



UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

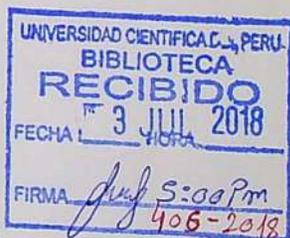
**“Niveles de motivación laboral en los colaboradores de la
municipalidad distrital de Belén, año 2015”**

Autoras:

Alencar Reátegui, Neforis Estefania
Alvarez lozano, Andrea Alexandra

Asesor:

Lic. Adm. Omar Saldaña Acosta



Para optar el título profesional
de Licenciado en Administración

Iquitos – Perú

2015

DEDICATORIA

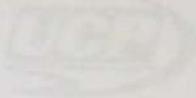
A mis padres por el constante aliento, para seguir en el esfuerzo de conseguir mis metas y objetivos.

A mis padre, madre y familia, por ser el apoyo permanente para conseguir mis propósitos

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes que a lo largo de todo mis estudios, fueron los guías para poder orientar mi esfuerzo hacia el conocimiento productivo.

A nuestros docentes que durante la carrera estuvieron enseñando y dirigiendo la manera de estudiar y conseguir el conocimiento, que es la base de mi profesión.



ACTA DE SUSTENTACION

En la ciudad de Lima a los 26 días del mes de Julio del 2016

APROBACIÓN

ANDREA ALEXANDRA ALVAREZ LOZANO
MILFORIN ESTEFANIA ALTAMIRANO

Tesis sustentada en acto público el día 26 de Julio del 2016.

Etiquetas de la tesis: Tesis
Con el tema: "NIVELES DE MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BOLEN 2016"

Comisión de la Defensa y Orientación de la Tesis y Jurado

Nombre	Calificación	Observaciones	Calificación	Observaciones
Presidente del Jurado	4		4	
Miembro del Jurado	3		3	
Miembro del Jurado	3		3	
Miembro del Jurado	3		3	
Miembro del Jurado	3		3	

Presidente del Jurado

Miembro del Jurado

Miembro del Jurado

Asesor



ACTA DE SUSTENTACION

En la ciudad de Iquitos, a las 11 horas del día 26 del mes de Julio del año 2016 se reunió el Jurado Examinador, que firma al final del presente documento, para evaluar la sustentación de los bachilleres :

ANDREA ALEXANDRA ALVAREZ LOZANO
NEFORIS ESTEFANIA ALENCAR REÁTEGUI

En la modalidad de: **TESIS**

Con el tema " **NIVELES DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELEN 2015**"

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar:

Indicador	Examinador Presidente	Examinador Miembro	Examinador Miembro	Promedio
A) Dominio del Tema	4	4	4	4
B) Calidad de redacción	3	3	3	3
C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia	3	3	3	3
D) Calidad de respuestas	2	3	2	2
E) Uso de terminología especializada	3	3	3	3
Calificación Final				3.5
Calificación final (en letras)	QUINQUE			

Calificación Final (en letras)..... APROBADO

Leyenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Optima	4

Presidente: Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán

Miembro: Lic. Adm. Carlos Enrique Santander Brunett

Miembro: Lic. Denisse Tatiana Mozombite Inuma

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página

RESUMEN.....	01
ABSTRACT.....	02
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	
1.1. El problema.....	05
1.1.1 Descripción del problema.....	06
1.1.2 Formulación del problema.....	06
1.2. Objetivos.....	07
1.2.1 Objetivos generales.....	07
1.2.2 Objetivos específicos.....	07
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.	
2.1 Antecedentes.....	08
2.2 Marco teórico.....	09
2.3 Marco conceptual.....	12
CAPÍTULO III: MÉTODO	
3.1 Hipótesis.....	20
3.1.1 Hipótesis general.....	20
3.1.2 Hipótesis específicas.....	20
3.1.3 Variable, indicadores e índices.....	20
3.2 Tipo de investigación.....	21
3.3 Población y muestra.....	21
3.3.1. Población.....	21
3.3.2. Muestra.....	21
3.4 Instrumento de recolección de datos.....	22
3.5 Ética.....	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23

Discusión.....	29
CONCLUSIONES.....	30
RECOMENDACIONES.....	31
BIBLIOGRAFÍA	32
ANEXOS	35
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.....	35

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
1.- Cuadro N° 1 Estructura Poblacional de la ciudad de Iquitos	04
2. Cuadro N° 2 ¿Por qué no se ejecuta el 100% del presupuesto en una municipalidad?.....	38
Cuadro N° 3	
Cuadro N° 4	
Cuadro N° 5	
Cuadro N° 6	
Cuadro N° 7	
Cuadro N° 8	
Cuadro N° 9	
Cuadro N° 10	
Cuadro N° 11	
Cuadro N° 12	
Cuadro N° 13	
Cuadro N° 14	
Cuadro N° 15	
Cuadro N° 16	
Cuadro N° 17	
Cuadro N° 18	
Cuadro N° 19	
Cuadro N° 20	
Cuadro N° 21	
Cuadro N° 22	
Cuadro N° 23	
Cuadro N° 24	
Cuadro N° 25	
Cuadro N° 26	
Cuadro N° 27	
Cuadro N° 28	
Cuadro N° 29	
Cuadro N° 30	
Cuadro N° 31	
Cuadro N° 32	
Cuadro N° 33	
Cuadro N° 34	
Cuadro N° 35	
Cuadro N° 36	
Cuadro N° 37	
Cuadro N° 38	
Cuadro N° 39	
Cuadro N° 40	
Cuadro N° 41	
Cuadro N° 42	
Cuadro N° 43	
Cuadro N° 44	
Cuadro N° 45	
Cuadro N° 46	
Cuadro N° 47	
Cuadro N° 48	
Cuadro N° 49	
Cuadro N° 50	
Cuadro N° 51	
Cuadro N° 52	
Cuadro N° 53	
Cuadro N° 54	
Cuadro N° 55	
Cuadro N° 56	
Cuadro N° 57	
Cuadro N° 58	
Cuadro N° 59	
Cuadro N° 60	
Cuadro N° 61	
Cuadro N° 62	
Cuadro N° 63	
Cuadro N° 64	
Cuadro N° 65	
Cuadro N° 66	
Cuadro N° 67	
Cuadro N° 68	
Cuadro N° 69	
Cuadro N° 70	
Cuadro N° 71	
Cuadro N° 72	
Cuadro N° 73	
Cuadro N° 74	
Cuadro N° 75	
Cuadro N° 76	
Cuadro N° 77	
Cuadro N° 78	
Cuadro N° 79	
Cuadro N° 80	
Cuadro N° 81	
Cuadro N° 82	
Cuadro N° 83	
Cuadro N° 84	
Cuadro N° 85	
Cuadro N° 86	
Cuadro N° 87	
Cuadro N° 88	
Cuadro N° 89	
Cuadro N° 90	
Cuadro N° 91	
Cuadro N° 92	
Cuadro N° 93	
Cuadro N° 94	
Cuadro N° 95	
Cuadro N° 96	
Cuadro N° 97	
Cuadro N° 98	
Cuadro N° 99	
Cuadro N° 100	

INDICE DE GRÁFICOS

Página

Gráfico N° 1 Clima organizacional y motivación laboral	24
Gráfico N° 2 Motivación laboral y mejora desarrollo de actividades.....	24
Gráfico N° 3 Satisfacción con su trabajo	25
Gráfico N° 4 Infraestructura para actividad laboral	25
Gráfico N° 5 Disposición de materiales para trabajo.....	26
Gráfico N° 6 Capacitación recibida	26
Gráfico N° 7 Conocimientos y experiencia	27
Gráfico N° 8 Clima para sugerencias y discrepancias	27
Gráfico N° 9 Percepción de satisfacción del vecino	28
Gráfico N° 10 Capacitación para el desempeño laboral.....	29
Gráfico N° 11 Política de reconocimiento	29

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura Nº 1 Conceptos relacionados con el compromiso.....	39
Figura Nº 2 Autoeficacia y metas.....	40

RESUMEN

La motivación laboral hoy se constituye en el factor determinante para el mejor desempeño del personal, ya que es base para lograr climas organizacionales, que coadyuven a lograr el propósito de la institución, las municipalidades con mucho mayor razón deben contar con personal idóneo, para conseguir que el vecino se sienta satisfecho con la atención y servicio que recibe .

El sector de ámbito municipal en el país, en ese sentido tienen en general una situación contradictoria, ya que si bien es cierto existen aspectos normativos de cumplimiento laboral, y fundamentalmente como obligación del personal de las mismas, para lograr su propósito, también es cierto que no consigue tener un clima organizacional, que permita una gestión eficaz y eficiente del área de personal.

Los objetivos del trabajo son verificar los niveles de motivación laboral con que cuenta la municipalidad distrital de Belén ubicada en la provincia de Maynas, región Loreto.

La presente investigación se realizó durante los meses de enero a diciembre del año 2015, y se entrevistó a los colaboradores de la municipalidad de Belén.

Los principales resultados nos señalan que no existe una política de reconocimiento a la labor realizada, por parte la municipalidad, hecho que redundaría que tampoco se considere por parte de los trabajadores un factor determinante para cualquier organización, que permita crear las bases para un clima organizacional favorable, para ser la base de una buena gestión de personal

Entre los diversos atributos del factor motivacional de la municipalidad de Belén, se puede señalar que no constituye motivo de preocupación por parte de los trabajadores y estos se circunscriben a cumplir sus tareas sólo por el hecho de cumplimiento.

Palabras claves: motivación, satisfacción laboral, desempeño, clima laboral, municipios, trabajadores.

ABSTRACT

Labor motivation today is the determining factor for the better performance of the personnel, since it is the basis for achieving organizational climates, which help to achieve the purpose of the institution, municipalities with much greater reason must have suitable personnel, to achieve That the neighbor is satisfied with the attention and service he receives.

The municipal sector in the country, in this sense have in general a contradictory situation, since although there are certain normative aspects of labor compliance, and fundamentally as an obligation of the personnel of the same, to achieve its purpose, is also true that does not manage to have an organizational climate, which allows effective and efficient management of the personnel area.

The objectives of the work are to verify the levels of labor motivation that the district municipality of Belén has in the province of Maynas, Loreto region.

The present investigation was carried out during the months of January to December of the year 2015, and the collaborators of the municipality of Belén were interviewed.

The main results indicate that there is no policy of recognition of the work carried out by the municipality, a fact that is not considered by workers to be a determining factor for any organization, which creates the basis for a climate Organization, to be the basis of good personnel management.

Among the various attributes of the motivational factor of the municipality of Belén, it can be pointed out that it is not a cause for concern on the part of the workers and these are limited to fulfill their tasks only by the fact of compliance.

Keywords: motivation, job satisfaction, performance, work climate, municipalities, workers.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

1.1.1 Descripción del problema.

Las municipalidades en nuestro país tienen hoy responsabilidades trascendentes en cada una de sus ámbitos y regiones, sin embargo el común denominador es que los conflictos especialmente al interior trasciendan en la efectividad de gestión y atención al ciudadano; quien es el que reclama efectividad y competitividad por parte del personal que labora al interior de las mismas, y si oteamos lo que ello significa, no sólo pasa por tener colaboradores especializados y competitivos profesionalmente hablando, por ello es relevante los elementos que condicionan como base que los colaboradores sean efectivos, la teoría en su gran mayoría concuerda que es la motivación y satisfacción laboral la que hay que priorizar, para posibilitar que se den las condiciones adecuadas para que sea el resultado.

En este nuevo milenio la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores se convierte en un factor clave para todas las organizaciones, tanto públicas como privadas, ya que el colaborador es vital para alcanzar las metas de organizacionales en dichas instituciones

Permanentemente la motivación laboral ha sido un tema relevante para los accionistas y gerentes, y uno, o sino el principal problema dentro de la organización, porque se conoce que la falta de motivación da como resultado que los colaboradores no se esfuerce por hacer un mejor trabajo, haya ausentismo o evite asistir a su lugar de trabajo y a la menor oportunidad por último deje la organización.

La conformación urbana de la capita de la Región Loreto, Iquitos se constituye en cuatro distritos, los que juntos constituyen un importante tamaño poblacional. El distrito con mayor concentración urbana es el distrito de Iquitos, y el más pequeño en ese sentido es el distrito de Belén, que contradictoriamente es

el de mayor concentración comercial, y el de mayor indicador de población con escasos recursos.

Cuadro 1: Estructura poblacional de la ciudad de Iquitos, al 2007.

Distritos	Total	Urbano	Rural	Urbano	Rural
Iquitos	159,823	155,636	4,187	97.4%	2.6%
Punchana	76,435	69,308	7,127	90.7%	9.3%
Belén	68,806	57,824	10,982	84.0%	16.0%
San Juan Bautista	102,076	88,194	13,882	86.4%	13.6%
Total ciudad	407,140	370,962	36,178	91.1%	8.9%

Fuente: Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda

Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. En el marco del proceso de descentralización, y conforme al criterio de subsidiariedad, el gobierno más cercano a la población es el más idóneo para ejercer la competencia o función; por consiguiente, el Gobierno Nacional no debe asumir competencias que pueden ser cumplidas de forma más eficiente por los gobiernos regionales, y estos, a su vez, no deben hacer aquello que puede ser ejecutado por los gobiernos locales (Ley 27972, 2003).

En las organizaciones municipales de nuestro país, hoy relevantes desde varios aspectos como seguridad ciudadana, infraestructura, y servicios municipales en general, deviene la motivación de su personal y colaboradores, en un aspecto crucial para brindar un excelente servicio, sin embargo la percepción que recibe el ciudadano es que no encuentra trabajadores comprometidos con su labor, que tengan voluntad y actitud de servicio, lo cual hace que se tenga por mal servido al acudir a su comuna por alguna razón.

En Loreto, la percepción no es distinta, más aún cuando Iquitos principalmente es una ciudad que igualmente como en casi todo el país ha ido

creciendo sobre la base de las invasiones de terreno, sin una planificación urbana, ni siquiera a corto plazo o por quinquenios, que es el plazo aproximado que han permanecido en el cargo los alcaldes y sus agrupaciones políticas o vecinales, a lo largo de la historia, pues bien en la municipalidad de Belén, especial diríamos por la connotación real que ostenta, que es la de tener a la población contradictoriamente precaria y de bajos recursos frente a una comercial que domina el espectro de los catalogados mayoristas, en varios rubros verduras, abarrotos, y otros. Es por ello que requiere con mayor preponderancia quizás que las otras municipalidades de nuestra ciudad, contar con personal de trabajadores, comprometidos, con los valores que acompañan a la gente motivada en una organización, el planteamiento investigativo que se realiza va en ese sentido orientado para poder sentar las bases de una propuesta que asumida, ejecutada y mantenida como política municipal y que pueda mejorar y propiciar que el vecino de la comuna belenina, se sienta satisfecho con los servicios que le brinda su institución municipal.

Según el Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados, en el Perú hay 1,639 municipalidades distritales, y de acuerdo con las estadísticas se señala que el total de trabajadores de las municipalidades del Perú es de 145,369, de los cuales 68% son hombres y 32% mujeres, y están sujetos a distintas condiciones de trabajo (INEI, 2015), por tanto también a distintos factores motivacionales de índole laboral.

1.1.2 Formulación del problema.

El problema general es el siguiente:

¿Cuáles son los factores de Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores De La municipalidad distrital de Belén 2015?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Qué factores influyen directamente en la motivación y satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de Belén, periodo 2015?

¿Qué factor de la motivación y satisfacción laboral es determinante para el cumplimiento de objetivos municipales?

1.2 Objetivos de la investigación.

1.2.1 Objetivo general.

Estudiar los factores de motivación de los colaboradores que se encuentran laborando en la Municipalidad Distrital de Belén, periodo 2015

1.2.2 Objetivos específicos.

- a. Identificar los factores de motivación y satisfacción en las colaboradores de la municipalidad de Belén
- b. Determinar qué factores de la motivación y satisfacción son los relevantes para el cumplimiento de objetivos, en los colaboradores de la municipalidad de Belén

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de investigación.

(Alfaro, 2012) en su tesis Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, tiene como objetivo en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. La investigación consistió en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. Es necesario señalar que no especifica de que municipalidades se trató.

La investigación fue del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario

Los principales resultados encontrados son que existen diferencias relevantes en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; por otro lado sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

(Castillo, 2014) el estudio se orientó a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral.

El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. En total, las personas que participaron en el estudio fueron 100 trabajadores pertenecientes al área de ventas y relaciones públicas

de la misma organización. Estos fueron divididos en tres grupos diferentes según su nivel jerárquico: 27 personas en "cargo bajo", 42 en "cargo medio" y 31 en "cargo elevado"

Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral, además que varían dependiendo del nivel jerárquico al que se aplicó la encuesta.

(Casas, 2014) el objeto de estudio y propósito elaborar una propuesta técnica de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la "Municipalidad Distrital de Santiago de Cao", de la provincia de Ascope Departamento de La Libertad.

Se realizó una encuesta, observación directa, entrevista a 92 trabajadores para poder ver cuales son los problemas que le afectan a la empresa y así tratar de solucionar los inconvenientes que esta pueda tener, así poder lograr que los colaboradores se sientan satisfechos, comprometidos e identificados con la institución.

Concluye en que la institución debe optar por aplicar las recomendaciones sugeridas, para que sigan manteniendo un clima y satisfacción laboral agradable y así les permita a los colaboradores trabajar con ahínco en sus labores de manera entusiasta y participativa

2.2 Marco teórico.

A continuación se presentan las teorías que explican el tema de estudio.

2.2.1. La Entidad Municipal

Las municipalidades son parte de la estructura del Estado, en el Perú, constituyen el ícono de la descentralización, del poder y de la gestión, para el bien común de los ciudadanos del país, más aún cuando se tiene en cuenta la geografía que tiene el país, que ha dado la clasifiquen en 8 regiones como la planteada por Javier Pulgar Vidal, o con un criterio más tradicional y costumbrista en 3, herencia del virreynato, añadiéndole en los últimos años, la región denominada Mar de Grau, y la parte del territorio de la antartida que tiene el Perú.

Es así que ley Orgánica de municipalidades-Ley N° 27972. señala que, Los municipios son entes creados por ley, la misma que tienen personería jurídica y son regulados por el derecho público, el municipio se conceptualiza y redefine como el gobierno local, señalando puntualmente que son:

"Entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización".

Con esta orientación y formulando la definición el municipio, se concibe que es una subdivisión territorial del Perú, creado por el Estado, con la finalidad de que los funcionarios y servidores públicos que manejan el aparato estatal, se encuentren más cerca de los ciudadanos, más cerca a la población, con el objeto de brindarles los servicios municipales públicos eficientemente, haciendo que la asociación Estado-población, sea más estrecha, o como señala el actual marketing, más personal, y con mayor énfasis en la satisfacción, sin embargo priorizando el de las necesidades básicas y los requerimientos que la sociedad prevé, en el espacio geográfico que conforma y/o circunscribe al municipio

Hay varios criterios con el que se puede al municipio, sin embargo, en el Perú, el congreso a través de la propia ley N° 27972, definen al municipio como gobierno local. Por tanto de acuerdo como lo señala el título preliminar de la ley N° 27972 en el Artículo I,

"los gobierno locales son entidades básicas, de la organización territorial del Estado, y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las

correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización,

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines”.

Se sostiene entonces que los municipio son ejes fundamentales del desarrollo nacional y sobre todo son la base donde el Estado se aproxima a las necesidades básicas de la población;

En ese sentido el vecindario parte relevante del municipio, el que participa activamente en el desenvolvimiento de los proyectos de desarrollo municipal, y son los que por último se organizan para fiscalizar, proponer, y participar en la dirección, desarrollo, fiscalización y puesta en marcha de los trabajos municipales del vecindario;

Entonces la labor que realiza el municipio tiene como exclusivo objetivo institucionalizar las actividades propias del municipio, bajo el marco de la ley, y fundamentalmente en concordancia con las políticas de desarrollo, que el gobierno nacional y el gobierno regional están dispuestos a desarrollar con la participación de los municipios y la población.

Por tanto los elementos descritos no cabría la existencia de la municipalidad, y obviamente no tendría su razón de ser y más aún no podría mantener su autonomía.

Es así entonces que el municipio como parte integrante del Estado.

Ya que en el sentido de la creación de los municipio sólo y exclusivamente se fundamenta el promover el desarrollo local, a con diversidad de acciones que permitan sostener el bien común de la sociedad.

Según Cabanellas municipio es, “Ayuntamiento. En algunas naciones de América, la casa consistorial” (Cabanellas de Torres, 2010). A pesar de este aspecto, es relevante señalar que la idea o concepto de ayuntamiento deviene desde épocas de la colonia española, por lo tanto en varios países

iberoamericanos, el municipio es un ayuntamiento. Es más, es una institución, constituida por una persona jurídica pública, gerenciada por un alcalde y sus regidores, que en representación del municipio cumplen la función de gobierno y administración, para promover la satisfacción de las necesidades básicas de los vecinos, su bienestar y desarrollo de la circunscripción, de los habitantes que viven en la circunscripción territorial del municipio.

La realidad nos muestra que asistimos a cambios vertiginosos, y en la que los requerimientos esenciales de los ciudadanos son cada vez más exigentes, acorde con los que ofrece hoy la modernidad, la tecnología y las expectativas de calidad de vida, sin embargo las instituciones que están más cerca a trabajar para sentar las bases para que este cometido se cumpla que son las municipalidades no logran cumplir del todo las expectativas de sus vecinos, y al interior de la gestión municipal no logran cumplir con su ejecución presupuestal (Anon., 2015) y la razón principal que esbozan los mismos colaboradores de los municipios es que no Hay capacidad de ejecución (Anexo II).

Por tanto la capacidad de cumplimiento de objetivos, que derivan en la ejecución presupuestal esta señalada por la capacidad de los colaboradores que tienen a su cargo este aspecto de la gestión, sin embargo, es necesario contar con el personal idóneo, o por lo menos capacitado para tal, fin, y en términos generales, con trabajadores, que estén plenamente identificados y motivados con su institución y el objetivo fundamental de ella.

Desde diversas instituciones a nivel global la preocupación de la gestión municipal se ve plasmada en diversas herramientas que se plantean para su gestión, su apertura y transparencia, y lograr que se cumpla la premisa doctrinaria de estar más cerca a su comunidad, y fundamentalmente, la gestión de las mismas (Ramirez-Alujas, 2011).

La condición elemental entonces que se deriva de la concepción de municipalidad, de su gestión es que las personas deben de tener clara la razón de

su labor dentro de la institución municipal, y para ello deben de tener la motivación adecuada, para internalizar los objetivos de su razón de ser en la institución.

2.2.2. Gestión de Personas

(Petryni, 2015), "Las relaciones entre los empleados y la gerencia tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos". Como se puede apreciar la gestión de los recursos humanos pasa en principio por el tipo de relaciones que existan entre los directivos de cualquier organización", así se muestra, que es necesario relevar lo que implica las relaciones humanas dentro de la organización, tratando de que la interacción personal al interior de la organización sea la más cordial para lograr que los colaboradores se sientan conformes con la labor que realizan y fundamentalmente en el ambiente en la que la realizan.

Deriva por lo expuesto un comportamiento, de los colaboradores, respecto en principio a la relación interpersonal con sus compañeros de trabajo, y con sus jefes, que determina lo que se llama comportamiento organizacional, y lo define (Amoros, 2013) como "el campo de estudio que se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones, con el fin de aplicar esta información al mejoramiento de la eficacia de la organización. Debido a que el comportamiento organizacional tiene que ver con las situaciones relacionadas con el empleo, no debería sorprender el énfasis del comportamiento en su relación con los empleados, el trabajo, la rotación de puestos, la productividad, el rendimiento de los subordinados y de la gerencia".

La consecuencia de la motivación siempre es un comportamiento (Valderrama, 2014). En el ámbito laboral los comportamientos que se esperan de los profesionales son cuatro:

- *Ingreso*: que entren en la empresa; se quiere atraer a los mejores profesionales.
- *Vinculación*: que se queden en la empresa; se quiere involucrar a los buenos empleados para que no se marchen a otra empresa.
- *Productividad*: que tengan un buen desempeño.
- *Innovación*: que contribuyan con sus ideas y creatividad.

Todo ello puede englobarse en el concepto de *compromiso*, que es la disposición del trabajador para alinear su comportamiento con las prioridades y metas de la organización, contribuyendo con sus capacidades a realizar la misión de su empresa.

(Petryni, 2015) "Las relaciones humanas en el lugar de trabajo son una parte importante de lo que hace que un negocio funcione. Los empleados a menudo tienen que trabajar juntos en proyectos, comunicar ideas y proporcionar la motivación para hacer las cosas". De acuerdo con el autor se determina entonces que la parte relevante de las relaciones humanas, deriva en la motivación, para lograr un propósito, señalado en el interior de la organización e institución.

2.2.3. Motivación y Productividad.

Las relaciones laborales son una fuente de motivación de los empleados, lo cual es importante para mantener la productividad. Los empleados que están interesados en su trabajo y en el bienestar de los demás empleados tienden a ser más productivos que los que no lo son. (Petryni, 2015).

La parte relevante de las relaciones humanas, señala a la motivación como parte esencial para determinar rendimientos, interés, de los colaboradores de una organización para cumplir su propósito.

2.2.4. Motivación

Hay diversas conceptualizaciones de la motivación laboral, desde el punto de vista de la organización, como la que nos da una empresa dedicada a la gestión de personal, desde su reclutamiento:

La **motivación laboral** es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo. (Sodexo, 2015)

Esbozando inclusive a manera de principios o leyes que determinan que es lo que hay que tener en cuenta para motivar (Denny, 2013) o un catálogo con las 10 leyes que regulan la motivación. Podría objetarse que se trata más bien de principios que de leyes, pero es preferible utilizar el término "ley" por sus connotaciones, pues en el caso de saltárselas, a cambio se recibirá un castigo: la desmotivación.

- **LEY 1:** Es necesario estar motivado para motivar a otros.
- **LEY 2:** La motivación requiere un objetivo.
- **LEY 3:** Una vez alcanzada la motivación, esta no dura eternamente.
- **LEY 4:** La motivación exige reconocimiento.
- **LEY 5:** La participación motiva.
- **LEY 6:** Resaltar el progreso individual aumenta la motivación.
- **LEY 7:** Los retos solo motivan si se puede ganar.
- **LEY 8:** Todo el mundo puede ser motivado.
- **LEY 9:** La pertenencia a un grupo motiva a los individuos.
- **LEY 10:** Los líderes motivan a las personas con sus acciones.

2.2.5. Motivación laboral

El carácter de individual para la motivación resaltan algunos autores, teniendo en consideración que de acuerdo con las teorías de motivación esta difiere, para cada ser humano.

Se tiene que tener presente como la que plantea escritor peruano especialista en liderazgo y motivación, David Fischman que no sólo considera a (FISCHMAN, 2014) aspectos de motivación, tradicionalmente concebidos dentro de las organizaciones si no también aspectos del entorno y ambiente, que bajo su propuesta deberían ser capaces de construir los líderes de dichas organizaciones.

Igualmente entonces lo considerado por Cordano (CORDANO, 2013), quién plantea que el liderazgo efectivo, debería ser el generador de un ambiente adecuado para poder generar motivadores que logren que los colaboradores, se sientan adecuadamente motivados al interior de su organización.

2.2.5. Motivación intrínseca, extrínseca y falta de motivación

Fischman, menciona que la motivación intrínseca consiste en motivar a las personas mediante un trabajo interesante, igualmente consiste en la creencia de una persona para determinar hasta que punto una actividad podría satisfacer sus necesidades de competencia y autodeterminación. Es por ello que cuando una persona valora mucho su trabajo, estará intrínsecamente motivada.

De igual manera, la motivación intrínseca consiste en las satisfacciones internas que la persona siente al realizar su trabajo; de igual forma se refiere al hecho de hacer un trabajo por sí mismo y al placer y satisfacción derivados de su participación en él. Es así que se resalta el hecho de sentirse importante por la labor que realiza la persona determina el nivel de motivación como lo señala (Denny, 2013):

“Si se acerca a un edificio en construcción y pregunta a distintos operarios qué están haciendo, sus respuestas seguramente caerán entre alguna de estas:

- “Estoy poniendo ladrillos”.

- "Estoy haciendo un muro".
- "Estoy construyendo una casa".

Los tres están haciendo lo mismo y, sin embargo, cada uno de ellos expresa un nivel de motivación diferente. Hay que ser realistas y aceptar que, por mucho que luchemos por que todo el mundo desempeñe un trabajo interesante, incluso bien reconocido socialmente, las empresas no dejan de ser una cadena. A este respecto, la labor de los líderes de las organizaciones estriba en saber realizar gestos sencillos en los momentos adecuados: desde dar las "gracias" cuando la situación lo requiere a conocer y llamar a todos los empleados por su nombre".

Con otra óptica, la motivación extrínseca incluye el reconocimiento y el apoyo de fuentes externas, como incentivos financieros, apreciación, admiración, promoción, entre otros, es decir, que el trabajador estará motivada por factores externos; este tipo de motivación logra que las personas trabajen por obtener recompensas tangibles (FISCHMAN, 2010)

Por tanto la desmotivación o la falta de motivación se dan cuando las personas no perciben cambios entre los resultados de su trabajo y sus propias acciones. En este caso no están ni extrínseca ni intrínsecamente motivados. También se da el caso, que cuando las personas están desmotivadas, ellas experimentarán sentimientos de incompetencia y expectativas de no ser controlados (Denny, 2013)

La satisfacción laboral, de acuerdo con la organización Supera, es consecuencia de la motivación, que recibe el trabajador y que consecuentemente valora (Supera, 2014), de acorde con la comunicación bidireccional entre sus jefaturas y ellos.

Igualmente Fischman la relaciona y formula el concepto de la "felicidad" como análogo a la Satisfacción en el centro laboral (FISCHMAN, 2010), y une este concepto al cuantitativo monetario de la rentabilidad, desde ese punto de

vista, es innovador concebir la satisfacción laboral, ya que la preocupación actual de casi la mayor parte de organizaciones, son los ingresos y sus beneficios, en una palabra la rentabilidad.

El concepto de motivación es utilizado en diferentes contextos y en diferentes sentidos, así que es difícil definirla exactamente.

2.2.6. Motivación y gestión de personas

Uno de los aspectos a tener en cuenta para la gerencia de personas, o gestión de personas, es que éstas van a responder a estímulos, a motivación, de acuerdo con sus intereses, que deben estar alineados a los objetivos de la empresa, comunicados adecuadamente a través del Plan estratégico, en la que se conoce la misión, visión y los valores, que van a ser el sustento de la cultura organizacional y que es la que propicia que los colaboradores internalicen esta cultura y se sientan comprometidos, con su organización.

(Alles, 2015) señala que la motivación lleva al compromiso, sin embargo tiene que cumplirse algunos requisitos básicos, Anexo III (Figura I), en la que relaciona conceptos que van a ser parte del compromiso de los colaboradores motivados, que va desde lo personal:

- a. Intereses personales: conjunto de los diferentes planos de acción de la vida de una persona.
- b. Visión individual: imagen de futuro de uno mismo, implica, fijarse retos objetivos a alcanzar en el futuro.
- c. Proyectos personales: aquello que una persona desea ser y hacer en el marco de lo posible
- d. Valores: principios básicos inherentes a cada individuo en particular.
- e. Competencias: conocimientos, destrezas, habilidades que desarrolla y tiene un individuo.

Nos indica igualmente la autora (Alles, 2015) Qué hacer para motivar a los colaboradores, cómo actuar cuando un colaborador no evidencia, el comportamiento esperado para su puesto de trabajo, señalando claramente que la internalización del compromiso, consigo mismo es el primer paso, luego de ello,

es necesario posibilitar que a través de la comunicación clara, se muestre cómo cumpliendo los objetivos de la institución se cumplen por ende también los personales.

No se puede dejar de lado algunas concepciones actuales como la que plantea nuestro peruano escritor especialista en motivación, David Fischman que no sólo considera (FISCHMAN, 2014) aspectos de motivación, tradicionalmente concebidos dentro de las organizaciones si no también aspectos del entorno y ambiente, que bajo su propuesta deberían ser capaces de construir los líderes de dichas organizaciones.

Igualmente entonces lo considerado por Cordano (CORDANO, 2013), quién plantea que el liderazgo efectivo, debería ser el generador de un ambiente adecuado para poder generar motivadores que logren que los colaboradores, se sientan adecuadamente motivados al interior de su organización.

Un concepto innovador en la orientación que hoy tiene, la gerencia es el que se propone como la autoeficacia y las metas (FISCHMAN, 2014), ya que en el propone un modelo en el que no solo tiene en cuenta la automotivación como eje principal de la gestión de personas, si no fundamentalmente combina las ideas y teorías al respecto, y a la propuesta que el hace como son los motivadores intrínsecos o interiores, y los extrínsecos o externos, tiene en cuenta lo que significa los factores que desmotivan o factores desmotivadores en la organización, y fundamentalmente, la manera de afrontarlos, pasando también por los estados emocionales, es decir, tiene en cuenta que las personas son seres humanos emocionales principalmente, y con ello centra su propuesta de motivación de 360°.

Por lo expuesto, la actual teoría sobre la motivación, no sólo tiene en consideración la parte interna, como las anteriores teorías la concebían, y en ese ámbito, podemos considerar a Maslow, MacGregor, Aldelfer, entre otras, que centraban su propuesta en la necesidad humana primero, y sus consideraciones personales para el trabajo, por tanto, este podía ser rechazado o aceptado dependiendo de la formación, cultura, y de donde provenia el trabajador.

Es más es conocido popularmente el hecho que el aspecto dogmático, es decir, la religión, sólo con el hecho de recordar que bajo el Génesis, Dios le señala al hombre, que es sólo con su esfuerzo que conseguirá sobrevivir, le da una connotación de castigo.

Por lo expuesto y teniendo en cuenta las teorías actuales de motivación, la de 360°, resulta ser un enfoque mucho más completo, y novedoso, para la gestión de recursos humanos, que estén direccionados estratégicamente, ya que el potencial humano se constituye en la actualidad como el capital más valioso que tiene la empresa, y va a convertirse en factor determinante de su éxito en un primer momento y en su sostenibilidad.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1 Hipótesis.

3.1.1 Hipótesis general.

Se observa que existe factores determinantes de motivación y satisfacción en los colaboradores de la municipalidad de Belén en el periodo 2015.

3.1.2 Hipótesis específicas.

a. Se describen los factores de motivación y satisfacción en los colaboradores que laboran en la municipalidad de Belén.

b. Se describen los factores relevantes para el cumplimiento de objetivos, en los colaboradores de la municipalidad de Belén

3.1.3 Variables, indicadores e índices.

Variable de estudio	Indicadores	Índices
Motivación laboral	1. Motivación personal.	1.1 Conocimiento de objetivos de la municipalidad . 1.2 Acción de comprensión de plan de trabajo 1.3 Importancia de los atributos del cumplimiento del trabajo asignado 1.4 Importancia de los atributos que acompañan al cumplimiento de tareas
	2. Cumplimiento de labor.	2.1 Circunstancias en que decide cumplir su labor 2.2 Frecuencia con que se desmotiva.

3.2. Tipo de investigación.

El estudio es de característica descriptiva, pues se describen los factores que influyen en la motivación de los trabajadores de la municipalidad, y especialmente, se busca medir el grado de cumplimiento de los objetivos.

Se aplicó el instrumento de recolección de datos a las personas que laboran en la municipalidad

3.3 Marco poblacional y muestra.

3.3.1 Población.

La población la constituyeron los 108 colaboradores nombrados de la municipalidad distrital de Belén, que actualmente trabajan en dicha entidad edil

3.3.2 Muestra.

La muestra fue intencional, dada la cantidad de colaboradores nombrados, es decir, se tomará toda la población.

3.4 Técnicas.

- Se solicitó al área de personal, la información de la cantidad de colaboradores de la municipalidad de Belén.
- Se elaboró los instrumentos de recolección de datos: El cuestionario de entrevista que fue aplicada a los colaboradores de la municipalidad de Belén
- Se aplicó el instrumento de recolección de datos a los colaboradores de la Municipalidad de Belén.
- Procesó los datos en el programa Ms-office, y su hoja de cálculo Excel.
- Elaboró el presente informe final.

3.5 Instrumente de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos se señala en el Anexo 1,

3.6 Ética.

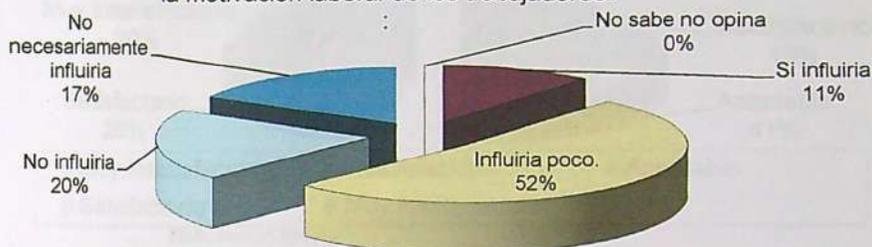
Se aplico la encuesta en forma anónima y cumpliendo las normas de ética acorde con el planteamiento del estudio.

CAPÍTULO VI: RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario:

Gráfico N° 01: Clima organizacional y Motivación Laboral

1. ¿ Ud. cree que una buen clima Organizacional, podría influir en la motivación laboral de los trabajadores?



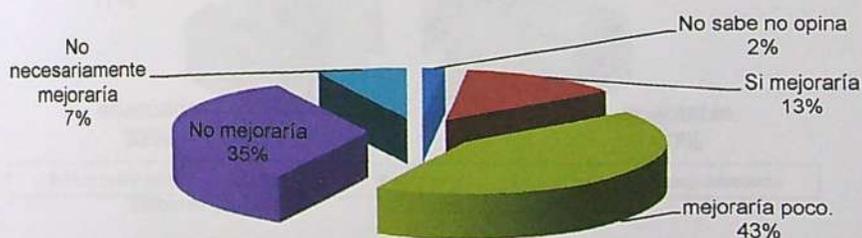
■ No sabe no opina ■ Si influiría □ Influiría poco. □ No influiría ■ No necesariamente influiría

Elaboración Propia

La percepción 52%, de los colaboradores, es que influiría poco un buen clima organizacional, un 17% considera que no necesariamente influiría, y un 11% considera que si influiría; y sólo un 20% considera que no influiría.

Gráfico N° 02: Motivación Laboral y Mejora desarrollo de actividades

2. ¿ Ud. cree que la motivación laboral podría mejorar el Desarrollo de las actividades de los trabajadores?



■ No sabe no opina ■ Si mejoraría ■ mejoraría poco. ■ No mejoraría ■ No necesariamente mejoraría

Elaboración Propia

En cuanto al desarrollo de actividades de los colaboradores con respecto a la motivación, un 43% considera que mejoraría poco, un 13% percibe que si

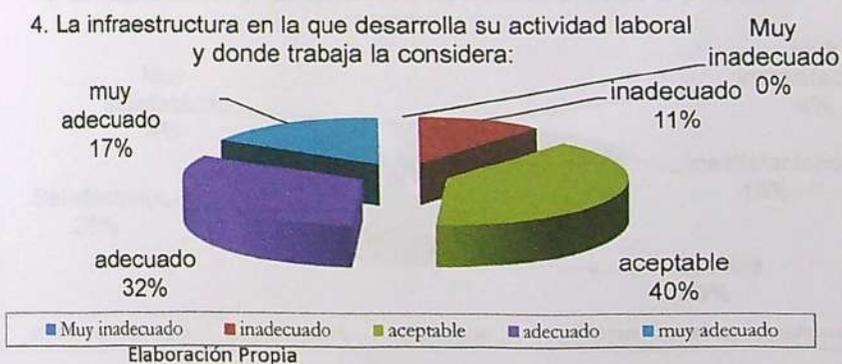
mejoraría, un 35% opina que no mejoraría, y un 7% que no necesariamente mejoraría.

Gráfico N° 03 Satisfacción con su Trabajo



El 41% de los colaboradores, considera como aceptables las labores que realiza frente a su grado de satisfacción, el 26% las considera satisfactorias, el 20% las considera muy insatisfactorias, y sólo un 13% las considera insatisfactorias.

Gráfico N° 04: Infraestructura para actividad laboral



En cuanto a la infraestructura los colaboradores perciben que un 17% es muy adecuada para el desarrollo del servicio de restaurante, un 32% percibe que es adecuada, un 40% como aceptable, y sólo un 11% opina como inadecuada.

Gráfico N° 05: Disposición de materiales para trabajo

5. La disposición de materiales con los que cuenta para su trabajo y labor diaria son

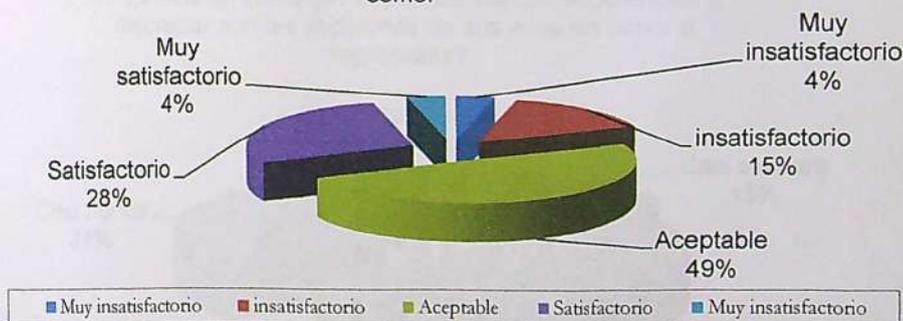


Elaboración Propia

El contar con los materiales para el trabajo y la labor diaria los colaboradores opinan 11% como muy adecuado, el 30% como adecuado, aceptable el 20%, un 30% la percibe como inadecuado, y como muy inadecuado, un 9%.

Gráfico N°06: Capacitación recibida

6.-La capacitación y formación que ha recibido o recibe la percibe como:

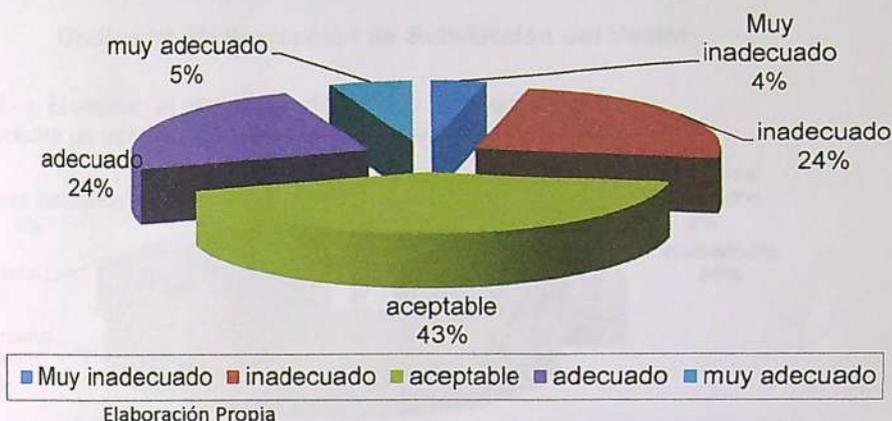


Elaboración Propia

Respecto a la capacitación recibida o que ha recibido, un 4% lo considera muy satisfactorio, un 28% como satisfactorio, un 49% la percibe como aceptable, un 15% insatisfactorio, un 4% la percibe como muy insatisfactorio.

Gráfico N° 07: Conocimientos y Experiencia

7.-Considera sus conocimientos y experiencia sobre el trabajo que realiza



Los conocimientos y la experiencia en el área de trabajo un 43% percibe que es aceptable, un 5% la considera como muy adecuada, un 24% como adecuada, un 24% como inadecuada y un 4% como muy inadecuado.

Gráfico N° 08: Clima para Sugerencias y Discrepancias

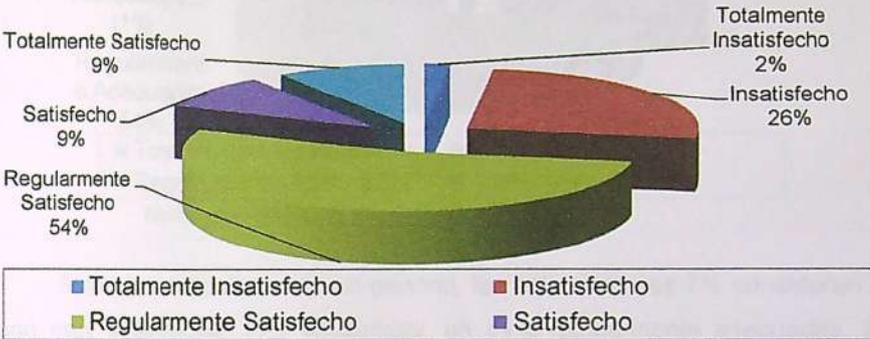
8.- ¿Existe un clima que le permite realizar sugerencias y discrepar con las decisiones de sus jefes sin temor a represalias?



Bajo el marco práctica sana de clima que permite sugerencias y discrepancias, un 6% considera que no existe, un 31% casi nunca, un 46% percibe que rara vez, un 15% considera que casi siempre, y un 2% si existe.

Grafico N° 09: Percepción de Satisfacción del Vecino

9.- ¿ El vecino, el ciudadano del distrito, cuando viene o solicita un servicio, considera usted que está?



Elaboración Propia

La percepción de satisfacción del vecino o ciudadano por el servicio que brinda la municipalidad, la consideran los colaboradores como regularmente satisfecho con 54%, satisfecho, 9%, y totalmente satisfecho 9%, frente a un 26% insatisfecho, y sólo un 2% totalmente insatisfecho.

Gráfico N° 10: Capacitación para el desempeño laboral

10.- En General usted cree que las capacitaciones que realizan en su organización son las adecuadas para un mejor desempeño laboral y profesional:



Sobre las capacitaciones en general, los colaboradores 7% consideran que son muy adecuadas, 11% adecuadas, un 54% regularmente adecuadas, 26% inadecuadas y sólo un 2% totalmente inadecuadas.

Gráfico N° 11: Política de Reconocimiento

11.- Existe una política de reconocimiento al esfuerzo que desempeña en su puesto de trabajo?



Como se aprecia, un 54% opina que rara vez se reconoce el esfuerzo que cada colaborador muestra en su puesto de trabajo, un 9% manifiesta por igual que no existe, y casi nunca se presenta, un 26% indica que casi siempre hay un reconocimiento, y sólo un 2% que si existe.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como, se puede apreciar la motivación laboral en los trabajadores de la municipalidad de Belén, motivo de la investigación, tiene consideraciones positivas en cuanto a su influencia en general, sin embargo la percepción señala que se le atribuye muy poca influencia al clima organizacional, para mejorar la motivación en los colaboradores y se percibe, con un 52%, considerando que influiría muy poco

En ese sentido también se estaría considerando que la motivación y el desarrollo de las actividades, no guardarían una relación más estrecha, a decir del resultado de la encuesta realizada.

La percepción de satisfacción del ciudadano o vecino de Belén, es en suma el propósito principal de una buena gestión, y los colaboradores en general, consideran que esta regularmente satisfecho, en cuanto a la performance de los servicios que brinda la municipalidad, y es un aspecto que debería tomarse con atención y cuidado para ponderar su mejora.

La infraestructura que tiene a su disposición el trabajador de la municipalidad de Belén, ha sido también consultada, teniéndose como resultado que en su gran mayoría es considerada aceptable.

Aspectos de capacitación, dotación de materiales y experiencia para el desenvolvimiento en su trabajo, también se consideraron investigar y el resultado en general señala que se considera aceptable, por lo que podría mejorarse incidiendo en aquellas habilidades y destrezas propias del área en que se desenvuelve el trabajador para mejorar su desempeño.

En cuanto a los procesos de gestión para mejorar la motivación laboral, se considera como determinante el reconocimiento por la labor efectuada por el trabajador, sin embargo podría inferirse que no se está llevando a cabo adecuadamente.

CONCLUSIONES

La motivación laboral, es el factor determinante de la gestión de personal en general de la municipalidad de acuerdo con el resultado obtenido, sin embargo, no es determinante para mejorar el clima organizacional en la medida que no se ejecute adecuadamente, y no lo perciba el personal involucrado.

La capacitación al personal se considera aceptable, en general, y es un aspecto, en el que se oponen percepciones, respecto a mejora, y su influencia en el desempeño, en ese sentido es necesario brindarle mayor atención.

La infraestructura con que se cuenta, esta considerada también como aceptable por lo que debería tenerse en cuenta como un aspecto también de mejora, ya que la base para un buen clima organizacional así lo amerita.

Los materiales, que se utilizan y la disposición de los mismos para su aplicación en el servicio que brinda la municipalidad son también considerados aceptables, por lo que es aspecto que merece análisis para verificar la calidad de los mismos sobre la base del clamor del vecino de Belén.

La experiencia, que el personal tiene, hay que tomarla en cuenta y es también relevante al momento de ejecutar los procesos en la gestión de personal de la municipalidad.

El reconocimiento a los trabajadores por la labor efectuada, se percibe como el elemento determinante que mejoraría la motivación, y fundamentalmente como base para una práctica sana de gestión de personal.

RECOMENDACIONES

Incrementar y mejorar la capacitación del personal se hace vital para poder obtener procesos de mejora continua, base para la calidad, y puede resultar menos oneroso, para la empresa en la medida que se utilice, los procesos gratuitos y permanentes que hoy existen en el mercado conducidos y propiciados por el ministerio de producción, organizaciones no gubernamentales y otras organizaciones como la cámara de comercio.

La infraestructura con que cuenta debe de considerarse mejorar en mérito a los resultados de la investigación, en la medida que propiciaría, un mejor ambiente de trabajo, y en la que no resulte una consideración negativa o propicia para no cumplir su labor.

La experiencia va a verse adecuadamente orientada en la medida que la capacitación sea permanente y actualizada, por ello se hace necesario se tome como punto de partida la formación en el marco de la cultura organizacional, orientado la misma a un proceso de mejora continua.

Es necesario implementar una política de reconocimiento, a los trabajadores, para mejorar su motivación laboral, y por ende el clima organizacional, y ser base para mejorar los servicios que brinda la municipalidad, principalmente, y orientar la cultura de la institución municipal hacia una de logro de objetivos.

BIBLIOGRAFÍA.

- Alfaro, R. L. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima: Repositorio de Tesis Pontificia Universidad Católica del Peru.
- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas: ¿Qué hacer para resolverlas?* (1ra Edición ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Amoros, E. (2013). *Comportamiento organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas* (5ta edición ed.). (E. d. USAT, Ed.) Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cabanellas de Torres, G. (2010). *Diccionario Jurídico Elemental*. (10ma. ed.). (E. Cultural CUZCO S.A., Ed.) Lima: Cultural CUZCO S.A., Editores.
- Casas, L. L. (2014). *Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la municipalidad distrital de Santiago de Cao*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de*. Lima: Repositorio de Tesis Pontificia Universidad Católica del Perú.
- CORDANO, G. (27 de Noviembre de 2013). Liderazgo laboral efectivo en una empresa productiva. *Gestión*, pág. 13.
- Denny, R. (2013). *Motivar para ganar* (3ra ed.). Madrid: Kogan Page.
- FISCHMAN, D. (2010). *La alta rentabilidad de la felicidad*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- FISCHMAN, D. (2014). *Motivación 360°*. Lima: Gestión 2000.
- INEI,. (2015). *Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Ley 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972*. Lima: Editora Perú, Empresa Peruana de Servicios Editoriales S.A.
- Municipio al día*. (2015). Recuperado el 24 de Setiembre de 2015, de Municipio al día: https://municipioaldia.com/fp_ap_encuestas_fase_enc_encid_66.html
- Petryni, M. (2015). *Importancia de las relaciones humanas en el trabajo*. Recuperado el 12 de Agosto de 2015, de Pequeña y Mediana Empresa: <http://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-las-relaciones-humanas-en-el-trabajo-5812.html>
- Ramirez-Alujas, A. (2011). *Gobierno Abierto, Servicios Públicos 2.0 y ciudadanía digital, notas para una nueva agenda de la modernización de la gestión pública en Iberoamérica* (1ra Edición ed.). (a. y. Grupo de investigación en

gobierno, Ed.) Madrid: Instituto de Investigación Universitario Ortega y Gasset IUIOG.

Sodexo. (2015). *Sodexo Vida Profesional*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2015, de Sodexo Vida Profesional:
<http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>

Supera. (18 de Agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestión, diario de Economía y Negocios*, págs.
<http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>.

Valderrama, B. (2014). *Motivación Inteligente*. Madrid: Financial times Prentice Hall.

ANEXO I

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN DE IQUITOS

En el Trabajo de Investigación Motivación laboral

Presentación

Buenos días (tardes).

Nos encontramos realizando una encuesta a los trabajadores de Municipalidad Distrital, con la finalidad de identificar los niveles de motivación laboral. Para lo cual le solicitamos su gentil colaboración. Agradeceremos contestar con sinceridad y veracidad a las preguntas que se le formulará a continuación.

Muchas Gracias.

FECHA:..... CÓDIGO:

ENCUESTADO:

AREA A LA QUE PERTENECE.....

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:.....

Marque con una "X" la alternativa que considere correcta

1. ¿ Ud. cree que una buen clima Organizacional, podría influir en la motivación laboral de los trabajadores?

- | | | |
|--------------------------------|--------------------------|---|
| a. No sabe no opina | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b. Si influiría. | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c. Influiría poco. | <input type="checkbox"/> | 3 |
| d. No influiría | <input type="checkbox"/> | 4 |
| e. No necesariamente influiría | <input type="checkbox"/> | 5 |

2. ¿ Ud. cree que la motivación laboral podría mejorar el Desarrollo de las actividades de los trabajadores?

- a. No sabe no opina 1
- b. Si mejoraría 2
- c. mejoraría poco. 3
- d. No mejoraría 4
- e. No necesariamente mejoraría 5

3. ¿ Cómo considera su grado de satisfacción con su trabajo y las labores que realiza?

- a. Muy Satisfactorio 1
- b. Satisfactorio. 2
- c. Aceptable 3
- d. Insatisfactorio 4
- e. Muy Insatisfactorio 5

4. La infraestructura en la que desarrolla su actividad laboral y donde trabaja la considera:

- a. Muy adecuada 1
- b. Adecuada. 2
- c. Aceptable 3
- d. Inadecuada 4
- e. Muy Inadecuada 5

5. La disposición de materiales con los que cuenta para su trabajo y labor diaria son:

- a. Muy adeduidos 1
- b. Adecuados. 2
- c. aceptables 3
- d. Inadecuados 4
- e. Muy inadecuados 5

6. La capacitación y formación que ha recibido o recibe la percibe como:

- a. Muy Satisfactorio 1
- b. Satisfactorio. 2
- c. Aceptable 3
- d. Insatisfactorio 4
- e. Muy Insatisfactorio 5

7. Considera sus conocimientos y experiencia sobre el trabajo que realiza:

- a. Muy adecuados 1
- b. Adecuados. 2
- c. Aceptable 3
- d. Inadecuados 4
- e. Muy inadecuados 5

8. ¿Existe un clima que le permite realizar sugerencias y discrepar con las decisiones de sus jefes sin temor a represalias?

- a. Si existe 1
- b. Casi siempre 2
- c. rara vez 3
- d. casi nunca 4
- e. No existe 5

9. ¿ El vecino, el ciudadano del distrito, cuando viene o solicita un servicio, considera usted que está?

- a. Totalmente Satisfecho 1
- b. Satisfecho. 2
- c. Regularmente satisfecho 3
- d. Insatisfecho 4
- e. Totalmente Insatisfecho 5

10. En General usted cree que las capacitaciones que realizan en su organización son las adecuadas para un mejor desempeño laboral y profesional:

- a. Muy adecuados 1
- b. Adecuados. 2
- c. Aceptable 3
- d. Inadecuados 4
- e. Muy inadecuados 5

11. ¿ Existe una política de reconocimiento al esfuerzo que desempeña en su puesto de trabajo?

- a. Si existe 1
- b. Casi siempre 2
- c. rara vez 3
- d. casi nunca 4
- e. No existe 5

Anexo II

¿Porqué no se ejecuta el 100% del presupuesto en una municipalidad?

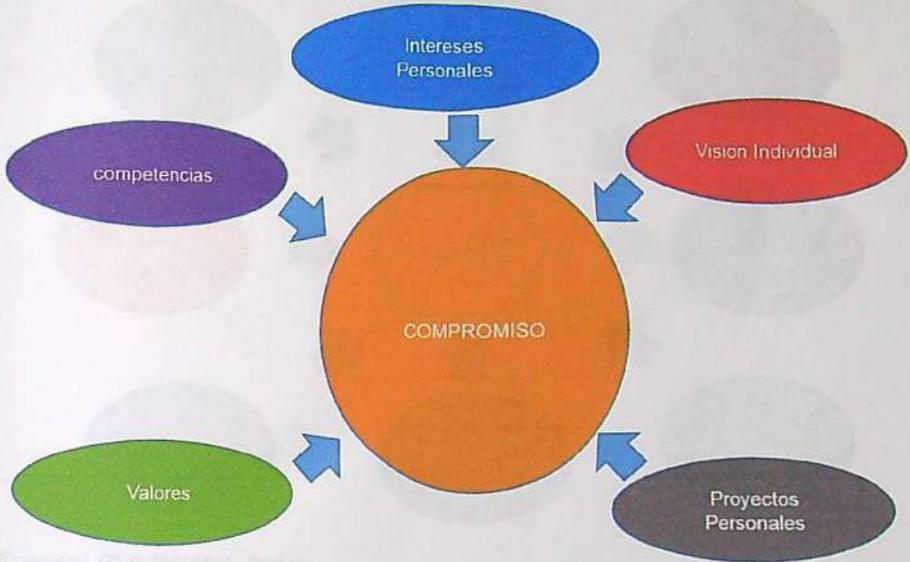
Razones	votos
Porque no hay suficientes capacidades de ejecución	2062
Porque el presupuesto elaborado no toma en cuenta el Plan Anual de contrataciones	2029
Porque el MEF cambia las reglas constantemente	1886
Porque un gran porcentaje de las transferencias de recursos están condicionadas	1615
Porque las transferencias se reciben muy tarde en el año.	1434
otra (especifique en comentarios)	2170
Total	11196

Fuente: (Anon., 2015; Anon., 2015)

Elaboración: Propia

Anexo III
Figura 1.

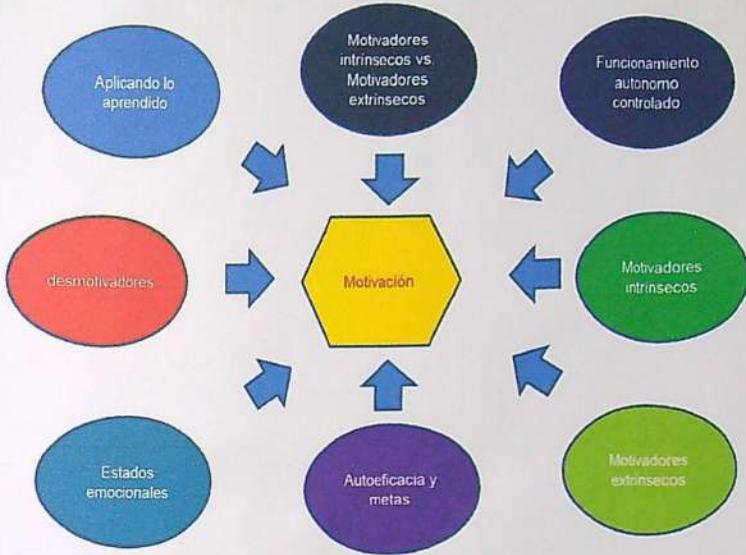
Conceptos relacionados con el compromiso



Fuente: (Alles, 2015)
Elaboración: Propia

Anexo IV
Figura 2.

Autoeficacia y metas



Fuente: (FISCHMAN, 2014)
Elaboración: propia