación regular; seguridad en el empleo, resultados promedio con calificación regular y relación de compañeros, resultados promedio con una calificación satisfecha.

Mujica (2018), realizó la investigación: “Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017”. Con el objetivo de determinar la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo. La metodología utilizada mantuvo una ruta cuantitativa, a su vez se desarrolló desde un alcance descriptivo mediante diseño no experimental transversal. Se estudió a 156 administrativos de la institución. En la parte de levantamiento de datos se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma. Los resultados indicaron que, en su mayoría, los trabajadores perciben un grado de satisfacción medio con respecto a su labor en la Municipalidad de San Jerónimo, calificando también en una categoría promedio según el instrumento. El autor concluye en que se necesitan establecer ideas claras para así orientar correctamente el trabajo y no generar sentimiento opuesto de rechazo o disposición hacia la labor.

Torres (2017), realizó un estudio titulado: “Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017”. El estudio se propuso de forma general, establecer la relación existente entre motivación y desempeño laboral entre los colaboradores de la institución mencionada. Así mismo se plantearon como objetivos



secundarios establecer si los factores higiénicos se asocian con el desempeño laboral de los colaboradores. Y, si los factores motivacionales se asocian con el desempeño laboral. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo con un alcance correlacional. Se evaluó a 20 colaboradores de la institución a través de dos cuestionarios elaborados para poder medir las dimensiones del estudio. Los resultados indicaron la existencia de relación entre motivación y desempeño laboral entre los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017.

2.2 Bases Teóricas

2.1.1 Servidor público

Un servidor público, también conocido como funcionario público, es una persona empleada en el sector público por un departamento u organismo gubernamental para instituciones del sector público. Los servidores públicos trabajan para el gobierno y para los ciudadanos. Son responsables ante el gobierno electo, no ante un partido político. Desarrollan y brindan programas o servicios públicos, informan la formulación de políticas y brindan asesoramiento basado en evidencia a los líderes (SERVIR, 2012).

Servicio civil peruano

Según SERVIR (2019) todas aquellas personas que laboran y responden al estado forman parte del servicio civil. Son conocidos como servidores públicos, pues sus funciones y tareas están destinadas a servir a la población relativa al estado. Desde otra perspectiva el servicio civil también significa un conjunto de reglas y normas bajo las cuales se garantiza el correcto desempeño del recurso humano relacionado al estado. En general el servicio civil garantiza una concordancia entre los derechos del servidor público y los intereses de los ciudadanos.



Regímenes laborales del servicio civil

Todas las personas que trabajan para las instituciones gubernamentales forman parte del servicio civil. En este sentido SERVIR (2012) plantea como un punto de interés ofrecer una carrera dentro del sector público la cual atraiga a profesionales que puedan lograr una administración pública eficaz. Así mismo, en la actualidad se manejan 15 regímenes laborales dentro del estado, siendo este un número amplio que por lo tanto genera desorden, pues cada régimen implica normas diferentes y aspectos legales no normalizados para todos.

Figura 1

Tipos de Regímenes Laborales del Servicio Civil



Fuente: SERVIR (2012)

Funciones que desempeñan los servidores públicos

Funcionarios y Directivos. – Estos servidores se corresponden con los alcaldes y autoridades de instituciones públicas, ya sea universidades, hospitales, etc. Tienen a su cargo la responsabilidad de conducir y dirigir la institución.



Profesionales. - Pudiendo ser profesionales como abogados, contadores, ingenieros, trabajadores sociales, etc., quienes cuentan con grado académico superior y por lo mismo son capaces de desarrollar políticas públicas y ejecutarlas.

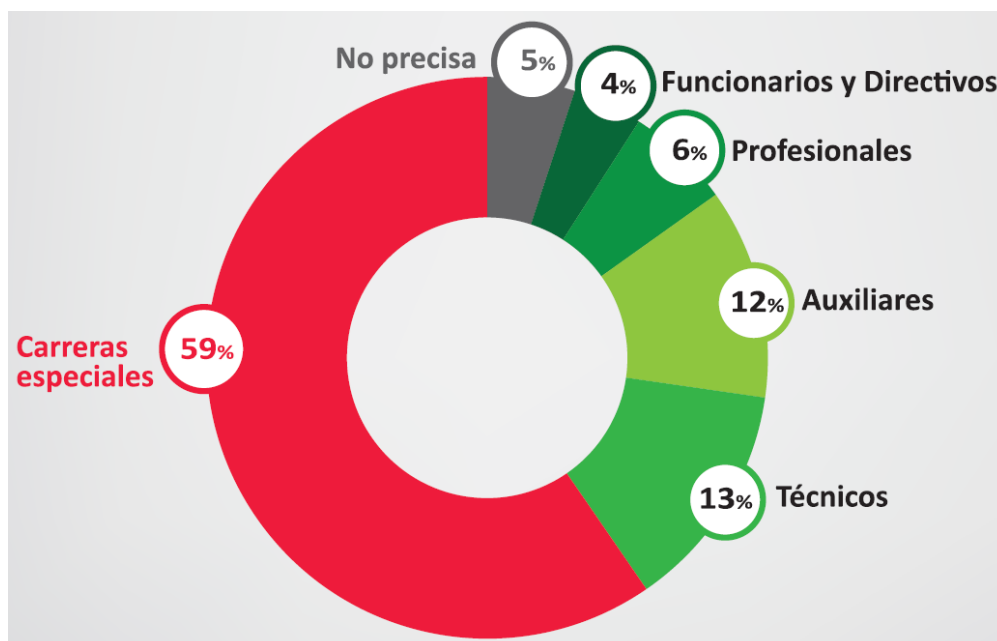
Técnicos. – Trabajadores quienes brindan apoyo administrativo ya sean secretarías, asistentes administrativos, trabajadores en bibliotecas, almacenes. Aquellos que cuentan con estudios técnicos.

Auxiliares. – Trabajadores que se desempeñan en actividades complementarias como mantenimiento de carreteras, limpieza de oficinas, seguridad, choferes, obreros. Son aquellos que cuentan con un nivel de formación básico.

Carreras especiales. – Aquellas funciones específicamente relacionadas a temas como: salud, defensa, interior, entre otros.

Figura 2

Porcentaje de funciones que desempeñan los servidores públicos



Fuente: SERVIR (2012)



2.1.2 Municipalidad

Un municipio suele ser una sola división administrativa que tiene estatus corporativo y poderes de autogobierno o jurisdicción otorgados por las leyes nacionales y regionales a las que está subordinado. El término municipio también puede significar el órgano de gobierno de una localidad determinada (Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades).

Por iniciativa del Poder Ejecutivo, los gobiernos en sus distintos niveles fueron creados por jurisdicción territorial, esta norma fue redactada por el Congreso de la República. De acuerdo a la ley electoral actual, las autoridades de los distintos gobiernos están elegidos por los ciudadanos (INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018).

Misión de la municipalidad

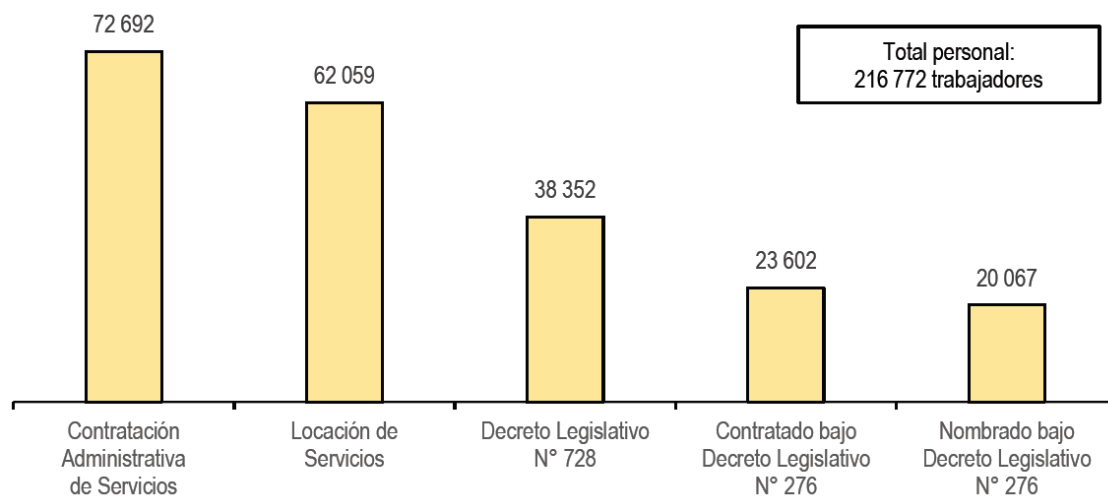
Los beneficios de un gobierno local es que promueven del desarrollo tanto económico, como social y ciudadano, esto determinado por una gestión de servicios de calidad hacia la ciudadanía (INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018).

Personal de las municipalidades

Los gobiernos locales de todo el Perú disponen de doscientos dieciséis mil setecientos setenta y dos colaboradores, monto que se redujo con relación al año 2017. En cuanto al sexo de estos colaboradores cerca de dos terceras partes de todos los servidores públicos son varones y una tercera parte la conforman mujeres. Con respecto a la condición de trabajo, cerca del total de colaboradores son contratados, siendo sólo la décima parte nombrados. En cuanto al tipo de contrato, la tercera parte de los trabajadores laboran bajo el régimen CAS (Contratación Administrativa de Servicio), otra tercera parte en modalidad de locación de servicios, y los restantes bajo los regímenes de los decretos legislativos N° 728 y N° 276.

Figura 3.

Personal de las Municipalidades según Régimen de Contratación



Fuente: Registro Nacional de Municipalidades (INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018)

2.1.3 Motivación

La palabra motivación deriva de motivo, el que a su vez significa necesidades, aspiraciones, ansias o impulsos. De esta forma se comprende que es el proceso mediante el cual se empuja a la persona a desarrollar conductas que tengan como fin lograr una meta. En el ámbito laboral: muchas veces el principal estímulo de motivación para las personas es el dinero, sin embargo, también puede estar la realización personal, o el aprendizaje (Toribio, 2016).

Un motivo es un agente de la motivación. Un motivo es una meta, un objetivo, una ambición, una necesidad, un deseo, un interés o un deseo que motiva a un individuo hacia una acción. Por otro lado, el término Motivación se refiere al proceso por el cual los motivos motivan a un individuo hacia una acción. (Toribio, 2016).

La motivación es aquel mecanismo mediante el cual una persona comienza, direcciona, y sostiene comportamientos dirigidos a una meta. Es lo que te ayuda a perder



el peso extra, por ejemplo, o te empuja a conseguir ese ascenso en el trabajo. En resumen, la motivación hace que actúes de una manera que te acerca a tus objetivos (Toribio, 2016).

La motivación es uno de los factores clave para comprender el comportamiento humano. Este mismo es el que procura el planteamiento de metas, el esfuerzo por los logros, y la consecución constante del poder, por otra parte, también explica nuestra constante búsqueda de interrelación con otras personas, la búsqueda de pareja y de forma complementaria las reacciones de miedo, enojo y hasta misericordia (Robbins, 2004).

Aprender sobre los diferentes aspectos de la motivación conviene por razones de querer mejorar ciertos comportamientos en entornos de trabajo, ya que la motivación sostiene un comportamiento, el conocer sus aspectos permite incrementar el grado de motivación, disminuirlo, o explicar cómo otras variables lo afectan, de esta manera también permite comprender qué tipos de motivación son más convenientes frente a otras en determinados contextos. Por otro lado, la motivación permite conocer mejor a una persona, de esta forma se puede sostener una conducta que contribuya al desarrollo profesional de un individuo, a su desempeño, e incluso a su bienestar dentro de una organización, de tal forma que se establezca un sentido significativo de porque se está trabajando. La motivación es un aspecto importante para comprender porque nos comportamos de la forma en la que lo hacemos (Toribio, 2016).

La motivación es diferente para cada uno de los trabajadores. Cada empleado tiene una motivación diferente de por qué trabaja. Pero todos trabajan porque del trabajo obtienen algo que necesitan. El algo que necesitan tiene un impacto en la moral y motivación (Toribio, 2016).

Se puede concebir a la motivación como aquel apasionamiento, el grado de vitalidad, la responsabilidad y las formas innovadoras en que un trabajador mejora los procesos de una empresa u organización a diario. Dentro de los principales componentes



de la motivación se encuentra la intensidad con la que una persona está motivada, el esfuerzo que la persona ejecuta para el logro de una actividad y la persistencia con la que se busca un objetivo trazado (Robbins, 2004).

Considerar a la motivación como un factor relevante para cualquier actividad humana es importante para comprender cualquier profesión (Espada, 2002). La motivación implica que se realicen actividades sin incomodidad o sin una exigencia más allá de la necesaria. Desde este punto de vista, cualquier actividad puede ser incluso experimentada con cierto placer por la persona que la ejecuta, entonces también existen trabajos que se alzan como una liberación en ciertas personas.

El modelo teórico para comprender la motivación según Espada (2002) implica las actitudes, los deseos, y las circunstancias, se propone un orden y jerarquía a la escala de valores de cada quien para así verificar su motivación. Para el autor las necesidades se establecen desde dos ámbitos, las necesidades de subsistencia y las necesidades superiores. En este sentido, las prioridades suelen aparecer de acuerdo a las necesidades que crea el ambiente, sin embargo, en muchos casos estas mismas pasiones se desarrollan o se crean y por lo tanto son pasiones o necesidades buscadas. Por lo tanto, la trilogía de factores que componen la motivación están intrínsecamente relacionadas a la consecución de necesidades, la escala de necesidades planteada por Maslow.

Las metas también deben, priorizar la consecución de metas intrínsecas más que aquellas metas extrínsecas. Es así que una meta intrínseca se logra cuando se buscan realizar actividades para su propio fin. Por otra parte, una meta extrínseca se corresponde con metas delineadas de forma ajena a las propias metas de la persona. En este sentido la motivación intrínseca es aquella que predice de mejor forma los logros y éxito de las personas (Espada, 2002).



La automotivación es la mejor forma de motivación para uno mismo, es un elemento importante que se requiere para estimular el deseo en las personas de rendir y dar lo mejor de sí en su trabajo. Las personas motivadas siempre querrán dar lo mejor de sí mismas y también estarán dispuestas a asumir diversas responsabilidades. Es demasiado fácil vacilar, y luego la oportunidad puede desaparecer (Kanfer et al., 2017).

2.1.4 Motivación laboral

En cuanto a los ambientes laborales en donde también se verifica la motivación, esta cobra mayor relevancia pues determina la calidad del trabajo realizado por la persona. De esta manera, la motivación laboral se entiende como un grupo de actividades sostenidas por el grado de energía que mantenga la persona, con el fin de lograr aquellos comportamientos relacionados al puesto de trabajo en el que cada quien se desempeñe (Pinder, 2015). Así mismo la motivación laboral también recibe el peso de aspectos personales del mismo individuo como de aspectos ambientales, tanto individuales del propio trabajador, como del ambiente en el que se rodea y el cual demanda sus capacidades (Latham & Pinder, 2015). Por otra parte, el grado de motivación también está determinado en algún grado por factores como la misma personalidad de la persona, las prioridades que este maneje, su ajuste en el espacio de trabajo, provocando que todos estos generen un grado específico de motivación laboral y por lo tanto otras variables relacionadas como disposición al logro de tareas, responsabilidad, identificación con la empresa, etc. (Tziner et al., 2019).

Teoría de la autodeterminación

La motivación laboral, como término genérico de la teoría de la autodeterminación, generalmente se divide en dos constructos principales: motivación intrínseca versus motivación extrínseca. Por un lado, la motivación intrínseca es un impulsor interno. Los empleados trabajan a partir de la emoción, el sentimiento de logro,



la alegría y la satisfacción personal que derivan tanto de los procesos de las actividades laborales, como de sus resultados (Legault, 2016).

Por otro lado, la motivación extrínseca sostiene que la energía del trabajador hacia sus actividades, se sostiene básicamente en los aspectos del mismo trabajo y las condiciones del entorno. Los aspectos varían a partir de costumbres, autoridad de pares, necesidades financieras, promesas de recompensa y más. Como tal, estar motivado extrínsecamente se centra en la utilidad de la actividad, más que en la actividad en sí misma (Legault, 2016).

Además, la teoría de la autodeterminación sostiene que cada tipo de motivación se encuentra en polos opuestos de un único continuo. Sin embargo, estamos de acuerdo con la noción de que son mutuamente independientes, como escribieron Rockmann y Ballinger (2017) existe una creciente evidencia de que las motivaciones intrínsecas y extrínsecas son independientes, cada una con antecedentes y resultados únicos ... en las organizaciones, debido a que los incentivos financieros existen junto con las tareas interesantes, las personas pueden experimentar simultáneamente una motivación extrínseca e intrínseca para hacer su trabajo.

Oliva (2017) por su parte, menciona que la motivación considera aquellos factores que direccionan el comportamiento destinado al logro de objetivos. Ciertamente estos motivos son difícilmente evidentes, pero en base al estudio de este fenómeno se puede mencionar que ciertos comportamientos que realizan las personas pueden ayudarnos a inferir las motivaciones ulteriores de cada individuo. Es importante distinguir entre los tipos de motivación que existen y cómo se utilizan en la vida cotidiana.



Motivación intrínseca

La motivación intrínseca posibilita la consecución de necesidades de índole superior en la escala de Maslow, específicamente las relacionadas a las relaciones interpersonales, las de autoestima, y por último la de autorrealización (Maslow, 1975).

Cuando uno se refiere a la motivación interna hace referencia a los factores íntimamente personales que impulsan el accionar de una persona. De esta forma, aquellas actividades que repercuten sobre la consecución de metas personales, son hasta incluso satisfactorias para la propia persona. De esta forma una motivación interna se realiza independientemente de la demanda del ambiente. No hace falta ser impulsado por factores externos, pues la misma consecución de las metas personales se perciben como una oportunidad para realizarse, aprender y explorar. Estas actividades no necesariamente se realizan con el fin de obtener reconocimiento, y ganancias inmediatas (Oliva, 2017).

Por supuesto, eso no quiere decir que los comportamientos intrínsecamente motivados no tengan sus propias recompensas. Sus recompensas se refieren más bien a las propias emociones que surgen al lograr una actividad que se desea internamente. Estas actividades pueden ir desde lograr un título universitario, conquistar una pareja, aprender un nuevo conocimiento, etc. (Oliva, 2017).

Motivación extrínseca

Por otra parte, se tiene a las necesidades primarias, correspondientes a los primeros niveles en la escala de Maslow, cuya consecución se relaciona con una motivación claramente externa, esta son las necesidades de alimentación y seguridad. Se denominan externas puesto que su satisfacción implica el cumplimiento de actividades que provean recompensas económicas, de sustento, así como de seguridad (Maslow, 1975).



Por otra parte, la motivación extrínseca se encuentra mayormente relacionada con la consecución de recompensas o la prevención de castigos, depende de motivaciones externas al individuo. La motivación externa, no está ligada a la satisfacción personal, pues muchas veces realizamos actividades que generan disgusto o disfrute, por lo tanto, son desagradables, sin embargo, las realizamos con el objetivo de lograr alguna meta ajena. Se refiere entonces a un comportamiento determinado por factores completamente externos, muchas veces medibles, ya sea dinero, calificaciones, pero también no medibles, como fama, o elogios (Oliva, 2017).

La motivación extrínseca se diferencia de la intrínseca porque esta última surge de los deseos internos de la persona por lograr un objetivo planteado y planificado personalmente, mientras que la motivación extrínseca se realiza únicamente por recompensas ajenas a la persona. Aquellas personas que necesiten realizar una acción la realizarán a pesar de no sentir satisfacción con esta. Como por ejemplo, un oficinista que sigue realizando su trabajo a pesar del estrés y el mal ambiente laboral, pero con el fin de ganar dinero. Mucho se relaciona a la motivación externa con el condicionamiento operante, y es que el comportamiento de un organismo se mantiene o se extingue según sea la recompensa o según sea el castigo (Oliva, 2017).

Motivación Trascendente

Es aquella motivación que depende de la percepción de aquellas personas que rodean al individuo. En este caso, este tipo de motivación trascendente depende directamente del grupo social al cual pertenezca el individuo, tanto así como los hábitos, valores, costumbres o la ética que se considere correcta en la cultura en donde la persona desarrolle sus actividades y su vida personal. Los motivos trascendentes a diferencia de los motivos extrínsecos e intrínsecos, consideran fuertemente las consecuencias de los actos propios sobre la sociedad. De esta forma, alguna acción desarrollada podrá no ser



beneficiosa intrínsecamente o tampoco podrá ser recompensada extrínsecamente, pero de alguna manera, (esto se alinea con los valores de cada cual, hacia su sociedad) podrá aportar o perjudicar sobre las demás personas. En cierto sentido es un interés genuino hacia las repercusiones que ocasionará sobre los demás (Oliva, 2017).

2.1.5 Satisfacción Laboral

Por otra parte, la satisfacción o bienestar laboral se define como el nivel de satisfacción que sienten los empleados con su trabajo. Es una sensación que trasciende la inmediatez, o las metas a alcanzar en la organización, fundamentada en la comodidad que experimenta la persona con el medio y las actividades relacionadas a su puesto de trabajo (Locke, 1976).

Para entender de mejor manera el concepto de satisfacción laboral, se debe considerar a esta como una respuesta frente a una experiencia, en este caso una experiencia laboral con relación a las actividades del trabajo y las condiciones de este mismo. Actualmente muchas empresas han considerado como importante valorar este sentimiento entre sus colaboradores, por lo mismo las escalas de satisfacción laboral han comenzado a generalizarse bastante en los espacios de trabajo (Blum & Naylor, 1976). Así mismo, la satisfacción laboral es diferente de un empleado a otro, considerando que los puestos de trabajo también son distintos, pero la persona en sí misma es particular, además las condiciones de trabajo pueden no ajustarse de la misma forma en un empleado frente a otro.

Por esta razón, es fundamental tener un enfoque multidimensional de la satisfacción de los empleados, que abarque las siguientes áreas: La naturaleza desafiante del trabajo, empujando a los empleados a nuevas alturas. Un nivel de comodidad (viajes cortos, acceso a las herramientas digitales adecuadas y horarios flexibles). Apreciación periódica por parte de la dirección inmediata y de la organización en su conjunto. Pago



competitivo, que los empleados mantengan una buena calidad de vida. La promesa de una progresión profesional sincronizada con los objetivos de crecimiento personal de los empleados (Robbins, 2004). Davis y Newstrom (2003), la definen como cualquier mezcla de contextos psicológicos, fisiológicos y ambientales que hacen que una persona diga con sinceridad que está satisfecha con su empleo. Existen tres cualidades mediante las cuales se puede inferir la satisfacción hacia el trabajo, de los empleados:

Dedicación al trabajo

Tener dedicación al trabajo significa que se desea producir resultados de alta calidad para la organización. Cuando se está dedicado al trabajo, los propios objetivos se alinean con los de la organización. De esta forma se sostienen estrategias para mantenerse motivado durante la jornada laboral, tratando de hacer todas las tareas a tiempo. Los empleados dedicados pueden inspirar a los miembros de su equipo a luchar por el éxito, creando un entorno de trabajo más productivo. Al demostrar que realmente uno se preocupa por el puesto, el gerente o empleador puede notarlo y recompensar al empleado con oportunidades de avance profesional (Toribio, 2017).

Compromiso organizacional

Para este punto, el compromiso organizacional cobra relevancia al momento de analizar la psicología de los miembros de una organización y como han desarrollado un apego por la organización para la que están trabajando. De esta forma, el compromiso organizacional cobra relevancia cuando se requiere predecir si el colaborador continuará por un periodo largo en la empresa o si sus labores mostrarán un grado de energía necesario para los objetivos de la organización. Si se determina un compromiso organizacional, se podrá influir en aspectos como el bienestar de los trabajadores, cuando identificados se encuentran estos con la organización, quienes forman los mejores cuadros de liderazgo, los resultados de su trabajo, la seguridad con la que se realiza una actividad



en el puesto de trabajo. De esta manera, y de forma más práctica, se pueden establecer decisiones desde la administración de tal forma que no se arriesgue el crecimiento de la empresa (Toribio, 2017).

Estado de ánimo en el trabajo

En algún momento de la vida de cada persona, han experimentado emociones y estados de ánimo de felicidad, tristeza, ira, positividad o negatividad. Estas experiencias pueden ser provocadas por una serie de causas, y cada una de ellas se refleja en el individuo durante un período de tiempo. El proceso psicológico de expresar estados de ánimo y emociones es un hecho natural a lo largo de la vida de muchas personas. El trabajo es una experiencia emocional, y la expresión de emociones, así como la creación de sentimientos, son parte esperada de los roles laborales de muchos empleados de servicios. Como consecuencia, cuando un trabajo ayuda a los empleados a alcanzar valores finales o participar en actividades que benefician a los demás, se experimentarán emociones positivas (Toribio, 2017).

Siguiendo el contagio emocional, las emociones positivas de los empleados pueden ir más allá del nivel individual para influir en las interacciones grupales, como la cooperación grupal y la creatividad del equipo. Las emociones negativas que son inevitables en el lugar de trabajo, sin embargo, son perjudiciales para la mejora del desempeño, al inhibir el aprendizaje de estructuras complejas o cambiar el enfoque de los empleados de los factores que benefician la mejora del desempeño a aquellos que tienen un efecto negativo. Más importante aún, el efecto de las emociones en el desempeño del servicio es inmediato. Las impresiones de unos segundos hechas a través de las emociones que muestran los trabajadores del servicio a los consumidores en las actividades de creación de la prestación, pueden conectarse directamente con el desempeño del servicio (Palma, 2004).



Teoría de Higiene-Motivacional

Esta teoría se conoce desde distintas denominaciones, principalmente conocida como la teoría motivación higiene de Herzberg, también se denomina la teoría de dos factores de la motivación, la teoría bifactorial, o simplemente la teoría de Herzberg (1968). Se refiere en todo caso a que ciertas condiciones de la labor que uno realiza en su puesto de trabajo inducen a una satisfacción, pero por otra parte también inducen a una insatisfacción. El autor que planteó esta teoría lo hizo con el objetivo de direccionar de mejor manera el trabajo que realiza el colaborador. De esta forma, y para confirmar su teoría entrevistó a distintos empleados, confirmando así dos aspectos fundamentales, lo que directamente les procuraba satisfacción y lo que directamente les generaba insatisfacción. Por lo que encontró que existen dos tipos de factores: motivadores y factores de higiene.

Argumenta que existen conjuntos separados de factores mutuamente excluyentes en el lugar de trabajo que causan satisfacción o insatisfacción laboral. En general, estos factores que fomentan la satisfacción laboral se relacionan con el crecimiento personal y la autorrealización. Para Herzberg, los motivadores aseguraban la satisfacción laboral, mientras que la falta de factores de higiene generaba insatisfacción laboral (Herzberg, 1968).

Teoría del Ajuste en el trabajo

La teoría del ajuste de la personalidad al trabajo, se define como una teoría basada en cómo diferentes personas tienen diferentes fortalezas y características y, al mismo tiempo, diferentes ocupaciones tienen sus propios requisitos y carácter. Entonces se propone que diferentes personas son más adecuadas para diferentes trabajos. Según esta teoría, si las características de uno y los requisitos del trabajo se ajustan bien, normalmente se espera que uno disfrute más del trabajo y tenga un mejor desempeño. El



ajuste personalidad-trabajo, o ajuste persona-entorno, es la prueba de si la persona y el trabajo son compatibles. Se enfoca en las necesidades, habilidades, valores y demandas organizacionales de un trabajador y en cómo la empresa o el trabajo pueden proporcionar o igualar esos criterios. Para las organizaciones, encontrar una persona que encaje bien con su vacante puede traducirse en un trabajador más productivo y satisfecho y en una tasa de rotación reducida (Chiavenato, 2002).

Teoría de la discrepancia

Muchos teóricos han tratado de encontrar una explicación de por qué las personas se sienten de la manera en que se sienten con respecto a su trabajo. Locke desarrolló la idea conocida como teoría de la discrepancia. Esta teoría sugiere que la satisfacción laboral de una persona proviene de lo que siente que es importante en lugar de la satisfacción o falta de satisfacción de sus necesidades. La calificación de importancia de una persona de una variable se refiere a cuánto de algo se quiere. La teoría de la discrepancia sugiere que la insatisfacción ocurrirá cuando una persona reciba menos de lo que quiere (Locke, 1976).

Teoría de los eventos situacionales.

La teoría de los sucesos situacionales surgió en 1992, cuando Quarstein, McAfee y Glassman afirmaron que en el trabajo la satisfacción está determinada por dos factores: características situacionales y sucesos situacionales. Las características situacionales son cosas tales como pago, supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción y políticas que normalmente son consideradas por el empleado antes aceptando el trabajo. Los sucesos situacionales son cosas que ocurren después de tomar un trabajo que puede ser tangible o intangible, positivo o negativo. Los sucesos positivos pueden incluir vacaciones adicionales (Quarstein et al., 1992).



2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Ha: No existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

2.3.2 Hipótesis específicas

Ha: El nivel de motivación laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según condición laboral, sexo, y edad es mayormente regular.

H0: El nivel de motivación laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según condición laboral, sexo, y edad no es mayormente regular.

Ha: El nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según condición laboral, sexo, y edad es mayormente regular.

H0: El nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según condición laboral, sexo, y edad no es mayormente regular.

Ha: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.



H0: No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

H0: No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la motivación trascendental y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

H0: No existe relación significativa entre la motivación trascendental y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

H0: No existe relación entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.



H0: No existe relación entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y las políticas administrativas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

H0: No existe relación entre la motivación laboral y las políticas administrativas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y las relaciones sociales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

H0: No existe relación entre la motivación laboral y las relaciones sociales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y el desarrollo personal en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

H0: No existe relación entre la motivación laboral y el desarrollo personal en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.



H0: No existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

H0: No existe relación entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

2.4 Variables

2.4.1 Identificación de la variable

Variable 1

Motivación

Variable 2

Satisfacción Laboral



2.4.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de motivación y satisfacción laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición	Calificación
Variable 1: Motivación	Es la regulación del sujeto con respecto a la ejecución de conductas hacia un objetivo y meta que este considere necesario. Es una intercesión entre la personalidad de la persona y la forma en que realiza sus actividades, siendo un indicador de cómo dirige su esfuerzo hacia el logro de actividades (Oliva, 2017).	La motivación se observa mediante la motivación intrínseca, la motivación extrínseca, y la motivación trascendental de los trabajadores mediante el Cuestionario de Motivación de Oliva (2017).	Intrínseco	- Necesidades - satisfechas - Oportunidades - Reconocimiento	1 - 6	Escala Likert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Pocas veces (1) Nunca	Alto 70-100 Regular 50 - 69 Bajo ≤ 50
			Extrínseco	- Seguridad - Estabilidad	8 - 11		
			Trascendental	- Autorrealización - Satisfecho	12 - 15		
Variable 2: Satisfacción Laboral	Percepción de agrado o desagrado del trabajador hacia las condiciones físicas, económicas o psicosociales de su puesto de trabajo (Palma, 2004).	La satisfacción laboral se observa por la satisfacción de los trabajadores hacia las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, el desarrollo personal, desempeño tareas, y la relación con la autoridad Los cuales se mide mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (2004).	I	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28 y 32	Escala Likert (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Alta IL 168 - 180 Parcial IL 149 - 167 Regular IL 112 - 148 Parcial IL 93 - 111 Baja IL ≤ 92
			II	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14 y 22		
			III	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23 y 33		
			IV	Relaciones sociales	3, 9, 16 y 24		
			V	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34		
			VI	Desempeño tareas	5, 11, 19, 26, 30 y 35		
			VII	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31 y 36		



2.5 Definición de términos básicos

Municipalidad: Las entidades que tienen bajo su jurisdicción la gobernanza local, con el fin de lograr su desarrollo, y que cuentan con personería jurídica, por lo tanto, total capacidad para operar en busca de sus objetivos son las municipalidades (INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018).

Servidor Público: Son aquellas personas que trabajan para el sector estatal, y quienes mantienen los procesos administrativos y de provisión de servicios públicos por parte del estado, así mismo son servidores que no representan partido político alguno pues cumplen el rol de trabajar por los intereses generales de la población (SERVIR, 2012).

Motivación: Es la regulación del sujeto con respecto a la realización de comportamientos en búsqueda de una meta y objetivos de interés personal. Es una interacción entre la personalidad de la persona y la manera en que ejecuta sus acciones, siendo un indicador de cómo dirige su esfuerzo hacia el logro de actividades (Oliva, 2017).

Satisfacción Laboral: Es la percepción individual del trabajador con respecto a su puesto de trabajo, las condiciones de este, y las actividades que realiza en el mismo (Palma, 2004).



Capítulo 3

Método

3.1 Enfoque de Investigación

El presente estudio se encargó de verificar los fenómenos mencionados mediante variables cuantificables, las mismas que se miden mediante instrumentos psicométricos cuyos resultados pudieron comprenderse desde la estadística, exactamente a través de tablas de frecuencia y gráficos de barra, así mismo gracias a los resultados de la estadística inferencial. De esta forma el presente estudio se consideró desde una óptica cuantitativa (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.2 Alcance del Estudio

La profundidad del estudio realizado se considera como correlacional o de alcance correlacional (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), pues busca confirmar o negar la interdependencia entre las variables motivación y satisfacción laboral dentro de la población de trabajadores de las ocho municipalidades de la provincia de Calca en el departamento de Cusco.

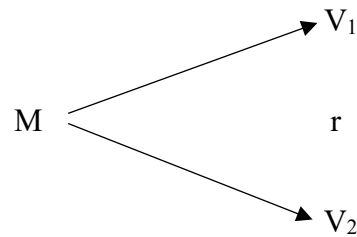
3.3 Diseño de Investigación

La investigación en cuestión tuvo como objetivo describir y verificar la correlación entre dos variables (Motivación y Satisfacción Laboral) en un solo período de tiempo. Por lo cual, no se busca con esta investigación manipular dichas variables con



el fin de explicar su causalidad. Es así como el presente estudio es de diseño no experimental-transversal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Diagrama:



Donde:

M: Trabajadores de 4 municipalidades de la provincia de Calca

V₁: Motivación

V₂: Satisfacción Laboral

r: Relación entre las variables

3.4 Delimitación de la Población

Como se comentó anteriormente, son los distritos de Coya, Lamay y San Salvador los que ejecutan sólo el 64%, 50.4% y el 60.1% de su presupuesto; por lo tanto, la población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de las municipalidades de a. Coya; b. San Salvador; c. Lamay; y la municipalidad distrital d. Calca (distrito); b. de la provincia de Calca, región Cusco, en el año 2021.

3.5 Población

Considerando los aspectos limitantes de la población como son los criterios de inclusión o exclusión se puede afirmar que dentro de la población se consideraron a todos los trabajadores de las municipalidades de la provincia de Calca: Calca (distrito), Coya, San Salvador, Lamay, en el año 2021, asciende a 586 personas.



La tabla 2 muestra la cantidad de trabajadores en las cuatro municipalidades de la provincia de Calca. La Municipalidad de Calca tiene el mayor número de trabajadores, con 366 empleados, lo que representa el 62.46% del total de trabajadores en las cuatro municipalidades. Coya tiene el menor número de trabajadores, con 54 empleados, lo que representa solo el 9.22% del total de trabajadores. Lamay y San Salvador tienen 84 y 82 trabajadores, respectivamente, lo que representa el 14.33% y el 13.99% del total de trabajadores en las cuatro municipalidades, respectivamente. En general, la mayoría de los trabajadores se encuentran en la Municipalidad de Calca, y las otras tres municipalidades tienen una cantidad similar de trabajadores.

La Tabla 3 muestra la cantidad de trabajadores en cuatro municipios según su contrato laboral. La mayoría de los trabajadores en los cuatro municipios son contratados, con porcentajes que oscilan entre el 59.66% y el 12.45%. Un porcentaje menor son trabajadores nombrados, que representan entre el 3.00% y el 1.72% de la población laboral en estos municipios. La Tabla 4 indica la cantidad de trabajadores según su género. En general, la proporción de mujeres es mayor que la de hombres en los cuatro municipios. En particular, en el municipio de Calca, el número de mujeres es un 9.44% mayor que el de hombres.

La Tabla 5 presenta la cantidad de trabajadores según su edad en los cuatro municipios. La mayoría de los trabajadores en los cuatro municipios son adultos, con porcentajes que oscilan entre el 36.1% y el 10.7%. Un porcentaje menor de trabajadores son jóvenes, que representan entre el 25.3% y el 3.4% de la población laboral en estos municipios. Además, hay un pequeño número de trabajadores adultos mayores en algunos municipios.



Tabla 2

Cantidad de trabajadores según municipalidad

Municipalidad	Trabajadores (f)	Porcentaje (%)
Calca	366	62.46
Coya	54	9.22
Lamay	84	14.33
San Salvador	82	13.99
Total	586	100

Tabla 3

Cantidad de trabajadores según contrato laboral

Municipio	Contrato laboral	Total	
		f	%
Calca	Nombrado	17.58	3.00%
	Contratado	349.6076	59.66%
Coya	Nombrado	5.0396	0.86%
	Contratado	47.759	8.15%
Lamay	Nombrado	10.0792	1.72%
	Contratado	72.957	12.45%
San Salvador	Nombrado	10.0792	1.72%
	Contratado	72.957	12.45%
Total		586	100%

Tabla 4

Cantidad de trabajadores según sexo

Municipio	Sexo	Total	
		f	%
Calca	Masculino	156	26.61%
	Femenino	211	36.05%
Coya	Masculino	20	3.43%
	Femenino	33	5.58%
Lamay	Masculino	33	5.58%
	Femenino	50	8.58%
San Salvador	Masculino	38	6.44%
	Femenino	45	7.73%
Total		586	100%

Tabla 5

Cantidad de trabajadores según edad

Municipio	Edad	Total	
		f	%
Calca	Joven	148	25.3%
	Adulto	211	36.1%
	Adulto mayor	8	1.3%
Coya	Joven	20	3.4%



	Adulto	33	5.6%
	Adulto mayor	0	0.0%
	Joven	35	6.0%
Lamay	Adulto	48	8.2%
	Adulto mayor	0	0.0%
	Joven	20	3.4%
San Salvador	Adulto	63	10.7%
	Adulto mayor	0	0.0%
	Total	586	100%

3.6 Muestra

Para el actual estudio se realizó un muestreo aleatorio estratificado de tipo proporcionado. Se consideraron cuatro estratos correspondientes a cuatro municipalidades de la provincia de Calca, de la región Cusco, de las cuales se extrajo una cantidad proporcional con respecto al total de la muestra, siendo estas: a. Calca (distrito); b. Coya; c. San Salvador; d. Lamay.

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

$$n = \frac{586 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{585 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 233$$

$$n = 233$$

Donde:

$Z_{1-\alpha}$: 1.95 (Nivel de Confianza = 95%)

p : 0.5 (50% área bajo la curva)

q : 0.5 (50% comp. bajo la curva)

e : 5 (5% de error muestral)

N : 586 (Población absoluta)

n : 233 (muestra)



Puesto que el tipo de muestreo es estratificado proporcionado, la muestra total se dividió proporcionalmente con respecto a la cantidad de trabajadores por cada municipalidad en la provincia de Calca (estratos). Después se repartió la muestra proporcionalmente por cada estrato.

Tabla 6

Estratos de la muestra de estudio

Municipalidad	Trabajadores (f)	Muestra estratificada	Redondeo	Proporción	%
Calca	366	145.53	146	0.6246	62.7
Coya	54	21.47	21	0.922	9.0
Lamay	84	33.40	33	0.1433	14.2
San Salvador	82	32.60	33	0.1399	14.2
Total	586	233.00	233	1	100

Puesto que el tipo de muestreo es estratificado proporcionado, la muestra total se dividió proporcionalmente con respecto a la cantidad de trabajadores por cada municipalidad en la provincia de Calca (estratos). Después se repartió la muestra proporcionalmente por cada estrato.

Posteriormente, el proceso de muestreo probabilístico, aleatorio proporcionado, contempló la numeración de todos los trabajadores identificándolos con un número, luego se hizo el conteo proporcionalmente a los números pertenecientes a cada municipalidad, siendo los números elegidos aquellos que designarían a los trabajadores que formarían parte del estudio.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1 Cuestionario de Motivación

Nombre de la prueba: Cuestionario de Motivación

Autor: Mg. Elmer Oliva Estrada

Año: 2015



Procedencia: Lima – Perú

Forma de aplicación: Individual y colectiva

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Finalidad: Evaluar el nivel de motivación de trabajadores

Numero de ítems: 15 ítems

Dimensiones: Consta de 3 dimensiones

Medición: Escala de intensidad Likert

Tipos de respuesta: Ordinal por puntuaciones del 1 al 5

3.7.2 Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Nombre de la prueba: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

Autor: Sonia Palma Carrillo

Año: 2004

Procedencia: Lima – Perú

Forma de aplicación: Individual y colectiva

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Finalidad: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.

Numero de ítems: 36 ítems

Dimensiones: Consta de 7 dimensiones

Medición: Escala de intensidad Likert

Tipos de respuesta: Ordinal por puntuaciones del 1 al 5

3.8 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

3.8.1 Validez y confiabilidad del Cuestionario de Motivación

La validación del Cuestionario de Motivación de Oliva se realizó a través de una validación de contenido mediante juicio de expertos, en el que participaron el investigador Mg. Cesar Bonilla, el matemático Mg. Víctor de Priego, y el metodólogo Mg. Edmundo Barrantes. Quienes calificaron como pertinentes, relevantes, y claros cada uno de los 15



ítems que componen el instrumento Cuestionario de Motivación de Oliva, declarando como aplicable al instrumento mencionado (Oliva, 2017).

Debido a que el contexto laboral ha variado debido a la crisis por la pandemia de COVID-19 el Cuestionario de Motivación de Oliva se adaptó al contexto actual en el que la población de estudio ha venido desempeñando sus funciones. Por una parte, se logró la validación de contenido mediante juicio de expertos. Los expertos participantes (Ps. Álvaro Aguilar, Mg. Elizabeth Cruz, Dr. Midwar Olarte) calificaron la constitución teórica y dimensional del cuestionario, calificando la suficiencia, claridad, coherencia y

Ítem	Categoría	V de Aiken	Intervalo de confianza 95%	Observación
I. Intrínseco	Claridad	0.963	0.652 – 0.997	Correcto
	Coherencia	0.98	0.674 – 0.999	
	Relevancia	0.963	0.652 – 0.997	
II. Extrínseco	Claridad	0.953	0.640 – 0.996	Correcto
	Coherencia	0.953	0.640 – 0.996	
	Relevancia	0.953	0.640 – 0.996	
III. Trascendental	Claridad	0.943	0.627 – 0.994	Correcto
	Coherencia	0.943	0.627 – 0.994	
	Relevancia	0.97	0.661 – 0.998	
Jueces = 5 p < 0.05	TOTAL	0.957		

relevancia de todos los reactivos para lograr la adecuada medición del constructo. De esta manera se aplicó el estadístico V de Aiken para obtener un índice de validación que resultó correcto en todas las dimensiones.

Tabla 7

Índice de V de Aiken por dimensión

Se determinó la evidencia de validez de constructo basada en la estructura interna por medio del análisis factorial confirmatorio, obteniendo en un primer análisis índices de ajuste de apreciación aceptable, realizando un segundo estudio, el cual reportó, un índice de bondad de ajuste de .962, un índice de bondad de ajuste ajustado de .944 y un residuo estandarizado cuadrático medio de .0864, apreciándose pesos factoriales de .537



a .768 para la dimensión de motivación intrínseca, de .454 a .682 para la dimensión motivación extrínseca y de .450 a .641 para la dimensión motivación trascendental (Ventura, 2018).

Así mismo, el Cuestionario de Motivación de Oliva muestra una fiabilidad del 0.709 a través del Coeficiente Alfa de Cronbach (Oliva, 2017). Las evidencias de validez y confiabilidad señaladas anteriormente muestran resultados obtenidos en un contexto de presencialidad pre pandemia de COVID-19. Por lo que necesitarán ser actualizados mediante una nueva validación por juicio de expertos y una prueba piloto para obtener la validez y confiabilidad específica para la población de trabajadores de una municipalidad provincial en la región Cusco.

Para obtener la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach y el Omega de McDonald el cual arrojó en la totalidad del cuestionario un índice de consistencia interna de grado muy alto ($\alpha = 0.672$), así mismo también arrojó valores satisfactorios para cada componente.

Tabla 8

Valores de confiabilidad por dimensión

Componente	α	Ω
Cuestionario de Motivación total	0.672	0.676
Intrínseco	0.691	0.692
Extrínseco	0.736	0.733
Trascendental	0.680	0.74

3.8.2 Validez y confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

La validación del contenido de la prueba se realizó, por una parte, a través de juicio de expertos, fueron 6 los profesionales que ayudaron a identificar los ítems que componen la escala, confirmando de esta forma la validez de medición de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC con respecto a la variable Satisfacción Laboral (Palma, 2004).



Así mismo, debido a la crisis por la pandemia la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC se adaptó al contexto actual en el que la población de estudio ha venido desempeñando sus funciones. Se realizó la validación de contenido mediante juicio de expertos. Los expertos participantes (Ps. Lic. Álvaro Aguilar, Ps. Mg. Elizabeth Cruz, Ps. Dr. Midwar Olarte) calificaron la constitución teórica y dimensional del cuestionario, calificando la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia de todos los reactivos para lograr la adecuada medición del constructo. Se aplicó el estadístico V de Aiken para obtener un índice de validación que resultó correcto en todas las dimensiones.

Tabla 9

Índice de V de Aiken por dimensión

Ítem	Categoría	V de Aiken	Intervalo de confianza 95%	Observación
Condiciones físicas y/o materiales	Claridad	0.963	0.652 – 0.997	Correcto
	Coherencia	0.98	0.674 – 0.999	
	Relevancia	0.953	0.640 – 0.996	
Beneficios laborales y/o remunerativos	Claridad	0.943	0.627 – 0.994	Correcto
	Coherencia	0.953	0.640 – 0.996	
	Relevancia	0.953	0.640 – 0.996	
Políticas administrativas	Claridad	0.943	0.627 – 0.994	Correcto
	Coherencia	0.943	0.627 – 0.994	
	Relevancia	0.97	0.661 – 0.998	
Relaciones sociales	Claridad	0.963	0.652 – 0.997	Correcto
	Coherencia	0.953	0.640 – 0.996	
	Relevancia	0.963	0.652 – 0.997	
Desarrollo personal	Claridad	0.963	0.652 – 0.997	Correcto
	Coherencia	0.953	0.640 – 0.996	
	Relevancia	0.97	0.661 – 0.998	
Desempeño tareas	Claridad	0.953	0.640 – 0.996	Correcto
	Coherencia	0.943	0.627 – 0.994	
	Relevancia	0.953	0.640 – 0.996	
Relación con la autoridad	Claridad	0.97	0.661 – 0.998	Correcto
	Coherencia	0.943	0.627 – 0.994	
	Relevancia	0.953	0.640 – 0.996	
Jueces = 5 p < 0.05	TOTAL	0.956		

Por otro lado, se estimó la validez de constructo mediante validación concurrente de la prueba; se correlacionó el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario



de Satisfacción Laboral de Minnesota en una submuestra de 300 trabajadores (Palma, 2004).

Tabla 10

Correlaciones Escala SL-SPC y Cuestionario de Minnesota

Factores	I	II	III	IV	V	VI	VII	PT SL - SPC	PT - MINNE
I	-	.39	.27	0.22	.38	.27	.47	.65	.27
II	-	-	.34	.09	.33	.15	.28	.56	.49
III	-	-	-	.22	.28	.35	.36	.63	.38
IV	-	-	-	-	.28	.44	.39	.53	.19
V	-	-	-	-	-	.60	.46	.74	.50
VI	-	-	-	-	-	-	.48	.71	.01
TOTAL SL-SPC									.40

Extraído de Palma (2004)

La confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC se determinó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach para cada ítem de la prueba, resultando en un puntaje general de todo el instrumento en 0.68. Como se mencionó anteriormente las evidencias de validez y confiabilidad señaladas muestran resultados de un contexto previo a la pandemia por COVID-19 (Palma, 2004). Es así que se realizó una nueva evaluación mediante juicio de expertos y prueba piloto para obtener la validez y confiabilidad.

Para obtener la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach y el Omega de McDonald que arrojó un índice de consistencia muy alto ($\alpha = 0.736$), así mismo también arrojó valores satisfactorios para cada componente.

Tabla 11

Valores de confiabilidad por dimensión

Componente	α	Ω
Satisfacción Laboral (total)	0.736	0.733
Condiciones físicas y/o materiales	0.680	0.74
Beneficios laborales y/o remunerativos	0.736	0.733
Políticas administrativas	0.680	0.74
Relaciones sociales	0.672	0.676
Desarrollo personal	0.680	0.74
Desempeño tareas	0.672	0.676
Relación con la autoridad	0.680	0.74



3.9 Plan de Análisis de Datos

Los investigadores se apersonaron presencialmente a cada municipio con el fin de acercarse a las personas que formaron parte del estudio. Se tomaron las medidas del caso, debido a las condiciones de sanidad y posteriormente se aplicaron las pruebas en físico. Los datos reunidos en cada hoja de papel fueron transformados a datos digitales mediante la codificación de la respuesta de cada ítem, es así como mediante las hojas de cálculo de Microsoft Excel se pudo crear una base de datos virtual. Posteriormente se realizó el análisis estadístico mediante el Software R Studio, programa mediante el cual se trabajó la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia, con estas se pudo construir los gráficos de barras en el mismo documento de Microsoft Word. Por otra parte, para elaborar los gráficos de dispersión se utilizó el software estadístico MiniTab. Para verificar la interacción entre variables se utilizó tablas de frecuencia contingente y posteriormente se aplicó la prueba estadística no paramétrica coeficiente de correlación de Spearman.



Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos

Se muestra la Tabla 12 con los resultados del primer objetivo específico: Describir el nivel de motivación laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad. Se pudo verificar que en la municipalidad de Calca la mayoría de los trabajadores son contratados, y mayormente presentan un nivel de motivación regular (49.79%), situación semejante en todas las municipalidades evaluadas, con los siguientes niveles: Coya (5.15%); Lamay (11.59%) y San Salvador (11.16%), en la tabla general. Como se constató, la autodeterminación como base de la motivación laboral se encuentra reducida, posiblemente sostenida por aspectos más externos que internos, como la cantidad de compensación y la importancia de un ingreso fijo.

Tabla 12

Contrato laboral y motivación laboral

Municipio	Contrato laboral	Bajo		Regular		Alto		Total	
		<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Calca	Nombrado	1	0.43%	6	2.58%	0	0.00%	7	3.00%
	Contratado	19	8.15%	116	49.79%	4	1.72%	139	59.66%
Coya	Nombrado	1	0.43%	1	0.43%	0	0.00%	2	0.86%
	Contratado	5	2.15%	12	5.15%	2	0.86%	19	8.15%
Lamay	Nombrado	1	0.43%	3	1.29%	0	0.00%	4	1.72%
	Contratado	2	0.86%	27	11.59%	0	0.00%	29	12.45%
San Salvador	Nombrado	0	0.00%	4	1.72%	0	0.00%	4	1.72%
	Contratado	1	0.43%	26	11.16%	2	0.86%	29	12.45%
Total		30	12.88%	195	83.69%	8	3.43%	233	100%



Se muestra la Tabla 13 con los resultados del primer objetivo específico: Describir el nivel de motivación laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad.

Con respecto al sexo de los trabajadores se pudo verificar que en la municipalidad de Calca la mayoría de los trabajadores son mujeres, y de estos la mayor parte mantiene un nivel de motivación regular (30.90%), situación similar en las demás municipalidades evaluadas, con niveles: Coya (3.43%), Lamay (8.58%), San Salvador (6.87%), en la tabla general.

La mayoría de recursos humanos son de sexo femenino, sin embargo, también existe un número considerable de trabajadores varones, ambos muestran una motivación de nivel mayormente regular por lo cual no se podría afirmar que el sexo es un determinante para una motivación laboral.

Tabla 13

Sexo y motivación laboral

Municipio	Sexo	Bajo		Regular		Alto		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Calca	Masculino	10	4.29%	50	21.46%	2	0.86%	62	26.61%
	Femenino	10	4.29%	72	30.90%	2	0.86%	84	36.05%
Coya	Masculino	2	0.86%	5	2.15%	1	0.43%	8	3.43%
	Femenino	4	1.72%	8	3.43%	1	0.43%	13	5.58%
Lamay	Masculino	3	1.29%	10	4.29%	0	0.00%	13	5.58%
	Femenino	0	0.00%	20	8.58%	0	0.00%	20	8.58%
San Salvador	Masculino	0	0.00%	14	6.01%	1	0.43%	15	6.44%
	Femenino	1	0.43%	16	6.87%	1	0.43%	18	7.73%
Total		30	12.88%	195	83.69%	8	3.43%	233	100%



Se muestra la Tabla 14 con los resultados del primer objetivo específico: Describir el nivel de motivación laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad.

Con respecto a la edad de vida de los trabajadores se pudo verificar que en la municipalidad de Calca la mayoría de los trabajadores son adultos, y de estos la mayor parte mantiene un nivel de motivación regular (29.18%), similar situación se comparte en las otras municipalidades, con niveles de motivación regular y porcentajes de: Coya (3.00%), Lamay (7.73%) y San Salvador (9.87%), en la tabla general.

La mayoría de los trabajadores son adultos o sea que mantienen una edad que va desde los 30 a 59 años, el otro grupo importante se encuentra entre los jóvenes con edades desde los 18 hasta los 29 años. Ambos grupos mantienen una motivación regular, por lo cual la autodeterminación de estos trabajadores es de media a mínima.

Tabla 14

Edad y motivación laboral

Municipio	Edad	Bajo		Regular		Alto		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Calca	Joven	6	2.58%	51	21.89%	2	0.86%	59	25.32%
	Adulto	14	6.01%	68	29.18%	2	0.86%	84	36.05%
	Adulto mayor	0	0.00%	3	1.29%	0	0.00%	3	1.29%
Coya	Joven	2	0.86%	6	2.58%	0	0.00%	8	3.43%
	Adulto	4	1.72%	7	3.00%	2	0.86%	13	5.58%
	Adulto mayor	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Lamay	Joven	2	0.86%	12	5.15%	0	0.00%	14	6.01%
	Adulto	1	0.43%	18	7.73%	0	0.00%	19	8.15%
	Adulto mayor	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
San Salvador	Joven	1	0.43%	7	3.00%	0	0.00%	8	3.43%
	Adulto	0	0.00%	23	9.87%	2	0.86%	25	10.73%
	Adulto mayor	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total		30	12.88%	195	83.69%	8	3.43%	233	100%



Se muestra la Tabla 15 con los resultados del segundo objetivo específico: Describir el nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad.

Con respecto al tipo de contrato de trabajo de los trabajadores se pudo verificar que en la municipalidad de Calca la mayoría de los trabajadores son contratados, y de estos la mayor parte mantiene un nivel de satisfacción regular (19.74%), similar situación se comparte en las otras municipalidades, con niveles de satisfacción regular y porcentajes de: Coya (4.29%), Lamay (5.58%) y San Salvador (8.58%), en la tabla general.

En cuanto a la satisfacción laboral se puede ver que tanto trabajadores nombrados como contratados están regularmente a prominentemente satisfechos, aunque en las municipalidades de distrito existen más casos de satisfacción laboral parcial.

Tabla 15

Contrato laboral y satisfacción laboral

Municipio	Contrato laboral	Alta SL		Prominente SL		Regular SL		Parcial SL		Baja SL		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Calca	Nombrado	3	1.29%	0	0.00%	2	0.86%	1	0.43%	1	0.43%	7	3.00%
	Contratado	32	13.73%	35	15.02%	46	19.74%	19	8.15%	7	3.00%	139	59.66%
Coya	Nombrado	0	0.00%	1	0.43%	0	0.00%	1	0.43%	0	0.00%	2	0.86%
	Contratado	0	0.00%	2	0.86%	10	4.29%	6	2.58%	1	0.43%	19	8.15%
Lamay	Nombrado	0	0.00%	2	0.86%	1	0.43%	1	0.43%	0	0.00%	4	1.72%
	Contratado	0	0.00%	6	2.58%	13	5.58%	9	3.86%	1	0.43%	29	12.45%
San Salvador	Nombrado	0	0.00%	0	0.00%	3	1.29%	1	0.43%	0	0.00%	4	1.72%
	Contratado	0	0.00%	3	1.29%	20	8.58%	6	2.58%	0	0.00%	29	12.45%
Total		35	15.02%	49	21.03%	95	40.77%	44	18.88%	10	4.29%	233	100%



Se muestra la Tabla 16 con los resultados del segundo objetivo específico: Describir el nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad.

Con respecto al sexo de los trabajadores se pudo verificar que en la municipalidad de Calca la mayoría de los recursos humanos son mujeres, y de estos la mayor parte mantiene un nivel de satisfacción regular (14.59%), similar situación se comparte en las otras municipalidades, con niveles de satisfacción regular y porcentajes de: Coya (2.58%), Lamay (3.86%) y San Salvador (5.15%), en la tabla general.

Por una parte, estos resultados muestran que existen más trabajadoras mujeres en cada municipio, pero que también la satisfacción laboral es regular, lo que podría sugerir ciertas desavenencias con algunas condiciones laborales tanto del entorno como de la propia organización.

Tabla 16

Sexo y satisfacción laboral

Municipio	Contrato laboral	Alta SL		Prominente SL		Regular SL		Parcial SL		Baja SL		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Calca	Masculino	20	8.58%	18	7.73%	14	6.01%	7	3.00%	3	1.29%	62	26.61%
	Femenino	15	6.44%	17	7.30%	34	14.59%	13	5.58%	5	2.15%	84	36.05%
Coya	Masculino	0	0.00%	0	0.00%	4	1.72%	3	1.29%	1	0.43%	8	3.43%
	Femenino	0	0.00%	3	1.29%	6	2.58%	4	1.72%	0	0.00%	13	5.58%
Lamay	Masculino	0	0.00%	4	1.72%	5	2.15%	4	1.72%	0	0.00%	13	5.58%
	Femenino	0	0.00%	4	1.72%	9	3.86%	6	2.58%	1	0.43%	20	8.58%
San Salvador	Masculino	0	0.00%	1	0.43%	11	4.72%	3	1.29%	0	0.00%	15	6.44%
	Femenino	0	0.00%	2	0.86%	12	5.15%	4	1.72%	0	0.00%	18	7.73%
Total		35	15.02%	49	21.03%	95	40.77%	44	18.88%	10	4.29%	233	100%



Se muestra la Tabla 17 con los resultados del segundo objetivo específico: Describir el nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad. Con respecto a la edad de vida de los trabajadores se pudo verificar que en la municipalidad de Calca la mayoría de los trabajadores son adultos, y de estos la mayor parte mantiene un nivel de satisfacción regular (12.45%), similar situación se comparte en las otras municipalidades, con niveles de satisfacción regular y porcentajes de: En Coya la mayoría son adultos y con un nivel de satisfacción regular (2.58%), Lamay (3.43%) y San Salvador (6.87%), en la tabla general.

La mayor parte de trabajadores son adultos y jóvenes, los cuales mantienen un nivel regular a prominente en la municipalidad de Calca, sin embargo, en los municipios distritales también existen casos con niveles parciales de satisfacción laboral.

Tabla 17

Edad y satisfacción laboral

Municipio	Edad	Alta SL		Prominente SL		Regular SL		Parcial SL		Baja SL		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Calca	Joven	14	6.01%	14	6.01%	19	8.15%	7	3.00%	5	2.15%	59	25.32%
	Adulto	21	9.01%	19	8.15%	29	12.45%	13	5.58%	2	0.86%	84	36.05%
	Adulto mayor	0	0.00%	2	0.86%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.43%	3	1.29%
Coya	Joven	0	0.00%	1	0.43%	4	1.72%	2	0.86%	1	0.43%	8	3.43%
	Adulto	0	0.00%	2	0.86%	6	2.58%	5	2.15%	0	0.00%	13	5.58%
	Adulto mayor	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Lamay	Joven	0	0.00%	5	2.15%	6	2.58%	2	0.86%	1	0.43%	14	6.01%
	Adulto	0	0.00%	3	1.29%	8	3.43%	8	3.43%	0	0.00%	19	8.15%
	Adulto mayor	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
San Salvador	Joven	0	0.00%	0	0.00%	7	3.00%	1	0.43%	0	0.00%	8	3.43%
	Adulto	0	0.00%	3	1.29%	16	6.87%	6	2.58%	0	0.00%	25	10.73%
	Adulto mayor	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total		35	15.02%	49	21.03%	95	40.77%	44	18.88%	10	4.29%	233	100%

A continuación, se muestra la Tabla 18 con los resultados del tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre los niveles de motivación intrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 18

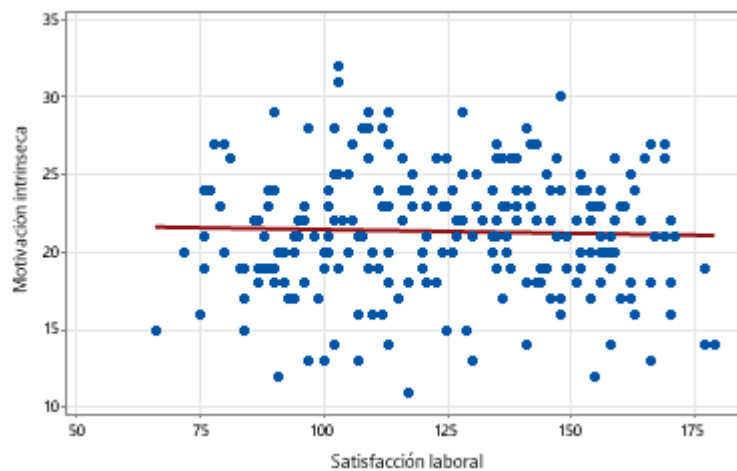
Motivación intrínseca y satisfacción laboral

Motivación intrínseca	Satisfacción laboral										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	1.7%	6	2.6%	8	3.4%	4	1.7%	3	1.3%	25	10.7%
Regular	27	11.6%	32	13.7%	70	30.0%	37	15.9%	5	2.1%	171	73.4%
Alto	4	1.7%	11	4.7%	17	7.3%	3	1.3%	2	0.9%	37	15.9%
Total	35	15.0%	49	21.0%	95	40.8%	44	18.9%	10	4.3%	233	100.0%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación intrínseca	Satisfacción laboral	-0.033	0.616	-0.16084505	0.0959225

Figura 4

Gráfica de dispersión entre motivación intrínseca y satisfacción laboral



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación negativa muy baja entre las variables ($r = -0.033$). El p-valor resultante fue significativo ($0.616 > 0.05$) por lo que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se afirma que no existe relación significativa entre los niveles de motivación intrínseca y la satisfacción laboral en la población.



A continuación, se muestra la Tabla 19 con los resultados del cuarto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre los niveles de motivación extrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 19

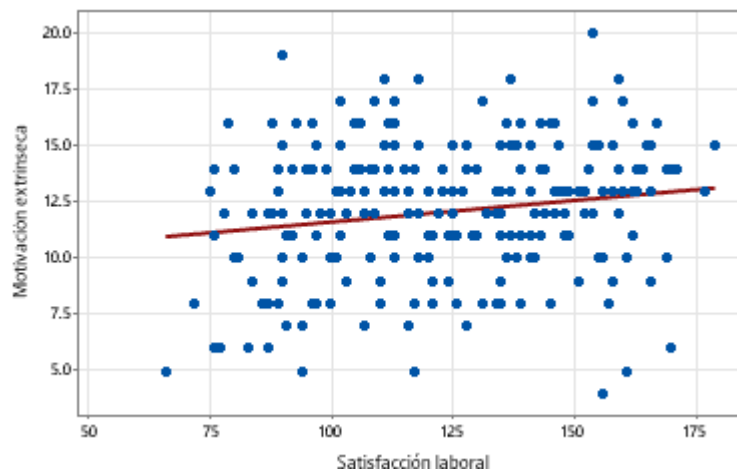
Motivación extrínseca y satisfacción laboral

Motivación extrínseca	Satisfacción laboral										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	14	6.0%	9	3.9%	14	6.0%	7	3.0%	2	0.9%	46	19.7%
Regular	17	7.3%	29	12.4%	58	24.9%	25	10.7%	7	3.0%	136	58.4%
Alto	4	1.7%	11	4.7%	23	9.9%	12	5.2%	1	0.4%	51	21.9%
Total	35	15.0%	49	21.0%	95	40.8%	44	18.9%	10	4.3%	233	100.0%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación extrínseca	Satisfacción laboral	0.17	0.00936	0.04230948	0.29205109

Figura 5

Gráfica de dispersión entre motivación extrínseca y satisfacción laboral



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación positiva muy baja entre las variables ($r = 0.17$). El p-valor resultante fue significativo ($0.00 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que sí existe relación significativa entre los niveles de motivación extrínseca y la satisfacción laboral en la población.

A continuación, se muestra la Tabla 20 con los resultados del quinto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre los niveles de motivación trascendental y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 20

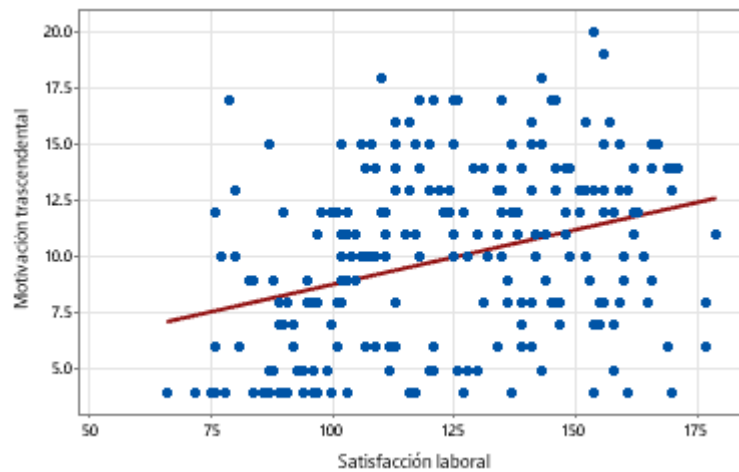
Motivación trascendental y satisfacción laboral

Motivación trascendental	Satisfacción laboral										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	28	12.0%	24	10.3%	32	13.7%	15	6.4%	4	1.7%	103	44.2%
Regular	5	2.1%	21	9.0%	44	18.9%	21	9.0%	6	2.6%	97	41.6%
Alto	2	0.9%	4	1.7%	19	8.2%	8	3.4%	0	0.0%	33	14.2%
Total	35	15.0%	49	21.0%	95	40.8%	44	18.9%	10	4.3%	233	100.0%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación trascendental	Satisfacción laboral	0.33	0.000000194	0.21362665	0.44258484

Figura 6

Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y satisfacción laboral



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación positiva baja entre las variables ($r = 0.33$). El p-valor resultante fue significativo ($0.00 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que sí existe relación significativa entre los niveles de motivación trascendental y la satisfacción laboral en la población.

A continuación, se muestra la Tabla 21 con los resultados del sexto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 21

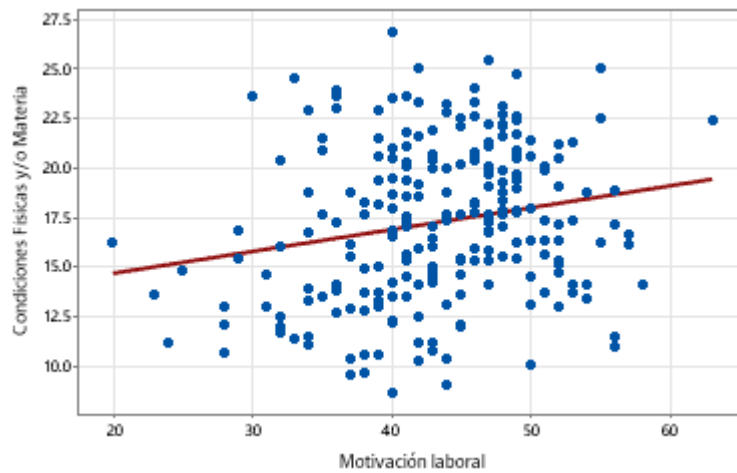
Motivación laboral y condiciones físicas y/o materiales

Motivación laboral	Condiciones físicas y/o materiales										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	1%	5	2%	13	6%	6	2%	4	2%	30	13%
Regular	14	6%	30	13%	85	37%	37	16%	28	12%	195	84%
Alto	1	0%	1	1%	4	2%	2	1%	1	1%	8	3%
Total	17	7%	36	15%	102	44%	44	19%	34	15%	233	100%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación laboral	Condiciones físicas y/o materiales	0.199	0.002	0.073	0.32

Figura 7

Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y condiciones físicas y/o materiales



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación positiva **baja** entre las variables ($r = 0.199$). El p-valor resultante fue **significativo ($0.002 < 0.05$)** por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que **sí existe relación significativa** entre los niveles de motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en la población.

A continuación, se muestra la Tabla 22 con los resultados del séptimo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 22

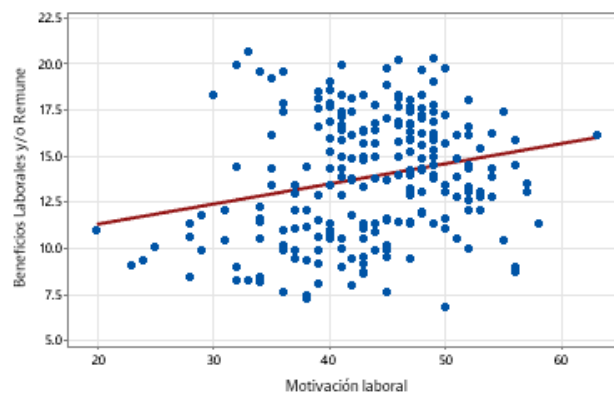
Motivación laboral y Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Motivación laboral	Beneficios Laborales y/o Remunerativos										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	5	2%	6	2%	12	5%	3	1%	3	1%	30	13%
Regular	33	14%	37	16%	81	35%	23	10%	22	9%	195	84%
Alto	1	1%	2	1%	3	1%	1	0%	1	0%	8	3%
Total	39	17%	44	19%	97	42%	27	12%	26	11%	233	100%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación laboral	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	0.233	0.000	0.108	0.351

Figura 8

Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Beneficios Laborales y/o Remunerativos



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación positiva **baja** entre las variables ($r = 0.233$). El **p-valor resultante fue significativo ($0.00 < 0.05$)** por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que **sí existe relación significativa entre los niveles de motivación laboral y los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en la población.**

A continuación, se muestra la Tabla 23 con los resultados del octavo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las políticas administrativas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 23

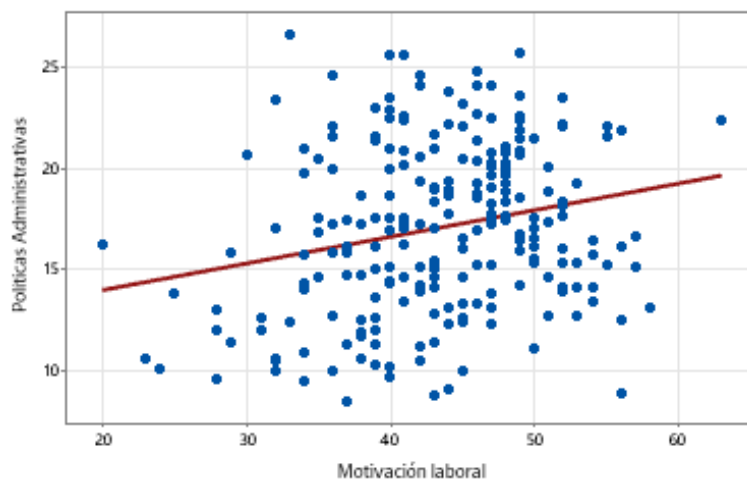
Motivación laboral y Políticas Administrativas

Motivación laboral	Políticas Administrativas										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	2	1%	6	3%	12	5%	6	3%	5	2%	30	13%
Regular	10	4%	39	17%	78	33%	38	17%	29	13%	195	84%
Alto	0	0%	2	1%	3	1%	2	1%	1	1%	8	3%
Total	12	5%	47	20%	93	40%	46	20%	35	15%	233	100%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación laboral	Políticas Administrativas	0.228	0.000	0.103	0.346

Figura 9

Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Políticas Administrativas



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación positiva **baja** entre las variables ($r = 0.228$). El p-valor resultante fue significativo ($0.00 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que sí existe relación significativa entre los niveles de motivación laboral y las Políticas Administrativas en la población.

A continuación, se muestra la Tabla 24 con los resultados del noveno objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las relaciones sociales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 24

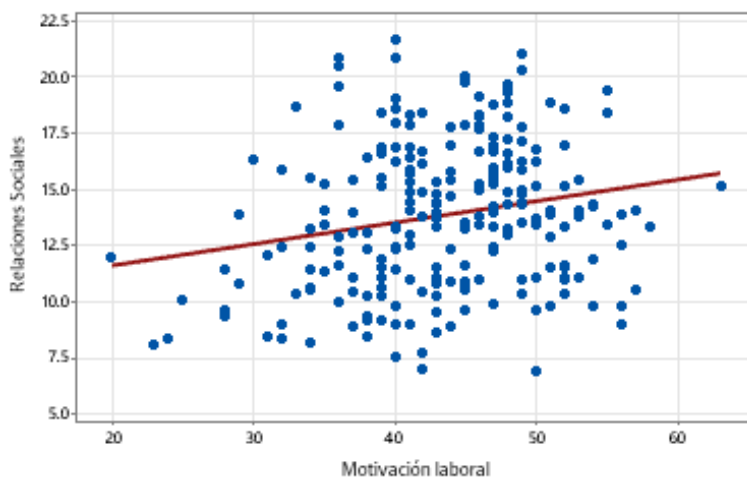
Motivación laboral y Relaciones Sociales

Motivación laboral	Relaciones Sociales										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	3	1%	3	1%	14	6%	5	2%	5	2%	30	13%
Regular	18	8%	22	9%	90	39%	33	14%	32	14%	195	84%
Alto	1	0%	1	0%	4	2%	1	1%	1	1%	8	3%
Total	22	9%	26	11%	108	46%	39	17%	38	16%	233	100%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación laboral	Relaciones Sociales	0.207	0.001	0.081	0.327

Figura 10

Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Relaciones Sociales



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación positiva **baja** entre las variables ($r = 0.207$). El p-valor resultante fue **significativo ($0.001 < 0.05$)** por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que **sí existe relación significativa entre los niveles de motivación laboral y las Relaciones Sociales en la población.**

A continuación, se muestra la Tabla 21 con los resultados del décimo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desarrollo personal en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 25

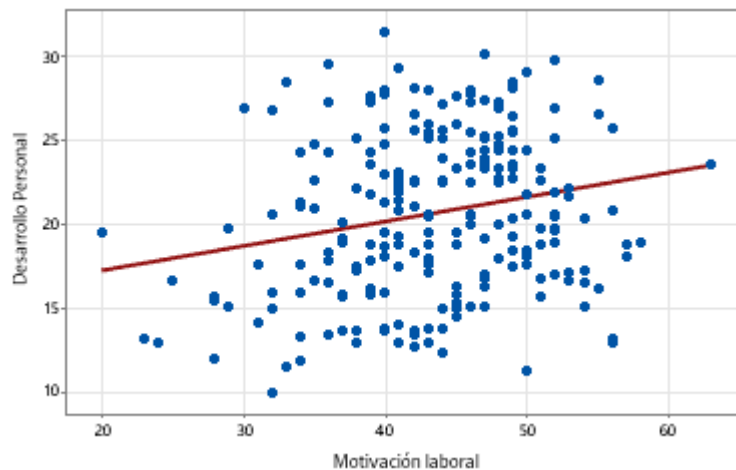
Motivación laboral y Desarrollo Personal

Motivación laboral	Desarrollo Personal										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	2	1%	4	2%	17	7%	4	2%	3	1%	30	13%
Regular	12	5%	27	11%	110	47%	26	11%	20	9%	195	84%
Alto	0	0%	1	0%	5	2%	1	0%	1	0%	8	3%
Total	14	6%	32	14%	132	57%	31	13%	24	10%	233	100%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación laboral	Desarrollo Personal	0.216	0.001	0.09	0.336

Figura 11

Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Desarrollo Personal



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación positiva **baja** entre las variables ($r = 0.216$). El **p-valor resultante fue significativo ($0.001 < 0.05$)** por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que **sí existe relación significativa entre los niveles de motivación laboral y el Desarrollo Personal en la población.**

A continuación, se muestra la Tabla 22 con los resultados del onceavo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 26

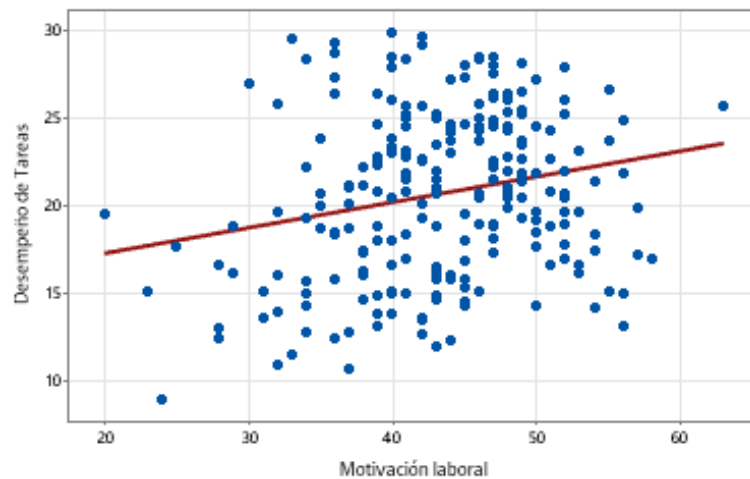
Motivación laboral y Desempeño de Tareas

Motivación laboral	Desempeño de Tareas										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	5	2%	6	2%	11	5%	4	2%	4	2%	30	13%
Regular	29	13%	37	16%	74	32%	27	11%	28	12%	195	84%
Alto	1	1%	2	1%	3	1%	1	0%	1	1%	8	3%
Total	35	15%	44	19%	88	38%	32	14%	34	15%	233	100%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación laboral	Desempeño de Tareas	0.222	0.001	0.096	0.341

Figura 12

Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Desempeño de Tareas



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación positiva **baja** entre las variables ($r = 0.222$). El p-valor resultante fue significativo ($0.001 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que sí existe relación significativa entre los niveles de motivación laboral y el Desempeño de Tareas en la población.

A continuación, se muestra la Tabla 23 con los resultados del doceavo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 27

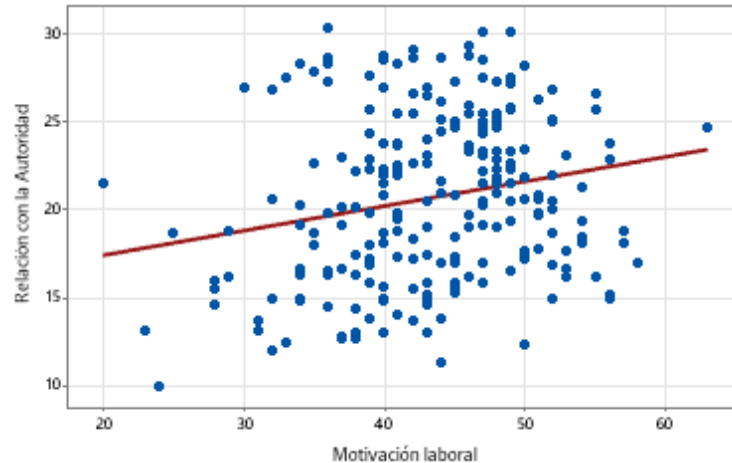
Motivación laboral y Relación con la Autoridad

Motivación laboral	Relación con la Autoridad										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	9	4%	10	4%	6	3%	5	2%	0	0%	30	13%
Regular	57	24%	64	28%	40	17%	33	14%	0	0%	195	84%
Alto	2	1%	3	1%	2	1%	1	1%	0	0%	8	3%
Total	68	29%	77	33%	48	21%	40	17%	0	0%	233	100%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación laboral	Relación con la Autoridad	0.211	0.001	0.084	0.33

Figura 13

Gráfica de dispersión entre motivación trascendental y Relación con la Autoridad



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación positiva baja entre las variables ($r = 0.211$). El p-valor resultante fue significativo ($0.001 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que sí existe relación significativa entre los niveles de motivación laboral y la Relación con la Autoridad en la población.

4.2 Resultado respecto al objetivo general

A continuación, se muestra la Tabla 24 con los resultados del objetivo general: Determinar la relación que existe entre los niveles de motivación y satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.

Tabla 28

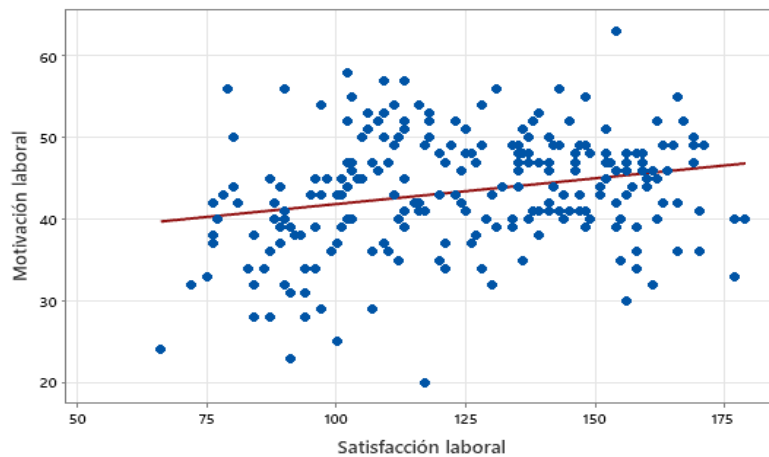
Motivación laboral y satisfacción laboral

Motivación laboral	Satisfacción laboral										Total	
	Alta		Prominente		Regular		Parcial		Baja			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	11	4.7%	7	3.0%	7	3.0%	4	1.7%	1	0.4%	30	12.9%
Regular	22	9.4%	40	17.2%	85	36.5%	39	16.7%	9	3.9%	195	83.7%
Alto	2	0.9%	2	0.9%	3	1.3%	1	0.4%	0	0.0%	8	3.4%
Total	35	15.0%	49	21.0%	95	40.8%	44	18.9%	10	4.3%	233	100%

Variable 1	Variable 2	r de Spearman	p valor	IC inferior (95%)	IC superior (95%)
Motivación laboral	Satisfacción laboral	0.24	0.000208	0.11578463	0.35816445

Figura 14

Gráfica de dispersión entre motivación laboral y satisfacción laboral



Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y se estableció un valor de significancia de $\alpha = 0.05$. El coeficiente r indicó una relación positiva baja entre las variables ($r = 0.24$). **El p-valor resultante fue significativo ($0.00 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que sí existe relación significativa entre los niveles de motivación laboral y la satisfacción laboral en la población.**



Capítulo 5

Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En cuanto a los resultados descriptivos para cada variable de estudio, y que son también los primeros dos objetivos específicos; se pudo observar que la población se ubica en su mayoría en un nivel regular de motivación laboral, en cuanto a los resultados por municipalidades, los trabajadores mostraron un nivel regular en los municipios de Calca, Coya, Lamay y San Salvador. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, se encontró que el nivel regular de satisfacción laboral es el más frecuente en los trabajadores de todas las municipalidades. En cuanto a los resultados por municipalidad, el nivel regular es común para los municipios de Calca, Coya, Lamay y San Salvador, pues abarca cerca del cuarenta por ciento de la población. Sólo en el caso de la municipalidad de Calca existen niveles significativos de satisfacción laboral, mostrando un 15 por ciento de trabajadores en niveles prominentes y altos de satisfacción laboral.

Estos diagnósticos podrían indicar que las condiciones laborales de la municipalidad de la capital, que es Calca, son mejores que en las de las otras municipalidades, posiblemente porque ahí se cuenta con mayores recursos y existe una mayor cantidad de trabajadores, de esta manera y además por ser la municipalidad de la capital también es posible que se hayan desarrollado mejores y más complejos métodos administrativos, siendo la organización municipal de mayor tamaño e importancia para la provincia (Latham & Pinder, 2015). De esta forma se puede entender porque la satisfacción laboral en las demás municipalidades mantiene un nivel regular, ya sea por la lejanía, o que la actividad extralaboral no presenta



muchas alternativas como en un pueblo más grande. Posiblemente estas condiciones correspondan a aquellos factores propios de una motivación extrínseca (Legault, 2016). Aun así, ya que la motivación y sus dimensiones muestra un nivel regular para todas las municipalidades se podría pensar que existen factores con mayor peso para determinar una motivación laboral ni tan baja, ni tan alta. Para el caso y el tiempo en el que se evaluó, posiblemente tengan que ver con algunos factores relacionados a la pandemia por COVID-19.

Con respecto a la relación entre las dimensiones de la variable motivación laboral se pudo constatar la existencia de relación significativa entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral en la población. Así mismo también se encontró relación significativa entre los niveles de motivación trascendental y la satisfacción laboral en la población. Además, se pudo constatar que el grado de relación encontrado para ambos casos es positivo y de grado muy bajo y bajo respectivamente. Por otra parte, los resultados mostraron que no existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral dentro de la población.

De esta forma se puede asegurar que a mayores niveles de motivación extrínseca experimente la población de trabajadores de la municipalidad, mayores serán también sus niveles de satisfacción laboral, aunque hay que comprender que la relación es baja, por lo que se podría especular que la satisfacción laboral se ve influida por otras variables además que la motivación extrínseca también implica considerar otras variables cómo: retribución económica, seguridad laboral, higiene y seguridad, clima laboral, etc. (Oliva, 2017).

De la misma manera, se puede asegurar que a mayores niveles de motivación trascendental experimente la población de trabajadores de la municipalidad, mayores serán también sus niveles de satisfacción laboral. La motivación trascendental implica: oportunidades de crecimiento, reconocimiento profesional, aporte comunitario desde la



profesión, satisfacción profesional, etc (Oliva, 2017). Siendo la relación de grado bajo, se puede especular que alguno de estos factores es menos influyente en específico, que otros influyen en mayor medida y que algún otro es prácticamente irrelevante sobre la satisfacción laboral del trabajador.

En relación con el objetivo general del estudio, se pudo observar que sí existe relación significativa entre los niveles de motivación laboral y la satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco para el año 2021. A su vez, se encontró que esta relación es de grado muy bajo. Este resultado indicaría que a mayores niveles de motivación laboral existirían también mayores niveles de satisfacción laboral. Por lo cual, ambas variables cumplen un rol fundamental dentro de la dinámica organizacional y en el talento humano de las distintas municipalidades evaluadas.

5.2 Limitaciones del estudio

La dificultad más inmediata tuvo que ver con la aplicación de los instrumentos de medición, la encuesta se realizó de forma presencial, sin embargo, los protocolos de bioseguridad dificultaron la velocidad y regularidad de la aplicación para todos los trabajadores. Esta limitación fue sobrellevada cumpliendo estrictamente los protocolos de seguridad, como distanciamiento, desinfección, y consentimiento informado.

Por otra parte, otra limitación importante estuvo relacionada con el acceso a todos los municipios seleccionados, ya que, exceptuando por el municipio de Calca, los otros municipios se encuentran a horas de viaje dentro de la provincia, por lo que para poder evaluar a los trabajadores de estos se tuvo que realizar una programación de tiempos e itinerario para poder cubrir con todas las encuestas requeridas.

A su vez otra limitación fue la generalización de los datos para todos los municipios de la provincia de Calca, sin embargo, esto no fue un problema significativo ya que se



planificó evaluar a aquellas municipalidades con un presupuesto de ejecución bajo, de tal forma que los resultados sirvieron para solucionar principalmente los problemas de las municipalidades mencionadas.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

En cuanto a la investigación de Hernández y Morales (2017) quienes identificaron aquellos aspectos que influyen sobre la motivación y satisfacción laboral, los mismos que influyen de forma conveniente sobre los trabajadores de una entidad gubernamental en un estado de México. Los resultados del estudio mostraron que los factores más relevantes para la motivación en el trabajo implican una buena comunicación, un correcto trabajo de equipo, un modelo administrativo solvente, y equidad en cuanto a las remuneraciones y los tratos. De la misma forma, se encontró que son cinco los factores para una correcta satisfacción laboral, y estos incluyen a los ingresos que recibe la persona, el grado académico, si el trabajo va acorde con los estudios realizados, el mismo trabajo, como este se realiza, por último, el reconocimiento de los esfuerzos entregados. En este sentido el presente estudio encontró que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores. Ya que los estudios se presentan desde modelos diferentes las convergencias entre los estudios se circunscriben entorno a los factores determinantes de la satisfacción laboral, como son los incentivos salariales, relacionados a la motivación extrínseca, así como al reconocimiento y tipo de trabajo relacionados con la motivación trascendental en ambos casos se observa convergencia, sin embargo, el factor nivel académico y relación de trabajo con la profesión que determina a la motivación intrínseca también es un determinante de la satisfacción laboral lo que constituiría una divergencia con los resultados respecto al presente estudio. Es posible que dentro del contexto de crisis y su manifestación en el estado de ánimo en el trabajo, como expresa Palma (2004) no se genere una influencia en relación a la motivación



intrínseca no se encuentre relacionada con la satisfacción laboral que experimentan los trabajadores del presente estudio.

Con respecto al estudio de Prysmakova y Vandenabeele (2020) quienes analizaron la relación entre la motivación del servicio público y la satisfacción laboral y la forma en que esta relación está mediada por los ajustes persona-trabajo y persona-organización. Encontrando que, los funcionarios con niveles más altos de motivación por el servicio público también presentan niveles más altos dentro de la variable satisfacción laboral. En este sentido se puede verificar que los resultados del estudio son convergentes con lo encontrado en esta investigación, al mostrar que existe relación positiva directa y significativa entre las variables satisfacción laboral y motivación. De la misma manera Espada (2002) menciona que el desempeño laboral se convierte en una variable cercana a motivación y satisfacción, por lo que se podría inferir que la motivación laboral es una variable que predispone positivamente a otras variables relacionadas al ajuste con el trabajo.

Por otra parte, Almusaddar, et. al. (2018), examinaron la influencia del conocimiento, la satisfacción y la motivación en el desempeño del empleado a través de la competencia como mediador. Identificando que la competencia, el conocimiento, la motivación y la satisfacción son factores importantes en la promoción del desempeño entre los empleados de los municipios en Palestina. Los resultados del estudio determinan que la competencia funciona como mediador de la relación entre la motivación y satisfacción laboral. Por tanto, este estudio analizado es convergente con lo encontrado en la presente investigación, que afirma la existencia de una relación positiva, directa y significativa entre las variables satisfacción laboral y motivación. Chiavenato (2002) reforzaría esta conclusión al afirmar que mientras mayor sea el conocimiento, el cual se adquiere gracias a la competitividad y especialización de una labor mayor será la satisfacción laboral y motivación.



El estudio de Yañez (2018), busco determinar si la motivación influía sobre la satisfacción laboral bajo un paradigma estratégico con el objetivo de mejorar los servicios que un municipio de la provincia del Callao brindaba a sus ciudadanos. Encontrando que existe relación positiva directa y significativa entre las variables satisfacción laboral y motivación. Este resultado es convergente con lo encontrado en el presente estudio. Por otra parte, la bibliografía analizada permite conocer el planteamiento de Chiavenato (2002), quien menciona, que mientras más se relacionen las habilidades de una persona con los requerimientos de la función o de la organización más se observarán características de satisfacción, en este sentido los trabajadores venían realizando sus funciones desde antes de la pandemia, y para finales del 2021 ya se habían adaptado a las condiciones y requerimientos de su trabajo.

Toribio (2017), quien determinó en qué medida la motivación influye en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú, encontró que existe relación altamente significativa en la variable de motivación de afiliación y logro con respecto a la variable de satisfacción laboral general y el factor relación con la autoridad. Este resultado es también similar y convergente al resultado identificado en la investigación desarrollada. Quarstein, et. al. (1992), indican que los eventos situacionales condicionan la satisfacción laboral experimentada por los colaboradores, reconociendo bajo el contexto de evaluación, un grupo importante de trabajadores fueron conscientes de la crisis por la que se atravesaba y lo importante de un trabajo estable, esta sensación situacional podría servir de argumento y mostrar junto a otros elementos un mejor panorama de análisis para los resultados encontrado en el presente estudio.

Por otra parte, Puma (2018) realizó un estudio para conocer la satisfacción laboral de los trabajadores de Municipalidad Provincial de Canas del Departamento del Cusco – 2018. El estudio se desarrolló dentro de un esquema univariado, descriptivo y muestra que la



satisfacción laboral en la población evaluada se considera como promedio para la mayoría de los trabajadores de la municipalidad. Los resultados descriptivos en cuanto a la variable satisfacción laboral encontrados en el presente estudio muestran que el nivel regular de satisfacción laboral es el más frecuente en los trabajadores de todas las municipalidades de Calca, por tanto este resultado es claramente convergente con el antecedente mencionado y se podría especular que la satisfacción laboral dentro de las organizaciones gubernamentales muestra cierta discrepancia con la administración privada (Locke, 1976) pues sólo satisface la consecución de ciertos valores laborales.

A su vez, Mujica (2018) quien busco los niveles de satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, encontrando que el nivel de satisfacción laboral en dicho grupo poblacional de esta Municipalidad se mantiene en una categoría promedio. Los resultados promedio y regular encontrados en el estudio actual pertenecen a una categoría similar, por lo que se puede afirmar que existe una convergencia entre los resultados del estudio antecedente y los resultados encontrados en el estudio en curso. Al revisar los planteamientos teóricos de Herzberg (1968) veremos que existen factores ausentes en las condiciones laborales, debido a las condiciones de salubridad presentes al momento del estudio, pudiendo esta condición influir en el nivel de satisfacción laboral encontrados.

Torres (2017), que mediante su investigación determinó la existencia de una relación entre motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos, del Gobierno Regional de Madre de Dios, en el 2017, sustenta que la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores, además que el desempeño laboral se convierte en una variable próxima a la motivación y satisfacción, por lo comentados se podría llegar a inferir que la motivación laboral es una



variable que predispone positivamente a otras variables relacionadas al ajuste en el trabajo (Espada, 2002).

5.4 Implicancias del estudio

En el estudio revelo la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en la muestra de estudio, además de verificar un nivel medio o regular para ambas variables, en su análisis descriptivo. Estos resultados implican, que, a pesar de sobrellevar un contexto de crisis, los niveles de ambas variables se mantienen regulares; así mismo, la motivación laboral es una variable fuertemente predisponente para que exista la satisfacción laboral. Estos resultados impulsarían la intervención sobre los aspectos organizacionales de las instituciones gubernamentales, ya que las evaluaciones de motivación y satisfacción se mantienen en niveles medios desde antes de la pandemia. Por tal motivo, se necesita verificar que es lo que motiva a los trabajadores públicos para continuar realizando sus funciones en entornos laborales del sector público. Y de igual manera, que es lo que encuentran más satisfactorio en este contexto de gestión.

El identificar y conocer la información encontrada puede permitir administrar de mejor manera ciertas actividades relacionadas al clima laboral, procesos estructurados, oportunidades de crecimiento profesional, entre otros elementos importantes para la gestión del talento humano. Se observa que la municipalidad de Calca es aquella que muestra mejores niveles de motivación y satisfacción laboral, como se comentó anteriormente esto quizá se debe a su importancia como municipalidad de capital de distrito, manteniendo su dinámica organizacional procesos organizacionales más elaborados y efectivos, debido a esto, podría ser una opción que la municipalidad de Calca capacite o realice procesos de supervisión a las municipalidades que pertenecen a su provincia. Estas capacitaciones podrían basarse en talleres de adaptación organizacional, también se podrían reestructurar



las compensaciones para desarrollar una mejor línea de carrera, generar sistemas de calidad que permitan mantener indicadores de gestión en recursos humanos y otras buenas prácticas evidenciadas en distintos estamentos públicos, con el objetivo de mejorar las actitudes de los trabajadores y por lo tanto su motivación laboral.



Conclusiones

Primera: Se determinó una relación significativa, positiva y de grado bajo entre la motivación laboral y la satisfacción laboral, en la muestra de estudio. Entendiéndose que la motivación de un servidor público está directamente relacionada con la satisfacción que este experimenta en su puesto de trabajo.

Segunda: La motivación laboral de los trabajadores en las cuatro municipalidades evaluadas se encuentra en un nivel mayoritariamente regular, lo cual podría indicar que existen aspectos externos como la compensación salarial y la estabilidad laboral que influyen más en la motivación que factores internos como el sentido de pertenencia y la realización personal. Además, se observa que el sexo y la edad de los trabajadores no parecen ser determinantes en la motivación laboral, ya que tanto hombres como mujeres y jóvenes como adultos presentan niveles similares de motivación, siendo mayormente regular.

Tercera: La mayoría de los trabajadores en estas municipalidades son contratados y la satisfacción laboral es regular, indistintamente del tipo de contrato. Paralelamente se identificó más mujeres laborando en las municipalidades evaluadas, mostrando indistintamente de la institución satisfacción laboral regular. Por último, se observa que la mayoría de los trabajadores son adultos y jóvenes, y también mantienen un nivel regular de satisfacción laboral.

Cuarta: No se encontró relación significativa entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en la población.

Quinta: Se encontró una relación significativa positiva y de grado muy bajo entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral de la población.

Sexta: Se encontró una relación significativa positiva y de grado bajo entre la motivación trascendental y la satisfacción laboral de la población.



Séptima: Existe una relación significativa entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca.

Octava: Se concluye que sí existe una relación significativa y positiva baja entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en los servidores públicos de las municipalidades evaluadas.

Novena: Existe una relación positiva baja significativa entre los niveles de motivación laboral y las políticas administrativas en los servidores públicos de las municipalidades evaluadas.

Décima: Existe una relación significativa entre los niveles de motivación laboral y las relaciones sociales en los servidores públicos de las municipalidades evaluadas.

Onceava: Existe una relación positiva baja entre los niveles de motivación laboral y el desarrollo personal en los servidores públicos de las municipalidades evaluadas.

Doceava: Existe una relación significativa y positiva baja entre los niveles de motivación laboral y el desempeño de tareas en servidores públicos de las municipalidades evaluadas.

Treceava: Existe una relación significativa entre los niveles de motivación laboral y el desempeño de tareas, así como entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en servidores públicos de las municipalidades evaluadas.



Sugerencias

Primera: Se sugiere a los alcaldes y encargados de las gerencias y del área de recursos humanos de las municipalidades, elevar los niveles de motivación laboral de sus trabajadores, de tal forma que se pueda evitar la insatisfacción con el puesto de trabajo y la disminución en el rendimiento de los trabajadores. Esto se puede lograr mediante programas de capacitación en recursos humanos, o medidas de reconocimiento de la labor y resultados de los trabajadores.

Segunda: Se sugiere a los directivos de las municipalidades evaluadas mejorar aquellos aspectos que posibiliten mayor motivación para su personal, crecimiento profesional, condiciones de seguridad, etc. de esta forma se podrán mejorar diversas variables relacionadas a la función laboral de los servidores públicos que trabajan en estas municipalidades.

Tercera: Se sugiere a los Gerentes Generales y responsables del área de recursos humanos de las municipalidades evaluadas, mejorar aquellos aspectos que eleven la satisfacción laboral de su personal mejor clima laboral, condiciones físicas del establecimiento, etc. de esta forma se podrán mejorar diversas variables relacionadas al desempeño laboral de los servidores públicos que trabajan en estas municipalidades.

Cuarta: Se sugiere a los Gerentes Generales y encargados de las gerencias y del área de recursos humanos de las municipalidades, verificar aquellos factores relacionados a la motivación intrínseca de sus trabajadores, conociendo esto se podrán comprender los aspectos específicos que motivan la labor de los servidores públicos dentro de una institución gubernamental.



Quinta: Se sugiere a los Gerentes Generales y encargados de las gerencias y del área de recursos humanos de las municipalidades, elevar los niveles de motivación extrínseca de sus trabajadores, de tal forma que se pueda evitar la insatisfacción con el puesto de trabajo y la disminución en el rendimiento de los trabajadores.

Sexta: Se sugiere a los alcaldes, Gerentes Generales y encargados de las gerencias y del área de recursos humanos de las municipalidades, eleven los niveles de motivación trascendental de sus trabajadores, de tal forma que se pueda evitar la insatisfacción con el puesto de trabajo y la disminución en el rendimiento de los trabajadores. Esto se puede lograr mediante campañas hacia la población para que esta pueda conocer la labor e importancia de las actividades que realizan los trabajadores de las municipalidades.

Séptima: Se recomienda a las autoridades municipales de la provincia de Calca que presten atención a las condiciones físicas y materiales de trabajo de los servidores públicos encuestados, y que realicen mejoras en estas áreas con el fin de aumentar la motivación laboral y mejorar la calidad del servicio público.

Octava: Se sugiere que las autoridades municipales proporcionen beneficios laborales y remunerativos adecuados a los servidores públicos encuestados, con el fin de mantener altos niveles de motivación laboral y retener a los empleados más capacitados y comprometidos.

Novena sugerencia: Se recomienda a las autoridades municipales que tomen en cuenta las políticas administrativas en su gestión y que busquen mejorarlas con el fin de influir positivamente en la motivación laboral de los servidores públicos.

Décima: Se sugiere a las autoridades municipales que fomenten y promuevan un ambiente de trabajo positivo y relaciones sociales saludables entre los servidores públicos, ya que esto puede tener un impacto positivo en su motivación laboral.

Onceava: Se recomienda a las autoridades municipales que implementen medidas para mantener altos niveles de motivación laboral en los empleados públicos, especialmente



durante tiempos difíciles como la pandemia, ya que esto puede mejorar la calidad del servicio público y el bienestar de los servidores públicos.

Doceava: Se sugiere a las autoridades municipales que presten atención al nivel de motivación laboral de los servidores públicos, y que implementen medidas para aumentarlo, ya que esto puede tener un impacto positivo en su desempeño laboral y en la calidad del servicio público que brindan.

Treceava: Se recomienda a las autoridades municipales que presten atención tanto al desempeño de tareas como a la relación con la autoridad de los servidores públicos, y que implementen medidas para mejorar estos aspectos, ya que esto puede tener un impacto positivo en su motivación laboral y en la calidad del servicio público que brindan.



Bibliografía

- Alegria, R. (2019). *Las competencias laborales y su implicancia en la profesionalización de los servidores públicos en el Perú, 2015 – 2017*. Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Posgrado. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/277242>
- Almusaddar, A. A., Ramzan, S. R., & Raju, V. (2018). The influence of knowledge, satisfaction, and motivation on employee performance through competence. *International Journal of Business and General Management (IJBGM)*, 7(5), 21-40. https://doi.org/https://www.academia.edu/download/57300474/3.____IJBGM_-The_influence_of_knowledge__satisfaction__and_motivation_on_employee_performance_through_competence.__3_.pdf
- Arfan, S., Mayarni, M., & Nasution, M. S. (s.f.). Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic. (B. I. Institute, Ed.) *Humanities and Social Sciences*, 4(1), 552-562. <http://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/1638>
- Blum, M., & Naylor, J. (1976). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. Mexico D. F.: Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Congreso de la República del Perú. (4 de Junio de 2013). Ley del Servicio Civil - N° 30057. *El Peruano*, págs. 498585-498602.
- Corporación Latinobarometro. (2018). *Informe 2018*. Santiago de Chile: Corporación Latinobarómetro.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico D. F.: McGraw-Hill.
- Espada, M. (2002). *Nuestro motor emocional. La motivación: con motivación nuestra vida será más estimulante, exitosa y satisfactoria o no será*. Madrid: Díaz de Santos.
- Foro Económico Mundial. (2019). *Informe de Competitividad Mundial 2019*. Ginebra: World Economic Forum.



- Hernández, J., & Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 107-147.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL.
- Herzberg, F. (1968). *¿How do you Motivate Employees?* Cambridge: Harvard Business Review.
- INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2018*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Kanfer, R., Frese, M., & Johnson, R. E. (2017). Motivation related to work: a century of progress. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 338–355. <https://doi.org/10.1037/apl0000133>
- Kazmin, A., Pilling, D., Schipani, A., & Wheatley, J. (3 de abril de 2020). *Threat of Catastrophe Stalks Developing World*. Financial Times: <https://www.ft.com/content/3c5d83d2-7595-11ea-95fe-fcd274e920ca>
- Latham, G., & Pinder, C. (2015). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annu. Rev. Psychol. Annual Review of Psychology*, 485–516. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.142105>
- Lawler, E., & Suttle, J. (1973). *Expectancy theory and job behavior. Organizational behavior and human performance*. Michigan: University of Michigan.
- Legault, L. (2016). Intrinsic and extrinsic motivation. En Z. Virgil, & T. Shackelford, *Encyclopedia of Personality and Individual Differences* (págs. 1–3). Springer. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00038>
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*. Chicago: Rand Mc Nally College.
- Maslow, A. (1975). *Una teoría de la motivación humana*. Barcelona: Sagitario.
- Mujica, O. (2018). *Satisfacción Laboral En Trabajadores Administrativos De La Municipalidad De San Jerónimo, Cusco 2017*. Cusco: Universidad Andina Del Cusco.



- Municipalidad Provincial de Calca. (2018). *Plan Operativo Institucional*. Calca: Municipalidad Provincial de Calca.
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- OMS. (11 de Marzo de 2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. Organización Mundial de la Salud: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Palma, S. (2004). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL.SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pinder, C. (2015). *Work Motivation in Organizational Behavior, 2nd edn, New York, NY: Psychology Press*. Psychology Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315734606>
- Prysmakova, P., & Vandenaabeele, W. (2020). Enjoying Police Duties: Public Service Motivation and Job Satisfaction. *J Police Crim Psych*, 35, 304–317. <https://doi.org/10.1007/s11896-019-09324-7>
- Puma, R. (2018). *SATISFACCION LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS DEL DEPARTAMENTO DE CUSCO – 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Quarstein, V., McAfee, B., & Glassman, M. (1992). The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction. *Sage journals*, 859-873.
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México D. F.: Pearson Educación.
- Rockmann, K. W., & Ballinger, G. A. (2017). Intrinsic motivation and organizational identification among on-demand workers. *Journal of Applied Psychology*, 102(9), 1305–1316. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/apl0000224>



- Schuster, C., Weitzman, L., Sass Mikkelsen, K., Meyer-Sahling, J., Bersch, K., Fukuyama, F., Paskov, P., Rogger, D., Mistree, D., & Kay, K. (2020). Responding to COVID-19 through Surveys of Public Servants. *Public Administration Review*, 80(5), 792-796. <https://doi.org/10.1111/puar.13246>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- SERVIR. (2012). *Características del Servicio Civil Peruano*. Lima: Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- SERVIR. (2012). *El Servicio Civil Peruano. Antecedentes, marco normativo actual y desafíos para la reforma*. Lima: Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- SERVIR Autoridad Nacional de Servicio Civil. (Domingo de Diciembre de 2019). *SERVIR Autoridad Nacional de Servicio Civil*. Información clave sobre el Servicio Civil peruano: <https://www.servir.gob.pe/servicio-civil/informacion-clave-sobre-el-servicio-civil-peruano/>
- Tapia, J., & Astarita, R. (2011). *La Gran Recesión y el capitalismo del siglo XXI*. Madrid: Catarata.
- Toribio, C. (2016). *INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL PERU – 2015*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Toribio, C. (2017). *INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEL PERU – 2015*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Torres, S. (2017). *Motivación y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017*. Cusco: Universidad Andina Del Cusco.
- Tziner, A., Buzea, C., Rabenu, E., Shkoler, O., & Truța, C. (2019). Understanding the relationship between antecedents of heavy work investment (HWI) and burnout. . *Amfiteatru Economic*, 21(50), 153-176. https://www.econstor.eu/bitstream/10419/196476/1/Article_2797.pdf



Ventura, S. (2018). *Evidencias de validez de la escala de motivación en colaboradores operarios de la ciudad de Trujillo*. Universidad Cesar Vallejo.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/11378>

Yáñez, O. (2018). *Satisfacción laboral y motivación en la Municipalidad de Carmen de la Legua-Reynoso-2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.



Apéndice



A. Matriz de consistencia

Motivación y satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	MÉTODO
<p>General ¿Existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p>	<p>General Ha: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p>		
<p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de motivación laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad? ¿Existe relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la motivación trascendental y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la motivación laboral y las políticas administrativas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la motivación laboral y las relaciones sociales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la motivación laboral y el desarrollo personal en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? 	<p>Específicos</p> <p>Describir el nivel de motivación laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad.</p> <p>Describir el nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según contrato laboral, sexo, y edad.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las políticas administrativas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y las relaciones sociales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desarrollo personal en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p>	<p>Específicos</p> <p>Ha: El nivel de motivación laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según condición laboral, sexo, y edad es mayormente regular.</p> <p>Ha: El nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021, según condición laboral, sexo, y edad es mayormente regular.</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre la motivación trascendental y la satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Ha: ¿Existe relación entre la motivación laboral y las condiciones físicas y/o materiales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?</p> <p>Ha: Existe relación entre la motivación laboral y los beneficios laborales y/o remunerativos en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?</p> <p>Ha: Existe relación entre la motivación laboral y las políticas administrativas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Ha: Existe relación entre la motivación laboral y las relaciones sociales en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Ha: Existe relación entre la motivación laboral y el desarrollo personal en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Ha: Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de tareas en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p> <p>Ha: Existe relación entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.</p>	<p>Motivación laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intrínseco - Extrínseco <p>Satisfacción Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trascendental - Condiciones Físicas y/o Materiales - Beneficios Laborales y/o Remunerativos - Políticas Administrativas - Relaciones Sociales - Desarrollo Personal - Desempeño de Tareas - Relación con la Autoridad 	<p>Enfoque de Investigación Cuantitativo</p> <p>Alcance de Investigación Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación No experimental de tipo transversal</p> <p>Población Servidores públicos 586</p> <p>Muestreo Servidores públicos 233</p> <p>Instrumentos de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de Motivación de Oliva - Escala Satisfacción Laboral de Palma <p>Instrumentos de Procesamiento y Análisis de Datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Excel 2019 (v19.0). - Entomo de desarrollo RStudio. - Software informático Minitab.



12. municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021? ¿Existe relación entre la motivación laboral y la relación con la autoridad en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021?				
--	--	--	--	--



B. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento, acepto de manera voluntaria y libre mi participación en la investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021.” que será realizada por Bach Laura Ortega Bellota y Bach. Samuel Alatrística Solís, de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Andina del Cusco. Además, declaro haber sido informado(a) sobre el motivo de la investigación, así como también el uso que se le dará a la información recabada.

Por lo tanto:

- Los investigadores se comprometen a no revelar la identidad de quienes participen en este estudio, en ningún momento de la investigación ni después de ella.
- Los resultados de la misma serán discutidos con fines de aprendizaje manteniendo siempre el anonimato de la persona participante a través de un sistema de codificación.
- Los datos recabados en el presente estudio serán utilizados únicamente con fines académicos o de investigación.
- Quienes participen en este estudio podrán retirarse del proceso en cualquier momento de la investigación manifestando los motivos de su incomodidad.

Para cualquier información adicional y/o dificultad, el o la participante puede contactarse con los titulares de la investigación al correo 009100323I@uandina.edu.pe y al número de teléfono celular: 960776753.

De antemano se agradece su participación.

Nombre (o iniciales) del participante: _____

Firma del participante: _____

Cusco, ____ de _____ del 2021



C. Instrumentos de recolección de datos



ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

- Totalmente de acuerdo (TDA)
- De acuerdo (DA)
- Indeciso (I)
- En desacuerdo (ED)
- Totalmente desacuerdo (TDes)

ÍTEMS	PREGUNTAS				
	TD	DA	I	ED	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el 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 que hago.					
8. Siento que recibo de parte de parte de la empresa un mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les 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 relacionarme mínimamente con las personas 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 el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de mi trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi vida de 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. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una aspa (X) en uno de los recuadros que usted considere el acuerdo , sea veraz, objetivo y honesto, la encuesta es confidencial, gracias por su colaboración.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
1	2	3	4	5

Nº	MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
1.	Considera que el sueldo satisface sus necesidades básicas.					
2.	Su sueldo es suficiente para atender a los que dependen de usted.					
3.	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.					
4.	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.					
5.	Considera que la institución tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza.					
6.	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.					
7.	Reconocen el trabajo que usted desempeña.					
8.	El riesgo al fracaso de sus actividades le hace esforzarse en su trabajo.					
9.	La institución le ofrece un plan de salud suficiente para usted y su familia.					
10.	Siento seguridad con la estabilidad de mi empleo.					
11.	Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado.					
12.	Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de progresar en la institución.					
13.	Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo.					
14.	Me siento satisfecho porque he contribuido con la institución.					
15.	Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos.					