

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**Satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia
Huaraz, 2017**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Palacios Ramírez, Yuli Diana

Asesor:

Daniel Pérez, Jorge Augusto

Huaraz – Perú

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mi asesor y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis.

PRESENTACION

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

De conformidad con las disposiciones vigentes en el reglamento de grados y títulos de la Universidad San Pedro, tengo a bien a presentar a su consideración el trabajo de tesis titulado: “Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017” para optar el título profesional de Licenciada en Administración.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación he puesto mi esfuerzo y dedicación, aplicando todos los conocimientos adquiridos durante los años de mi formación profesional, así mismo su contenido lo he desarrollado según los lineamientos establecidos poniendo en práctica los conocimientos de la teoría administrativa.

Es propicia la oportunidad para expresar mi reconocimiento sincero a ustedes señores miembros del jurado y a los docentes que con sus enseñanzas y consejos han contribuido a mi formación profesional.

Huaraz 08 de enero del 2018.

PALACIOS RAMIREZ YULI DIANA

Palabras Clave

| | |
|--------------|----------------------|
| Tema | Satisfacción Laboral |
| Especialidad | Administración |

Key words

| | |
|-----------|-------------------|
| Theme | Work satisfaction |
| Specialty | Administration |

Líneas de investigación:

Código OCDE

5. Ciencias Sociales

| Línea de Investigación | OCDE | | | Sub-líneas o Campos de Investigación |
|----------------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------|---|
| | Área | Sub área | Disciplina | |
| Gestión del Talento Humano | 5. Ciencias Sociales | 5.2. Economía y Negocios | Negocios y Management | Comportamiento Organizacional Relaciones Laborales |

TITULO:

SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE
INDEPENDENCIA HUARAZ, 2017.

JOB SATISFACTION IN THE MUNICIPALITY OF INDEPENDENCE
HUARAZ, 2017.

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.

La investigación fue no experimental descriptivo simple y se usó como instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por 300 colaboradores en la Municipalidad de Independencia Huaraz, cuya muestra fue 83 colaboradores según la tabla Fisher Colton con un margen de error de + - 10% de margen de error.

Mediante los resultados, en un 48% los colaboradores no están conformes con el sueldo asignado por la entidad, así como se plasma en la (tabla N° 01), el 64 % el sueldo afecta en su trabajo (tabla N° 02).

En este sentido, los colaboradores de la entidad no están conforme con el sueldo asignado de tal manera también se encuentran insatisfechos ya que el sueldo influye en su trabajo.

En un 62% la expectativa económica fue buena cuando inicio a laborar en la entidad como se plasma en la (tabla N° 03), pero un 84 % considera que se le debería aumentar el sueldo (tabla N° 04). Según el resultado obtenido, en términos generales la mayoría de los colaboradores consideran que se le debería aumentar el sueldo lo que conlleva a que estos se sienten satisfechos así tengan una mayor productividad en la entidad.

Abstract:

The purpose of this research work was to determine Job Satisfaction in the Municipality of Independence Huaraz, 2017.

The investigation corresponded to a simple non-experimental descriptive study and a questionnaire was applied as a research instrument. The population consisted of 300 collaborators in the Municipality of Independencia Huaraz, from which a sample of 83 collaborators was taken according to the Fisher Colton table with a margin of error of + - 10% margin of error.

By means of the results, in a 48% the collaborators are not satisfied with the salary assigned by the entity as it is expressed in the (table N ° 01), 64% the salary affects in their work (table N ° 02).

In this sense, the collaborators of the entity are not satisfied with the salary assigned in such a way they are also dissatisfied since the salary influences their work.

In 62% the economic expectation was good when I started working in the entity as shown in (table N ° 03), but 84% considered that the salary should be increased (table N ° 04). According to the obtained result, in general terms the majority of the collaborators consider that the salary should be increased which leads to that they feel satisfied in such a way to have a higher productivity.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| Caratula | |
| Dedicatoria | i |
| Presentación | ii |
| 1. Palabra clave | iii |
| 2. Título | iv |
| 3. Resumen | v |
| 4. Abstracto | vi |
| 5. Introducción | 01 |
| 5.1. Antecedentes y fundamentación científica | 03 |
| 5.1.1. Antecedentes | 03 |
| 5.1.2. Fundamentación científica | 07 |
| 5.2. Justificación de la investigación | 18 |
| 5.3. Problema | 19 |
| 5.4. Marco referencial | 19 |
| 5.4.1. Marco conceptual | 19 |
| 5.4.2. Marco operacional | 20 |
| 5.5. Hipótesis | 27 |
| 5.6. Objetivos | 27 |
| 6. Metodología del trabajo | 27 |
| 6.1. Tipo y diseño de investigación | 27 |
| 6.1.1. Tipo de Investigación | 27 |
| 6.1.2. Diseño de investigación | 28 |
| 6.2. Población – muestra | 28 |
| 6.3. Técnicas e instrumentos de investigación | 28 |
| 6.4. Procesamiento y análisis de la información | 29 |
| 7. Resultados | 30 |
| 8. Análisis y discusión | 56 |
| 9. Conclusiones y recomendaciones | 61 |

| | |
|--------------------------------|----|
| 9.1.Conclusiones | 61 |
| 9.2.Recomendaciones | 63 |
| 10. Referencias bibliográficas | 65 |
| 11. Anexos y apéndice | 70 |
| 11.1.Anexos | |

5. INTRODUCCIÓN

Desde inicios de la humanidad, el hombre para satisfacer sus necesidades hizo uso de la naturaleza y para lo cual aprendió a organizarse, establecer funciones y tareas específicas. Por lo que desde las primeras culturas a la actualidad las personas han aprendido a trabajar a organizarse en grupos sean pequeños o grandes. Este proceso de formar grupos conlleva al ser humano a que existiera un líder o dirigente en dicho grupo; es decir cual sea el tipo de grupo o equipo, éste debe tener su dirección, quien sea responsable de determinar, ejecutar y evaluar los fines u objetivos. Así también cumplir con el personal en todos sus aspectos.

Es por eso que el estudio con respecto a la satisfacción laboral es considerado un tema de gran importancia hoy en día tanto por las organizaciones como por investigadores. Siendo preponderante identificar que los empleados no solo trabajan por necesidades económicas; sino también para satisfacer y desarrollar necesidades psicológicas y sociales (Robbins, 2000). Por lo que la satisfacción laboral se considera como el grado de bienestar y necesidades de los trabajadores o colaboradores y directivos de una organización.

Es así, que el compromiso laboral no solo es cumplir con una obligación, es poner en juego las capacidades de una persona para sacar adelante todas las responsabilidades asumidas. Por lo que una persona comprometida es cuando cumple con sus obligaciones, hace más de lo esperado al grado de sorprender y sacar adelante a su familia, su trabajo, su estudio y todo aquello que es vital para su vida personal y laboral.

La satisfacción laboral implica una actitud, o más bien, un conjunto de actitudes y tendencias valorativas de los individuos y los grupos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados del producto final.

De esta manera, se tomarán antecedentes sobre investigaciones realizadas con anterioridad, buscando encontrar la influencia de las variables y el aporte científico de cada una de ellas. Para la obtención de los resultados se usarán indicadores que permitan conocer las variables objeto de estudio y adicionalmente se efectuarán recomendaciones para la empresa.

5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

5.1.1. ANTECEDENTES

En el ámbito internacional tenemos:

Navarro (2012), en su trabajo con respecto a la satisfacción laboral, cuyo objetivo fue establecer la influencia que tiene en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procesamiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. En base a la evaluación realizada los jefes a los empleados, se identificó que se sienten satisfechos y por ende productivos; esto se debe a que el entorno laboral donde se desarrollan es agradable, les brindan el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones; y así mismo cumplen con sus beneficios. Por lo que el autor concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el agrado por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Del Valle y Mercedes (2011), su investigación sobre nivel de satisfacción laboral de egresados de una universidad, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral y aspiraciones de este personal, tomando como referencia la teoría de Frederick Herzberg. El enfoque de la investigación fue descriptivo de campo. Aplicó una encuesta a una muestra seleccionada de 35 egresados que laboran en la ciudad de Maturín. Los datos se interpretaron según la técnica de análisis estadístico porcentual, y niveles de satisfacción. Se concluye que el nivel promedio de satisfacción laboral obtenido es de 2,31 lo cual significa “poco satisfactorio”. Existe marcada insatisfacción en cuanto a la remuneración económica y a la situación individual en el campo laboral. Igual situación se registra para los programas de protección social y las normas o procedimientos de clasificación y ascenso. La mayoría de los

egresados (68,58 %), se sienten satisfechos por haber obtenido su título en la UDO. Sin embargo, la inserción en el campo laboral no ha resultado satisfactoria debido a que la mayoría ocupan cargos que discrepan del perfil profesional de la carrera cursada. Concluyen en que los egresados ocupan cargos relacionados con su área de competencia, aspecto este de gran relevancia debido a que es pertinencia de la universidad de Oriente fomentar la preparación de profesionales de alta calidad y con perfil requerido para que puedan incorporarse efectivamente y enfrentar con éxito las exigencias, cada vez más crecientes, del campo laboral, así como atender problemas de su particular formación en pro desarrollo del país.

Campos (2016) su investigación que tuvo objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola del distrito de Íllimo en marzo del 2016; el enfoque que tuvo la tesis fue cuantitativo ya que se recolecto datos numéricos y el diseño que presentó fue no experimental de tipo transversal; en la investigación participaron 72 trabajadores, donde se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, donde el resultado fue que el 60% de los trabajadores se encuentran insatisfechos debido a que tienen una actitud negativa e incomodidad hacia el ambiente de trabajo, no se sienten cómodos consigo mismo al realizar las actividades a cargo, manifiestan que el trabajo que realizan no cubre las expectativas económicas, no existe buena relación entre los trabajadores entre otros.

Alba y Juárez (2014) TRUJILLO en su tesis referente a la relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo, cuyo propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad. La investigación de diseño descriptivo, su muestra correspondió a la población conformado por 80 colaboradores. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se

considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. El autor concluyó que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

No se encontró trabajos previos relacionados al tema a investigar.

5.1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

El estudio asume el enfoque teórico de la administración de recursos humanos cuyo concepto central es la capacitación.

SATISFACCION LABORAL

Newstron, Rodríguez, Zarco, & Gonzales (2011). Lo definen como los sentimientos y creencias que determina la forma como los empleados perciben su ambiente laboral, su compromiso y comportamiento. Por lo que cuando una persona muestra sentimientos, pensamientos positivos ante determinadas situaciones tendrá siempre una actitud favorable hacia los mismos.

Para Palma (2005) es una actitud hacia el trabajo definida como el estado emocional positivo que surge de la evaluación laboral de una persona. La satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. En si es la actitud general de un individuo hacia su empleo, así mismo cada trabajo requiere interacción entre directivos y empleados para lograr un excelente ambiente de trabajo y alcanzar sus objetivos deseados.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Según Robbins (1998) en base a los hallazgos, investigaciones y conocimientos se toma en cuenta los principales factores que determinan la satisfacción laboral:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo.

CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO

Las condiciones de trabajo están formadas por la jornada de trabajo y el salario.

- Jornada de trabajo

Henaó (2008) la jornada de trabajo se define como “el tiempo de labor que transcurre mientras el trabajador no disfrute de él, por haberse puesto a disposición del empleador”.

- Salario

El otro elemento de las condiciones de trabajo es el salario. Veamos qué se entiende por esto.

Alburquerque, lo define como " Es toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo, es decir, la remuneración por una actividad productiva".

Según De Buen (1977), es una obligación patronal necesaria que en muchos casos no retribuye trabajo efectivo, como cuando debe pagarse en situaciones en que el trabajador no labora (enfermedad, vacaciones, etc.).

COMPENSACIONES

La compensación es el sistema mediante el cual se les retribuye el trabajo a los empleados. La compensación es mucho más que la organización de un sistema burocrático para hacer llegar la paga a los obreros y empleados. (GestioPolis.com Experto. , 2001).

La compensación incluye todas las formas de pago y recompensas que los empleados reciben por el desempeño de sus puestos. la compensación directa engloba sueldos y salarios, incentivos, bonos y comisiones de los empleados. La compensación indirecta incluye las muchas prestaciones ofrecidas por las empresas, y la compensación no financiera incluye los programas de reconocimiento de los empleados, los puestos gratificantes, el apoyo de la organización, el ambiente laboral y los horarios flexibles para acomodar las necesidades personales. (Bohlander, George W. y Snell, Scott. *Administración de Recursos Humanos, Cengage Learning Editores, 2008*)

CLIMA LABORAL

Peiró y Prieto, (1996) es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, el cual influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

CIRCUITO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Reto del trabajo: Satisfacción con el trabajo en sí

Dentro de estos factores, según estudios la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto.

Hackman y Oldham (1976), aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto, a la mayoría de los empleados que ocupaban 62 puestos diferentes. Se detectaron cinco “dimensiones centrales”:

Variedad de habilidades, en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, es decir el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización o en el ambiente externo

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en su trabajo y el uso de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

TEORÍAS VINCULADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL

Teoría bifactorial de Herzberg

También conocida como la “Teoría de los dos factores” formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. La teoría bifactorial de Herzberg (1959), maneja conceptos básicos a partir de la pirámide, relacionada con el tipo de motivación expuesta por Maslow (1991); quien plantea la importancia de la teoría de las necesidades, la cual se divide en dos niveles: el nivel bajo, conformado por las necesidades fisiológicas (alimentación, descanso, sexo) y de seguridad (física, empleo, moral, familiar, salud); y, el nivel alto, que consta de las necesidades

sociales (amistad, afecto), estima (confianza, respeto, éxito) y autorrealización (moralidad, creatividad, espontaneidad, aceptación de hechos); representado de otra manera oro, cinta y rompecabezas, tal como lo expone Lam (2011). Es claro que, no se puede pasar al siguiente nivel, sin haber cumplido el anterior en la pirámide; esto indica que, la jerarquía en la pirámide se da, de acuerdo al cumplimiento total de cada nivel, porque permite desarrollar fases de autorrealización en el ser humano.

BENEFICIOS ECONOMICOS

Jaensch, (1975) considera que la sociedad está constituida por un conjunto de personas que interactúan de manera cooperativa y competitiva en la comunidad, que tienen motivaciones y actúan de manera conjunta, coordinando sus acciones en base a los objetivos de la empresa. En base a lo antes mencionado surgen varios planteamientos.

Un primer aspecto es la gestión del valor, se reconoce a la empresa como un ente fundamental dentro de la actividad económica, en la que participan interrelacionadamente diversos agentes económicos, entre los que se destacan los financiadores, usuarios y trabajadores.

Otro aspecto a tener en cuenta y que nace de esta actividad económica, es el motivo que explica el comportamiento de las personas como agentes económicos y que este valor, por ende, depende de las expectativas de estos agentes. Este valor, por lo tanto, es eminentemente subjetivo, ya que en la medida que representan opiniones de personas determinadas y ésta se individualice en un sujeto particular, será posible proceder a su estimación.

RELACIONES INTERPERSONALES

Luthan (2008) considera como un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, a la vez es un facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo basados en el modelo integrativo de la confianza en gran medida, determinada por la confiabilidad. Las relaciones interpersonales se basan principalmente en la confianza mutua entre las personas y no en esquemas formales, según Chiavenato (2010) se sustentan en el intercambio y comunicación de las personas en determinadas situaciones. El autor en mención las define como: “Aquellas que constituyen un impulso de todo ser humano a interactuar, es decir, una persona al mantener contactos sociales en cualquier organización percibe al trabajo de manera agradable, porque continuamente se integra a los equipos de trabajo, no únicamente para alcanzar las metas individuales y grupales, sino también para relacionarse con el resto del personal.

Las relaciones interpersonales son variadas, pudiendo una persona conocer diferentes tipos de ellas o algunos pocos. Las más comunes debemos mencionar a las relaciones familiares (las primeras que una persona establece y las que lo marcan de por vida), las relaciones laborales. Estas relaciones nutren a la persona ya que cada una de ellas aporta elementos que van determinando el carácter y la personalidad del individuo.

CONDICION DE TRABAJO

Según Pérez y Merino (2014) la condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Bermúdez Cisneros (2004) consideran “derecho de trabajo”, es el conjunto de obligaciones y derechos que se imponen mutuamente y de manera recíproca los trabajadores y patronos en virtud de las relaciones de trabajo que se dan entre ellos. Dentro de las cuales se comprenderán los siguientes

rubros: a) la jornada de trabajo; b) descanso laborales; c) derecho a vacaciones, d) salario, y e) aguinaldo, entre otras. Cada una de las partes conservará un ejemplar y el otro será entregado a la Inspección del Trabajo. El escrito contendrá: 1. Nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio del trabajador y del patrón; 2. Local donde se ejecutará el trabajo. Toca ahora comentar sobre las condiciones de trabajo específicas que se han nombrado al inicio de tema, con el objeto de conocer sus particularidades:

a) Jornada de trabajo

Lehndorff y Bosch (1997). La jornada de trabajo, jornada laboral o tiempo de trabajo, hace referencia al número de horas que el trabajador trabaja efectivamente en una jornada o día. Puede referirse también al cómputo semanal, mensual o anual de tiempo trabajado. El trabajador y el patrón fijarán el tiempo de la jornada, sin que en ninguno de los casos pueda ser mayor a los límites máximos legales. La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta. Podrán repartir las horas de trabajo, a fin de permitir a los trabajadores el reposo del sábado en la tarde o cualquier modalidad equitativa. Jornada Diurna es la comprendida entre las seis y las veinte horas. La jornada nocturna es la comprendida entre las veinte y las seis horas, mientras que la jornada mixta es la que comprende períodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el período nocturno sea menor de tres horas y media.

b) Días de descanso

La Ley Federal del Trabajo establece que por cada seis días de trabajo, el trabajador disfrutará de un día de descanso con goce de salario íntegro. Aquellos trabajadores que laboren en día domingo, tendrán derecho a una prima adicional de un 25% sobre el salario de los días ordinarios de trabajo. Considerando en los reglamentos de trabajo que el día de descanso sea el domingo Los trabajadores no están obligados a prestar sus servicios los días de descanso, si se quebranta esta disposición, el patrón deberá de pagar además del salario que

corresponda por el día de descanso, un salario doble por el servicio prestado.

c) Vacaciones

Las vacaciones son definidas por la doctrina peruana en general como aquel derecho de los trabajadores, adquirido una vez cumplidos determinados requisitos, consiste en suspender la prestación de sus servicios durante cierto número de días del año, sin pérdida de la remuneración habitual, a fin de restaurar sus fuerzas y entregarse a sus ocupaciones personales o a la distracción¹

Por ende todo trabajador que cuente con más de un año de servicios tiene derecho a disfrutar de un período anual de vacaciones pagadas, que no podrán ser inferiores a seis días laborables. Dicho período, aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce por cada año subsecuente que se haya prestado servicio. Los trabajadores que presten servicios discontinuos y los de temporada tendrán derecho a un periodo anual de vacaciones, en proporción al número de días trabajados en el año. Las vacaciones no podrán compensarse con una remuneración. Si la relación laboral termina antes de que se cumpla el año de servicios, el trabajador tendrá derecho a una remuneración proporcionada al tiempo de servicios prestados. Las vacaciones deberán concederse a los trabajadores dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento del año de servicios.

d) Salario

Según Chiavenato (2010) , este define el Salario como:" Salario es el total de las percepciones económicas de las trabajadoras, en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena".

El salario no podrá ser en ningún caso objeto de compensación y deberá pagarse en el lugar donde se preste el servicio. Los salarios de los

¹ Cfr. AA.VV., "Derecho al Descanso Vacacional", Informativo Caballero Bustamante, N° 371. 1997, p. D l. y AA. VV., "Suspensión del Contrato de Trabajo", Asesoría Laboral, No 68, 1996, p. 5.

trabajadores son inembargables, salvo el caso de pensiones alimenticias decretadas por la autoridad competente. El salario puede fijarse por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión, a precio alzado o de cualquier otra manera. Cuando el salario se fije por unidad de obra, además de especificarse la naturaleza de ésta, se hará constar la cantidad y calidad del material, el estado de la herramienta y útiles que el patrón, en su caso, proporcione para ejecutar la obra, y el tiempo por el que los pondrá a disposición del trabajador, sin que pueda exigir cantidad alguna por concepto del desgaste natural que sufra la herramienta como consecuencia del trabajo.

e) Aguinaldo

De acuerdo a la Real Academia Española (RAE), un aguinaldo es un obsequio que se entrega en diferentes celebraciones, entre ellas Navidad. En muchos países, sin embargo, el concepto suele asociarse específicamente a un pago adicional que un empleador realiza a su empleado.

Los trabajadores tendrán derecho a percibir un aguinaldo anual equivalente a quince días de salario, por lo menos y deberá pagarse antes del día 20 de diciembre. Los que no hayan cumplido el año de servicios, independientemente de que se encuentren laborando o no en la fecha de liquidación del aguinaldo, tendrán derecho a que se les pague la parte proporcional del mismo, conforme al tiempo que hubieren trabajado, cualquiera que fuere éste.

EMPODERAMIENTO

Marie- Helene Bacque, Carole Biewner (2016) la definición de empowerment aparece en muchos ámbitos: en la empresa, la universidad, el trabajo social, la educación y el desarrollo internacional. Pero el empoderamiento tiene un doble sentido: conseguir que alguien mantenga el poder y también conseguir que sea capaz de adquirir un estado y un aprendizaje. El movimiento feminista de la década de 1970 utiliza el término para describir la lucha contra la violencia doméstica y la violación. Las

autoras de este libro distinguen tres modelos de empoderamiento: radical, socioliberal y liberal. El empoderamiento radical «tiene sentido en una cadena que une las nociones de justicia, de redistribución, de cambio social y de poder». Este libro sintetiza toda la bibliografía inglesa floreciente sobre el concepto de empoderamiento asociado a la mujer. Remonta su génesis, su historia de las muchas variantes –conservadoras o progresistas– y sus prácticas sociales que han alimentado los movimientos feministas en el Norte y Sur y los programas del Banco Mundial y las Naciones Unidas.

Rappaport (1984) refiere que el empoderamiento implica un proceso y mecanismos mediante los cuales las personas, las organizaciones y las comunidades ganan control sobre sus vidas. En su formulación del empoderamiento los procesos y los resultados están íntimamente ligados.

Cornell Empowerment Group (1989) define el empoderamiento como un proceso intencional, continuo, centrado en la comunidad local, que implica respeto mutuo, reflexión crítica, cuidado y participación grupal, a través del cual personas carentes de un compartir equitativo de recursos valorados ganan mayor acceso a, y control sobre esos recursos.

Mechanic (1991), el empoderamiento es un proceso en el que los individuos aprenden a ver una mayor correspondencia entre sus metas, un sentido de cómo lograrlas y una relación entre sus esfuerzos y resultados de vida.

RECONOCIMIENTO PERSONAL

Welch en su libro “Triunfar”, publicado en (2006) es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados.

“El reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente. Nada motiva más que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito. Por tanto, cuando un trabajador recibe un

reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral”, dijo Ricardo Pino, director de Alianzas de Centrum Católica.

5.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACION TEÓRICO

Esta investigación tomó como referencia la teoría bifactorial propuesta por Henry Herzberg relacionando los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral, con la finalidad de analizar su repercusión en la productividad de los colaboradores de la municipalidad de Independencia.

JUSTIFICACION PRÁCTICA

En base a los resultados obtenidos con respecto a la satisfacción laboral los colaboradores de la municipalidad de Independencia se evaluó estrategias orientadas a mejorar la motivación en el trabajo, sentido de pertenencia, beneficios laborales para lograr una mayor satisfacción de los colaboradores.

JUSTIFICACION METODOLÓGICA

En la presente investigación se utilizó el cuestionario como instrumento y los datos fueron procesados por el software estadístico, donde los resultados obtenidos servirán para futuras investigaciones vinculadas a la variable de estudio, pudiendo profundizar en la investigación científica, a la vez ayudando a encontrar diferentes resultados.

JUSTIFICACION SOCIAL

La presente investigación determinó los factores más relevantes de satisfacción laboral, que contribuyó a un mejor desarrollo personal y profesional, repercutiendo en mayores beneficios laborales.

Considerando que los colaboradores, constituyen el activo más importante de la empresa.

5.3. PROBLEMA

¿Cómo es la satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia, 2017?

5.4. MARCO REFERENCIAL

5.4.1. MARCO CONCEPTUAL SATISFACCION LABORAL

Newstron, (2011) lo define como una actitud de los sentimiento y creencias en gran parte la forma como los empleados perciben su ambiente de trabajo, su compromiso y comportamiento.

Asimismo, Palma (2005), considera como una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona, la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. La satisfacción laboral tiene relación con: “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Es decir que, si el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor empeño en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

5.4.2. MARCO OPERACIONAL SUELDO ACEPTABLE

Según Pérez J. (2008), refiere a la remuneración regular o la cantidad de dinero asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional. El producto del trabajo es la recompensa natural o salario del trabajo.

EXPECTATIVAS ECONÓMICAS

Según Canals Margalef, (2000) considera que el crecimiento de una empresa no es objetivo primordial, sino un medio para alcanzar algunas metas, de tal forma que internamente promueva el pleno rendimiento de los factores productivos, al buscar su mayor eficiencia o como respuesta

a un entorno competitivo que obliga a la empresa a expandirse para evitar la pérdida de competitividad futura.

AMBIENTE DONDE TRABAJA

Para Chiavenato (1992), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización. Asimismo, involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Para Chiavenato (2009)

“Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias”

CALIDAD LABORAL

Robbins (1995) considera como al proceso por el que la organización responde a las necesidades de los empleados, estableciendo mecanismos que les permiten participar por completo en las decisiones que diseñen su vida en el trabajo.

MOTIVACIÓN

Santrock (2002), considera:

“El conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido”, mediante la motivación una persona, siente que su trabajo ha sido reconocido, recompensado económicamente y va a

generar una fuerte dosis de iniciativa, compromiso y participación positiva hacia la empresa.

TOMA DE CONTROL

Fayol J. citado por Melinkoff (1990), el control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición".

PARTICIPACIÓN EN DECISIONES

La participación es una necesidad humana y por ende es un derecho de las personas. (Díaz Bordenave, 1982). Para la UNESCO, "el conjunto de las necesidades de un ser humano constituye un sistema, de modo que la satisfacción de una necesidad, inclusive, la forma de satisfacerla, influye en el resto de las necesidades". Toda persona tiene la capacidad (poder) de actuar en el mundo en que vive, puede tomar decisiones que afectarán su vida. Participar es ejercer ese poder de tomar decisiones, actuar y transformar la realidad. (Burin y otros, 1998)

Además, cuando la gente participa en la toma de la decisión, se siente más comprometida a lograr los resultados deseados, convirtiéndose en un poderoso motivador para los trabajadores el que se les tome en cuenta en el momento de decidir.

HABILIDADES

Katz (2001), considera tres habilidades las cuales son según los niveles de administración ó gerencia: técnicas, humanas y conceptuales. Las habilidades técnicas orientado al conocimiento específico del trabajo y las técnicas necesarias para realizar las tareas laborales, las cuales son importantes para los gerentes de primera línea, quienes manejan empleados que usan herramientas y técnicas para manufacturar productos o para dar servicios a los clientes. Las habilidades humanas implican la capacidad de

trabajar con otras personas, y apuntan hacia la comunicación, motivación, dirección, inspiración, entusiasmo y confianza, las cuales son importantes en todos los niveles de gerencia ya que en cada uno de estos se trata con personas. Por último las habilidades conceptuales, los gerentes las usan para pensar y conceptualizar situaciones abstractas y complejas; a través de las cuales los gerentes observan la empresa como un todo, y así comprenden la relación entre diversas subunidades y visualizan cómo encaja la empresa en su entorno general.

VALORES

Para Joseph W (2006), es el conjunto de factores y creencias que el ser humano considera importantes para su desarrollo y convivencia en armonía con sus semejantes.

CREENCIAS

García y Dolan (1997), La cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas, teniendo en cuenta que son la expresión de una realidad cultural, la cual sirve de marco de referencia a los miembros de la organización y da las pautas acerca de cómo las personas deben comportarse en ésta.

Desarrollar la cultura de la organización, para el organismos de control es relevante en cuanto al comportamiento del personal que labora en ella, buscando potenciar aspectos como el de la eficacia, eficiencia, innovación y adaptación, en algunas entidades de control se han evidenciado comportamientos que reflejan la falta de adaptación por parte del personal a las organizaciones, lo que lógicamente ha repercutido en los climas de trabajo de cada una de las dependencias que conforman la entidad. (P. 11)

MATRIZ DE COHERENCIA

| TITULO | PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | OBJETO DE ESTUDIO | DISEÑO DE INVESTIGACION |
|---|---|--|---|---|---|
| SATISFACCION LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA HUARAZ, 2017. | ¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017? | <p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar la Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>a. Conocer los beneficios económicos en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.</p> <p>b. Describir las relaciones interpersonales en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.</p> <p>c. Conocer la condición de trabaja en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.</p> <p>d. Describir el empoderamiento en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.</p> <p>e. Conocer el reconocimiento personal en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.</p> | <p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir la Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017, de la variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p> | Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. | No experimental, de corte transversal, descriptivo. |

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS |
|------------------------------------|--|--|-----------------------------------|-------------------------------|--|
| SATISFACCION LABORAL | La satisfacción laboral es una actitud en el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona. (Palma-2005) | Formación y desarrollo de las cualidades de los colaboradores a corto plazo, en la Municipalidad | BENEFICIOS ECONÓMICOS | Sueldo Aceptable | ¿Los colaboradores aceptan el sueldo asignado por la entidad? |
| | | | | | ¿Cree usted que el sueldo influye en su trabajo? |
| | | | | Expectativas económicas | ¿La expectativa económica fue buena cuando inicio a laborar en la entidad? |
| | | | | | ¿Considera usted que se le debería aumentar el sueldo? |
| | | | RELACIONES INTERPERSONALES | Ambiente donde trabajo | ¿El ambiente donde trabaja es cómodo para realizar sus actividades? |
| | | | | | ¿La infraestructura de la entidad está constantemente limpia y ordenada? |
| | | | | Comportamiento organizacional | ¿En la entidad cada área trabaja por su lado? |
| | | | | | ¿El espíritu de equipo en esta entidad es excelente? |
| | | | CONDICIÓN DE TRABAJO | Calidad Laboral | ¿Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica? |
| | | | | | ¿Considera la calidad como un factor importante en su trabajo? |
| | | | | | ¿Cree usted que se debe establecer mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo y sus superiores para obtener una buena calidad laboral? |
| | | | | | ¿Considera que la planificación y la organización de las tareas garantizan la calidad laboral? |
| | | | EMPODERAMIENTO | Motivación | ¿Acepta a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la calidad en el trabajo? |
| | | | | | ¿Se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo? |
| ¿Se siente motivado en el trabajo? | | | | | |
| Toma de control | ¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo? | | | | |
| | ¿Tengo independencia para organizar mi trabajo? | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------------------|-----------------------------|---|
| | | | | | ¿Cuándo surgen algunos problemas suelo tomar el control inmediatamente? |
| | | | | Participación en decisiones | ¿Suelo participar en las decisiones que toma mi superior? |
| | | | | | ¿Mis participaciones en las reuniones realizadas por la entidad son tomadas en consideración? |
| | | | RECONOCIMIENTO PERSONAL | Habilidades | ¿Cuento con habilidades para resolver los problemas que se presentan en mi trabajo? |
| | | | | | |
| | | | | Valores | ¿En la Municipalidad de Independencia se practican los valores? |
| | | | | | |
| | | | | Creencias | ¿Cree usted que es el capital humano más valiosa para la Municipalidad de Independencia? |
| | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

5.5. HIPÓTESIS

En la presente investigación se creyó conveniente no formular hipótesis, porque se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir la Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017, de la variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

5.6. OBJETIVOS

5.6.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.

5.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los beneficios económicos en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.
- Describir las relaciones interpersonales en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.
- Conocer la condición de trabaja en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.
- Describir el empoderamiento en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.
- Conocer el reconocimiento personal en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.

6. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

6.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

6.1.1. TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación fue descriptiva, ya que buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de la variable de estudio. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 80).

6.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El diseño es no experimental y de corte transversal, ya que se realizó en un solo momento, en un tiempo único la recolección de datos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 151).

6.2. POBLACION – MUESTRA

La presente investigación estuvo conformada por un total de 300 colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de Independencia.

La muestra según la tabla Fisher Colton fue de 83 colaboradores con un margen de error de + - 10% de margen de error.

6.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

TECNICAS

Encuestas

Porque se realizó una obtención de información de interés sociológico, a través de cuestionario previamente elaborado y del cual se pudo conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Cuestionario directo

Dentro de ello se utilizó la pregunta directa: Coincide el contenido de la pregunta con el objeto de interés del investigador en base a un cuestionario establecido y conocido por el entrevistador.

CRITERIO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Criterio de validez instrumento se sometió a juicio de experto o también llamada validez por jueces, lo cual dio la aprobación del instrumento para su respectiva aplicación de manera eficiente.

6.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION:

Los datos fueron procesados mediante la prueba parámetro Pearson, la moda y el programa estadístico SPSS, para realizar la recolección y procesamiento de datos se efectuó:

- Aplicar la encuesta a los personales que laboran en la Municipalidad Distrital de Independencia de la Ciudad de Huaraz
- Validación del Instrumento
- Tabular los datos de la encuesta
- Analizar dicha información
- Presentar los resultados de la encuesta en cuadros y gráficos

Análisis de datos:

Método de análisis de datos:

Estadística descriptiva: Se hizo uso para describir los resultados en la base de Tablas de frecuencia y Gráficos de barras haciendo uso de estadísticos de tendencia central tales como: La media, mediana, y moda.

7. RESULTADOS

a. Resultados con respecto a beneficios económicos

Resultados con respecto a sueldo aceptable

Tabla 1

¿Los colaboradores aceptan el sueldo asignado por la entidad?

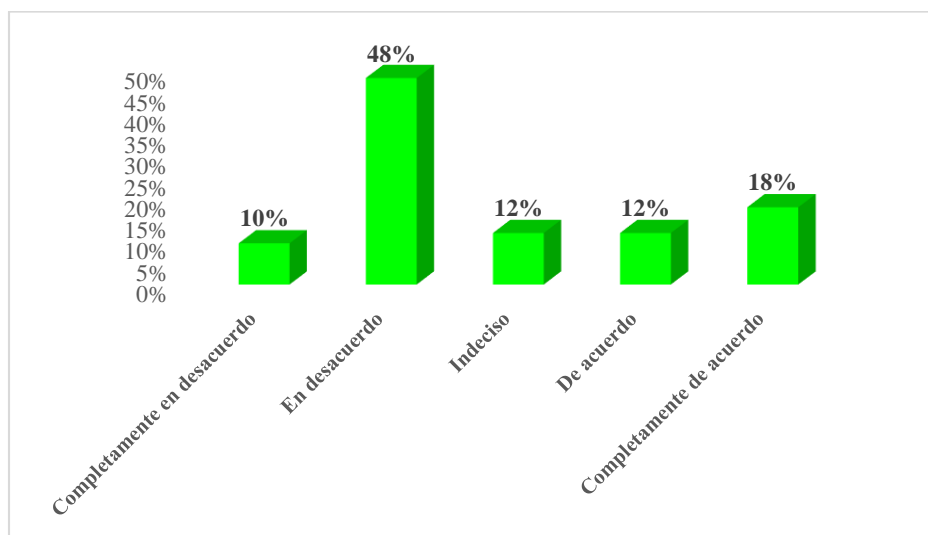
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 8 | 10% |
| En desacuerdo | 40 | 48% |
| Indeciso | 10 | 12% |
| De acuerdo | 10 | 12% |
| Completamente de acuerdo | 15 | 18% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 1

¿Los colaboradores aceptan el sueldo asignado por la entidad?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 1 se observa que con respecto a si los colaboradores aceptan el sueldo asignado por la entidad el 10% (8) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 48% (40) en desacuerdo, el 12% (10) indeciso, el 12% (10) de acuerdo y el 18% (15) completamente de acuerdo.

Tabla 2

¿Cree usted que el sueldo influye en su trabajo?

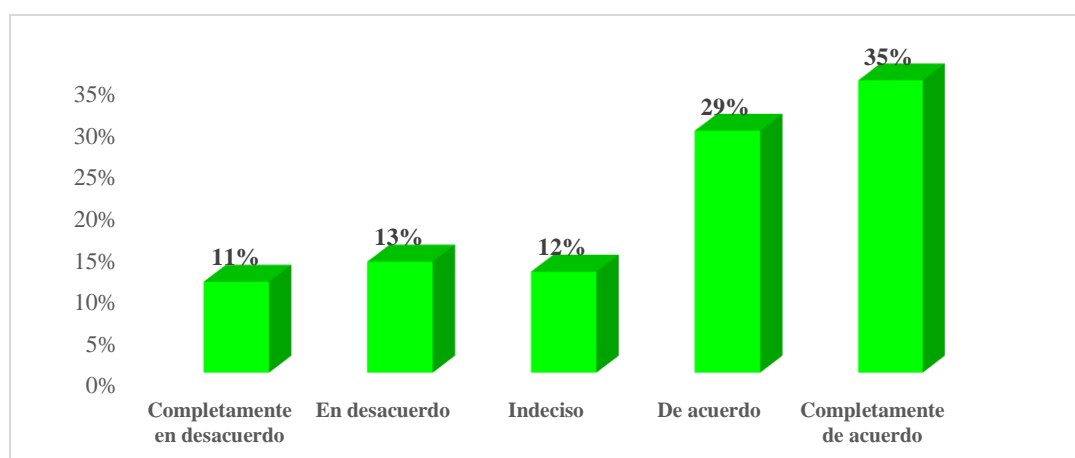
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 9 | 11% |
| En desacuerdo | 11 | 13% |
| Indeciso | 10 | 12% |
| De acuerdo | 24 | 29% |
| Completamente de acuerdo | 29 | 35% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 2

¿Cree usted que el sueldo influye en su trabajo?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 2 se observa que con respecto a si cree que el sueldo influye en su trabajo el 11%(9) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 13%(11) en desacuerdo, el 12% (10) indeciso, el 29%(24) de acuerdo y el 35% (29) completamente de acuerdo.

Resultados con respecto a las expectativas económicas

Tabla 3

¿La expectativa económica fue buena cuando inicio a laborar en la entidad?

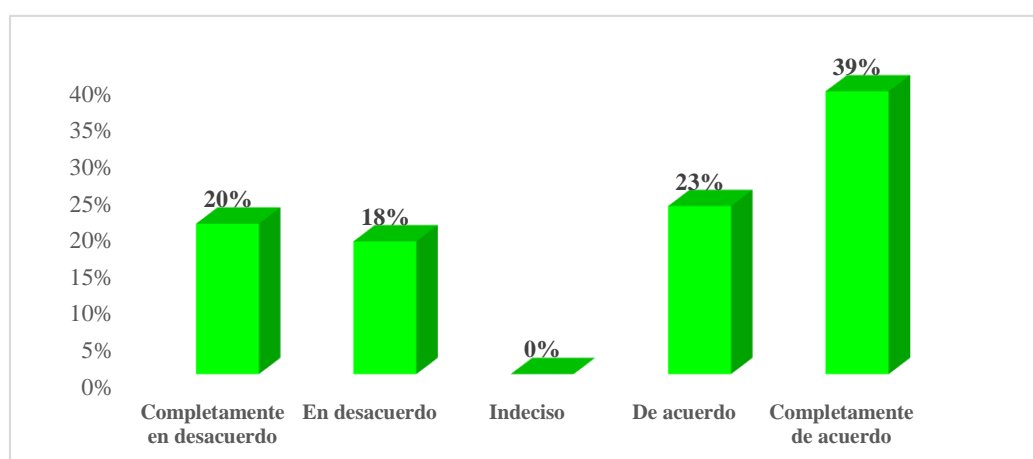
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 17 | 20% |
| En desacuerdo | 15 | 18% |
| Indeciso | 0 | 0% |
| De acuerdo | 19 | 23% |
| Completamente de acuerdo | 32 | 39% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 3

¿La expectativa económica fue buena cuando inició a laborar en la entidad?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 3 se observa que con respecto a si la expectativa económica fue buena cuando inició a laborar en la entidad el 20% (17) de los clientes están completamente en desacuerdo, el 18% (15) en desacuerdo, el 0% (0) indeciso, el 23% (19) de acuerdo y el 39% (32) completamente de acuerdo.

Tabla 4

¿Considera usted que se le debería aumentar el sueldo?

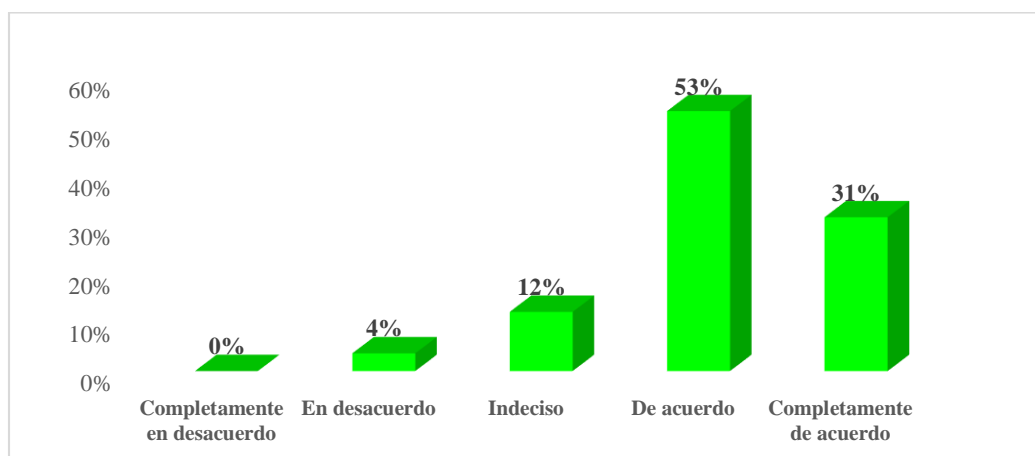
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 3 | 4% |
| Indeciso | 10 | 12% |
| De acuerdo | 44 | 53% |
| Completamente de acuerdo | 26 | 31% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Grafico 4

¿Considera usted que se le debería aumentar el sueldo?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 4 se observa que con respecto a si considera que se le debería aumentar el sueldo el 0%(0) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 4%(3) en desacuerdo, el 12% (10) indeciso, el 53%(44) de cuerdo y el 31% (26) completamente de acuerdo.

b. Resultados con respecto a relaciones interpersonales

Resultados con respecto a ambientes de trabajo

Tabla 5

¿El ambiente donde trabaja es cómodo para realizar sus actividades?

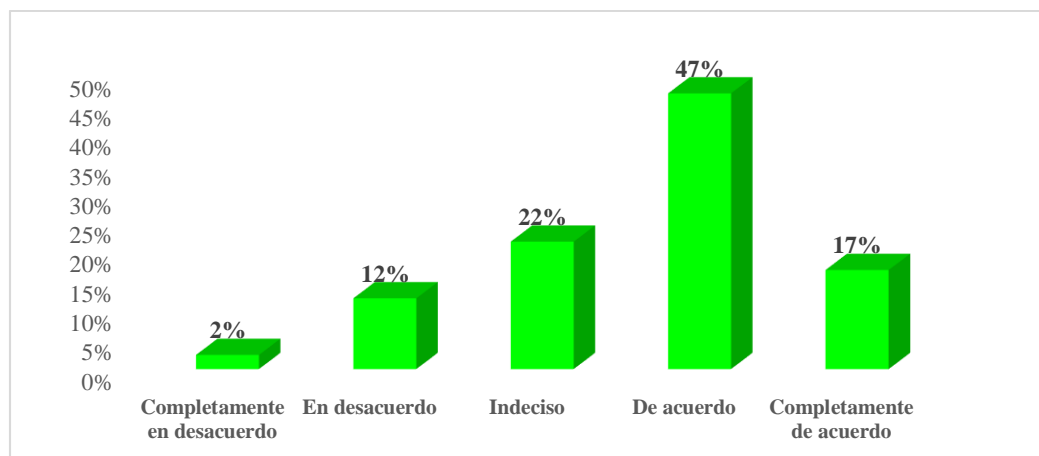
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 2 | 2% |
| En desacuerdo | 10 | 12% |
| Indeciso | 18 | 22% |
| De acuerdo | 39 | 47% |
| Completamente de acuerdo | 14 | 17% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 5

¿El ambiente donde trabaja es cómodo para realizar sus actividades?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 5 se observa que con respecto a si el ambiente donde trabaja es cómodo para realizar sus actividades el 2%(2) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 12%(10) en desacuerdo, el 22% (18) indeciso, el 47%(39) de acuerdo y el 17% (14) completamente de acuerdo.

Tabla 6

¿La infraestructura de la entidad está constantemente limpia y ordenada?

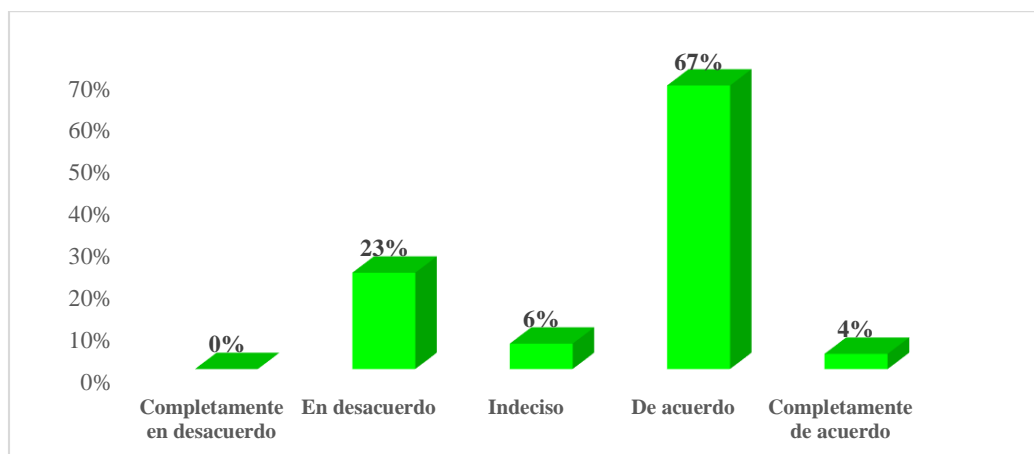
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 19 | 23% |
| Indeciso | 5 | 6% |
| De acuerdo | 56 | 67% |
| Completamente de acuerdo | 3 | 4% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 6

¿La infraestructura de la entidad está constantemente limpia y ordenada?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 6 se observa que con respecto a si la infraestructura de la entidad está constantemente limpia y ordenada el 0%(0) de los clientes están completamente en desacuerdo, el 23%(19) en desacuerdo, el 6% (5) indeciso, el 67%(56) de acuerdo y el 4% (3) completamente de acuerdo.

Resultados con respecto a comportamiento organizacional

Tabla 7

¿En la entidad cada área trabaja por su lado?

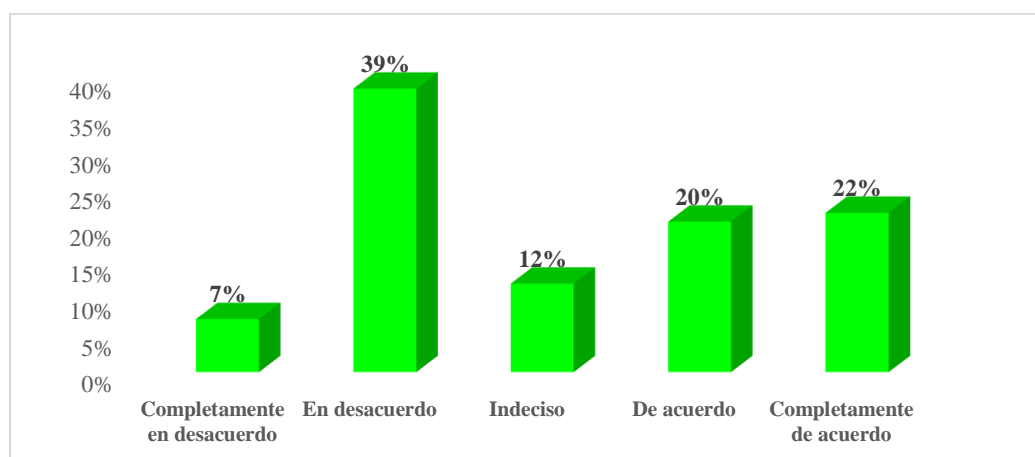
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 6 | 7% |
| En desacuerdo | 32 | 39% |
| Indeciso | 10 | 12% |
| De acuerdo | 17 | 20% |
| Completamente de acuerdo | 18 | 22% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 7

¿En la entidad cada área trabaja por su lado?



Interpretación: Según la encuesta realizada En la tabla y figura 7 se observa que con respecto a si en la entidad cada área trabaja por su lado el 7%(6) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 39%(32) en desacuerdo, el 12% (10) indeciso, el 20%(18) de acuerdo y el 22% (18) completamente de acuerdo.

Tabla 8

¿El espíritu de equipo en esta entidad es excelente?

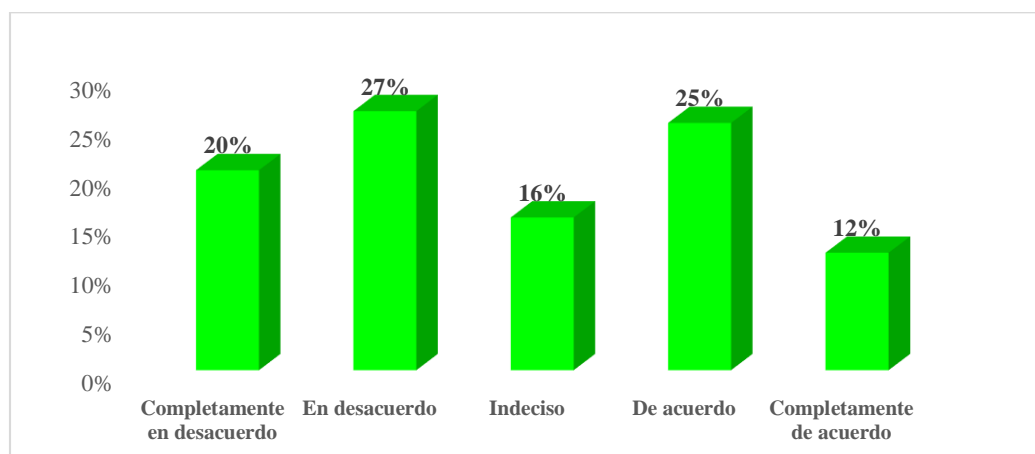
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 17 | 20% |
| En desacuerdo | 22 | 27% |
| Indeciso | 13 | 16% |
| De acuerdo | 21 | 25% |
| Completamente de acuerdo | 10 | 12% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 8

¿El espíritu de equipo en esta entidad es excelente?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 8 se observa que con respecto a si el espíritu de equipo en esta entidad es excelente el 20% (17) de los clientes están completamente en desacuerdo, el 27% (22) en desacuerdo, el 16% (13) indeciso, el 25% (21) de acuerdo y el 12% (10) completamente de acuerdo.

Tabla 9

¿Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica?

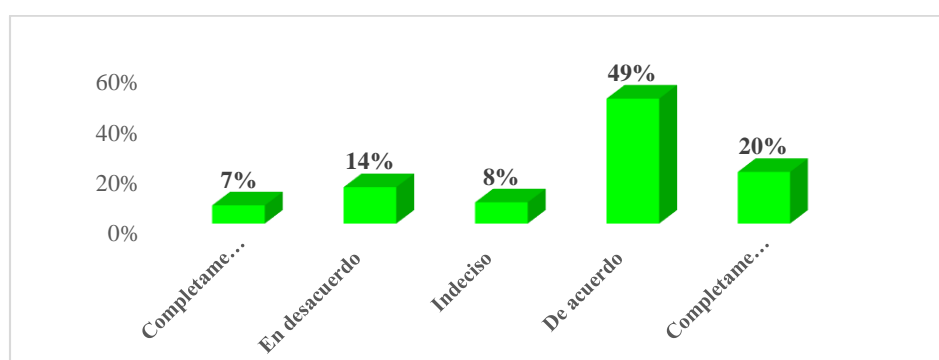
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 6 | 7% |
| En desacuerdo | 12 | 14% |
| Indeciso | 7 | 8% |
| De acuerdo | 41 | 49% |
| Completamente de acuerdo | 17 | 20% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 9

¿Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 4 se observa que con respecto a toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica el 7%(6) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 14%(12) en desacuerdo, el 8% (7) indeciso, el 49%(41) de acuerdo y el 20% (17) completamente de acuerdo.

c. Resultados con respecto a condición de trabajo

Resultados con respecto a calidad laboral

Tabla 10

¿Considera la calidad como un factor importante en su trabajo?

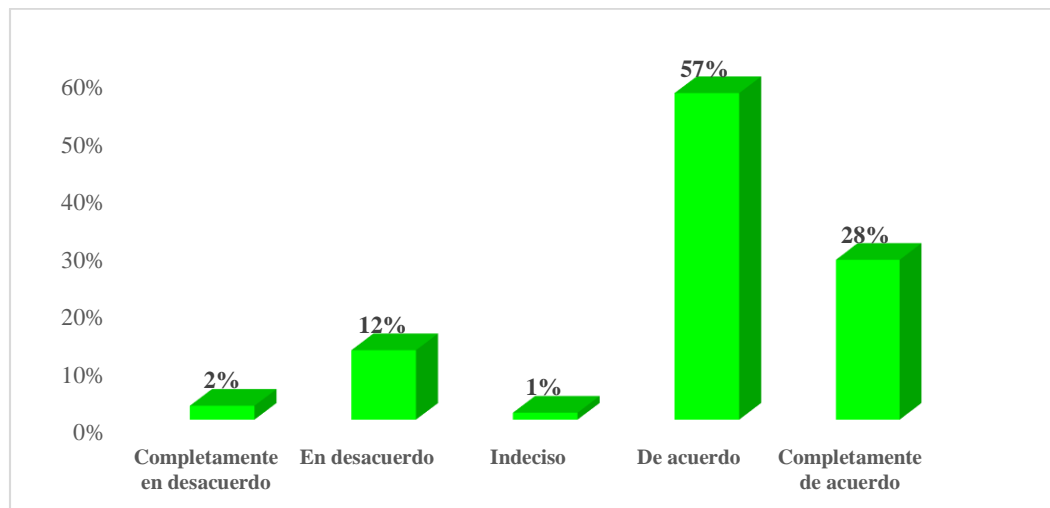
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 2 | 2% |
| En desacuerdo | 10 | 12% |
| Indeciso | 1 | 1% |
| De acuerdo | 47 | 57% |
| Completamente de acuerdo | 23 | 28% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 10

¿Considera la calidad como un factor importante en su trabajo?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 10 se observa que con respecto a si Considera la calidad como un factor importante en su trabajo el 2%(2) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 12%(10) en desacuerdo, el 1% (1) indeciso, el 57%(47) de acuerdo y el 28% (23) completamente de acuerdo.

Tabla 11

¿Cree usted que se debe establecer mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo y sus superiores para obtener una buena calidad laboral?

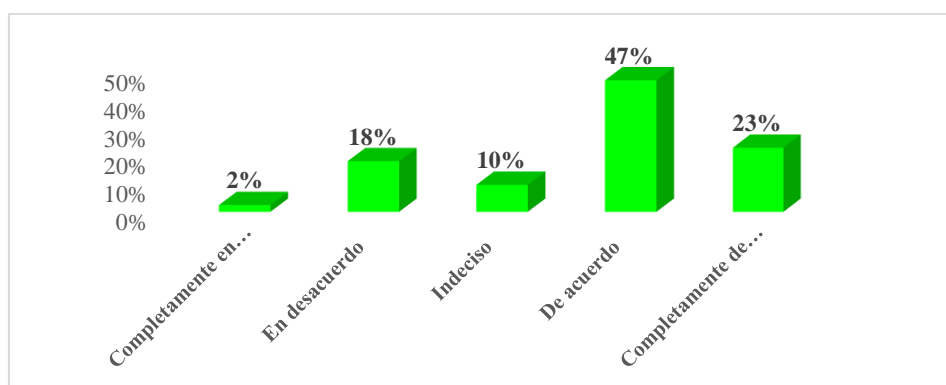
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 2 | 2% |
| En desacuerdo | 15 | 18% |
| Indeciso | 8 | 10% |
| De acuerdo | 39 | 47% |
| Completamente de acuerdo | 19 | 23% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 11

¿Cree usted que se debe establecer mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo y sus superiores para obtener una buena calidad laboral?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 11 se observa que con respecto a si cree que se debe establecer mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo y sus superiores para obtener una buena calidad laboral el 2%(2) de los clientes están completamente en desacuerdo, el 18%(15) en desacuerdo, el 10% (8) indeciso, el 47%(39) de acuerdo y el 23% (19) completamente de acuerdo.

Tabla 12

¿Considera que la planificación y la organización de las tareas garantizan la calidad laboral?

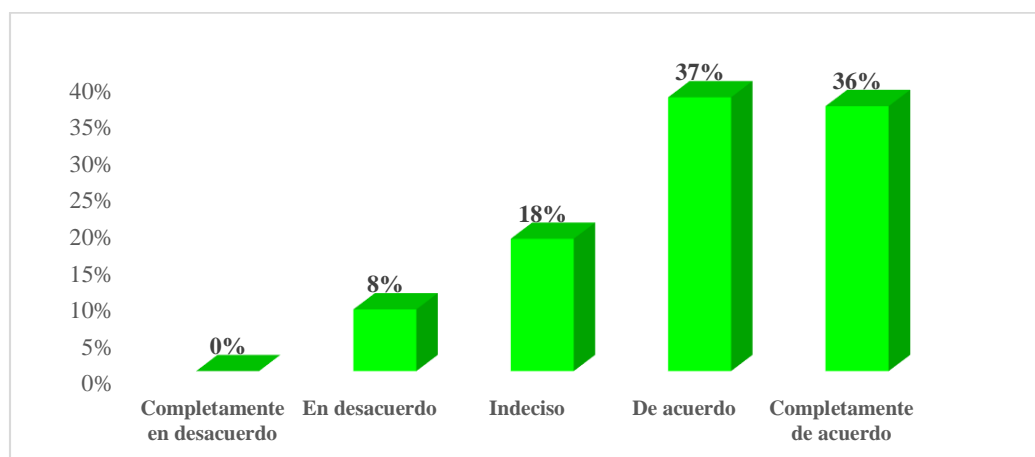
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 7 | 8% |
| Indeciso | 15 | 18% |
| De acuerdo | 31 | 37% |
| Completamente de acuerdo | 30 | 36% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 12

¿Considera que la planificación y la organización de las tareas garantizan la calidad laboral?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 12 se observa que con respecto a si reconoce el logotipo del comercial Trujillo el 0% (0) de los clientes están completamente en desacuerdo, el 8% (7) en desacuerdo, el 18% (15) indeciso, el 25% (25) de acuerdo y el 54% (54) completamente de acuerdo.

Tabla 13

¿Acepta a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la calidad en el trabajo?

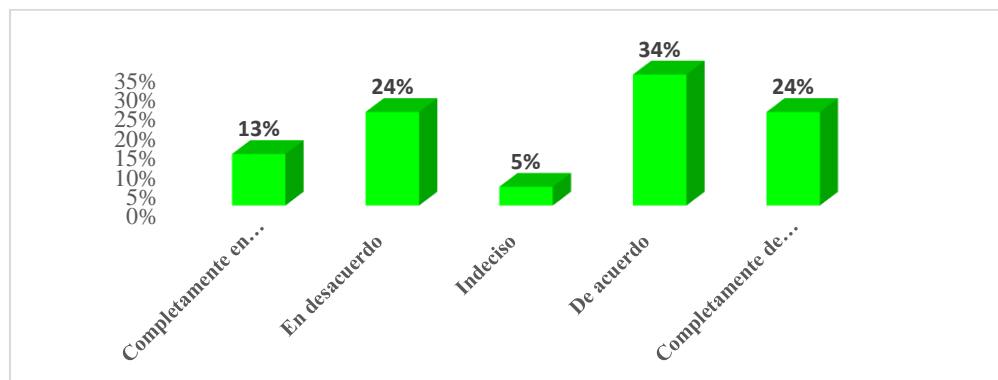
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 11 | 13% |
| En desacuerdo | 20 | 24% |
| Indeciso | 4 | 5% |
| De acuerdo | 28 | 34% |
| Completamente de acuerdo | 20 | 24% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 13

¿Acepta a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la calidad en el trabajo?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 13 se observa que con respecto a si acepta a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la calidad en el trabajo el 13% (11) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 24% (20) en desacuerdo, el 5% (4) indeciso, el 34% (28) de acuerdo y el 24% (24) completamente de acuerdo.

d. Resultados con respecto a empoderamiento

Resultados con respecto a la motivación

Tabla 14

¿Se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo?

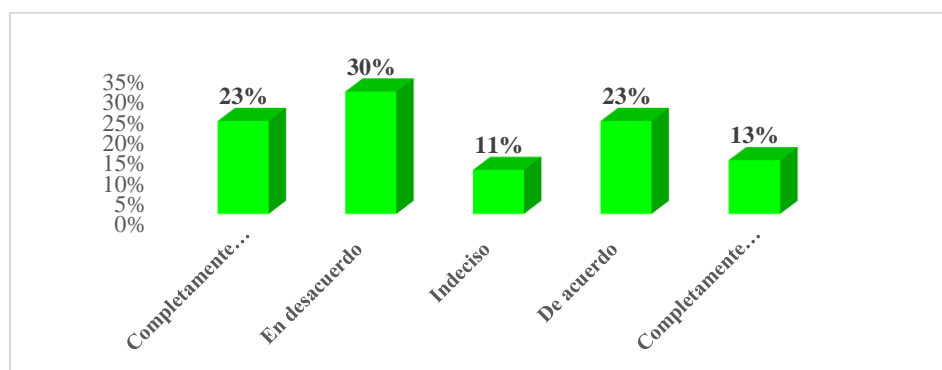
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 19 | 23% |
| En desacuerdo | 25 | 30% |
| Indeciso | 9 | 11% |
| De acuerdo | 19 | 23% |
| Completamente de acuerdo | 11 | 13% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 14

¿Se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 14 se observa que con respecto a si se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo el 23% (19) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 30% (25) en desacuerdo, el 11% (9) indeciso, el 23% (19) de acuerdo y el 13% (11) completamente de acuerdo.

Tabla 15

¿Se siente motivado en el trabajo?

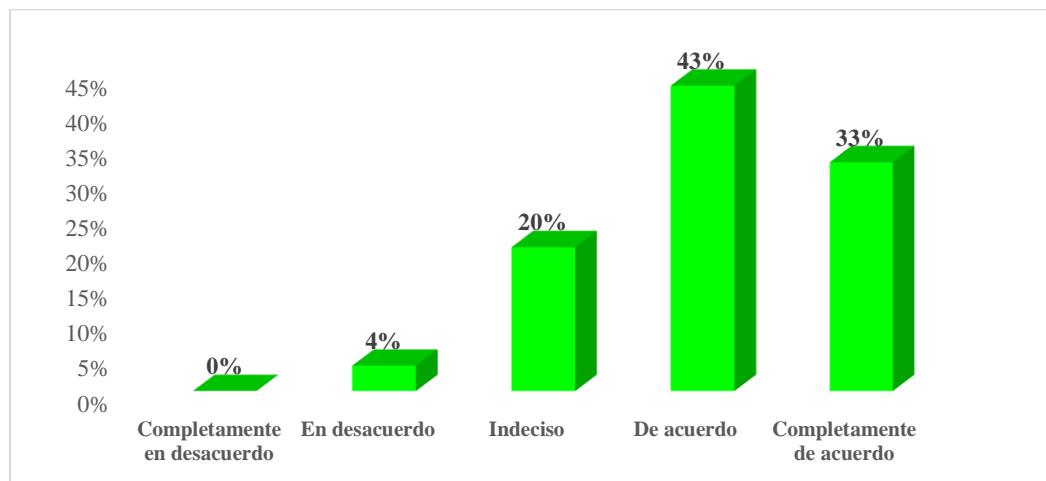
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 3 | 4% |
| Indeciso | 17 | 20% |
| De acuerdo | 36 | 43% |
| Completamente de acuerdo | 27 | 33% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 15

¿Se siente motivado en el trabajo?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 15 se observa que con respecto a si Se siente motivado en el trabajo el 0%(0) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 4%(3) en desacuerdo, el 20% (17) indeciso, el 43%(36) de cuerdo y el 33% (27) completamente de acuerdo.

Tabla 16

¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo?

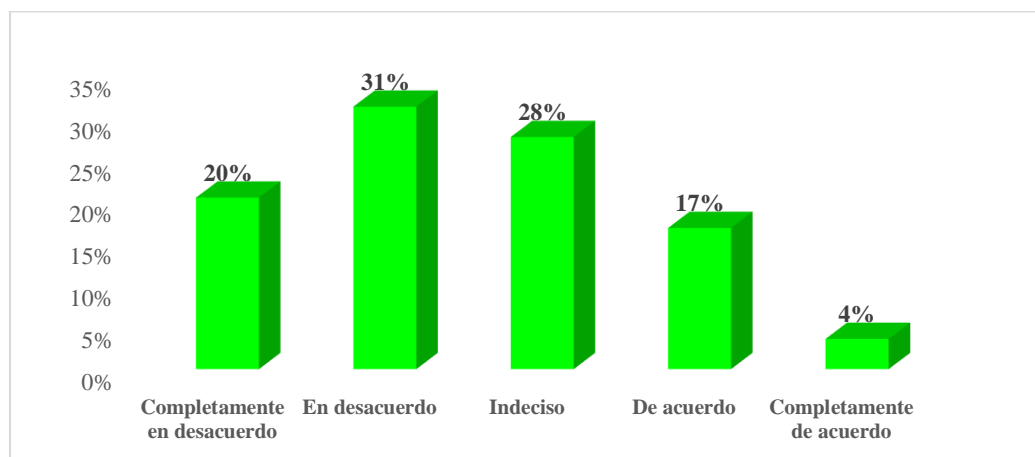
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 17 | 20% |
| En desacuerdo | 26 | 31% |
| Indeciso | 23 | 28% |
| De acuerdo | 14 | 17% |
| Completamente de acuerdo | 3 | 4% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 16

¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 16 se observa que con respecto a si obtiene reconocimiento por su trabajo el 20%(17) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 9%(9) en desacuerdo, el 28% (23) indeciso, el 17%(14) de acuerdo y el 4% (3) completamente de acuerdo.

Resultados con respecto a toma de control

Tabla 17

¿Tengo independencia para organizar mi trabajo?

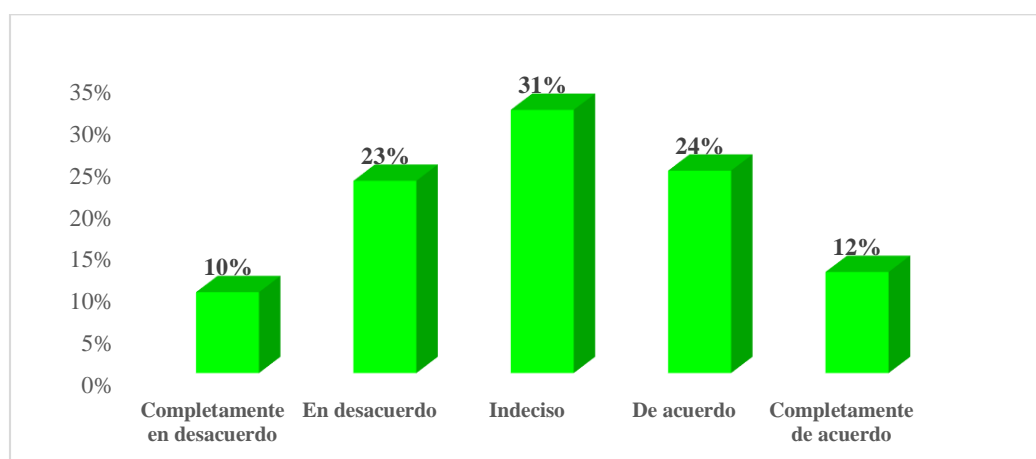
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 8 | 10% |
| En desacuerdo | 19 | 23% |
| Indeciso | 26 | 31% |
| De acuerdo | 20 | 24% |
| Completamente de acuerdo | 10 | 12% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 17

¿Tengo independencia para organizar mi trabajo?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 17 se observa que con respecto a si tiene independencia para organizar su trabajo el 10%(8) de los clientes están completamente en desacuerdo, el 23%(19) en desacuerdo, el 26% (31) indeciso, el 24%(20) de cuerdo y el 12% (10) completamente de acuerdo.

Tabla 18

¿Cuándo surgen algunos problemas suelo tomar el control inmediatamente?

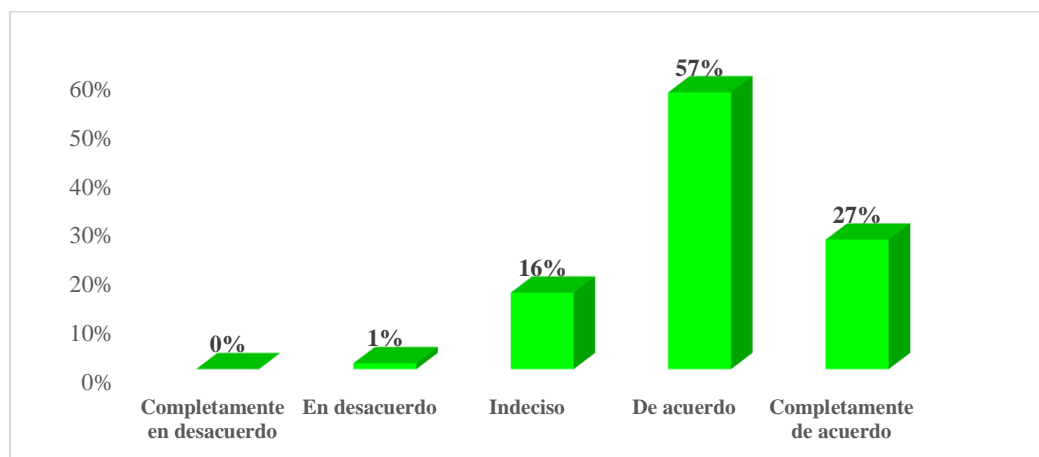
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 1 | 1% |
| Indeciso | 13 | 16% |
| De acuerdo | 47 | 57% |
| Completamente de acuerdo | 22 | 27% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 18

¿Cuándo surgen algunos problemas suelo tomar el control inmediatamente?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 18 se observa que con respecto a si cuando surgen algunos problemas suele tomar el control inmediatamente el 0% (0) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 1% (1) en desacuerdo, el 16% (13) indeciso, el 47% (57) de acuerdo y el 27% (22) completamente de acuerdo.

Resultados con respecto a participación en decisiones

Tabla 19

¿Suele participar en las decisiones que toma mi superior?

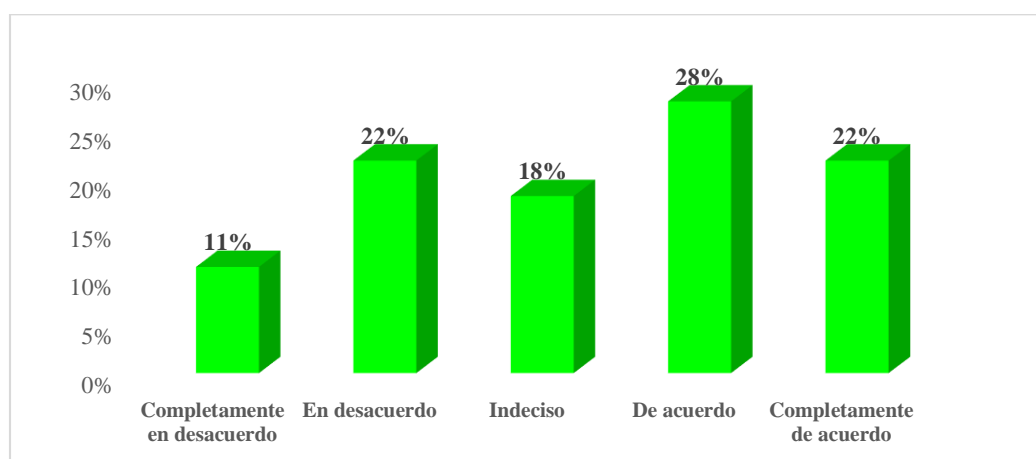
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 9 | 11% |
| En desacuerdo | 18 | 22% |
| Indeciso | 15 | 18% |
| De acuerdo | 23 | 28% |
| Completamente de acuerdo | 18 | 22% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 19

¿Suele participar en las decisiones que toma mi superior?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 19 se observa que con respecto a si suele participar en las decisiones que toma mi superior el 11% (9) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 22% (18) en desacuerdo, el 18% (15) indeciso, el 28% (23) de acuerdo y el 22% (18) completamente de acuerdo.

Tabla 20

¿Mis participaciones en las reuniones realizadas por la entidad son tomadas en consideración?

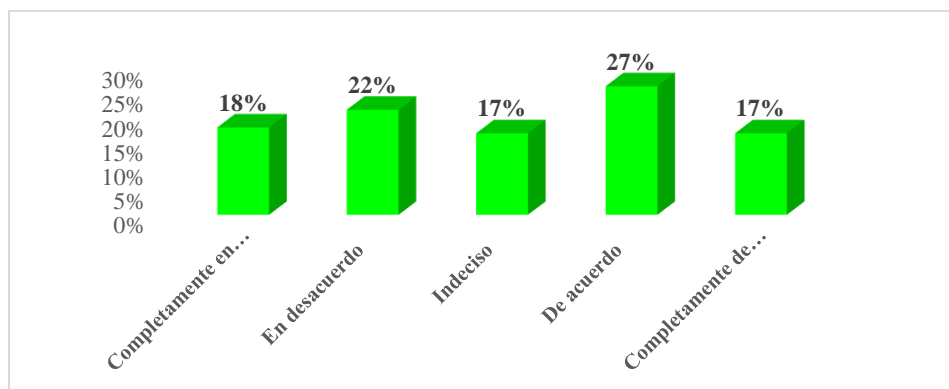
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 15 | 18% |
| En desacuerdo | 18 | 22% |
| Indeciso | 14 | 17% |
| De acuerdo | 22 | 27% |
| Completamente de acuerdo | 14 | 17% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 20

¿Mis participaciones en las reuniones realizadas por la entidad son tomadas en consideración?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 20 se observa que con respecto a si sus participaciones en las reuniones realizadas por la entidad son tomadas en consideración el 18% (15) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 22% (18) en desacuerdo, el 17% (14) indeciso, el 27% (22) de acuerdo y el 17% (14) completamente de acuerdo.

e. Resultados con respecto a reconocimiento personal

Resultados con respecto a habilidades

Tabla 21

¿Cuento con habilidades para resolver los problemas que se presentan en mi trabajo?

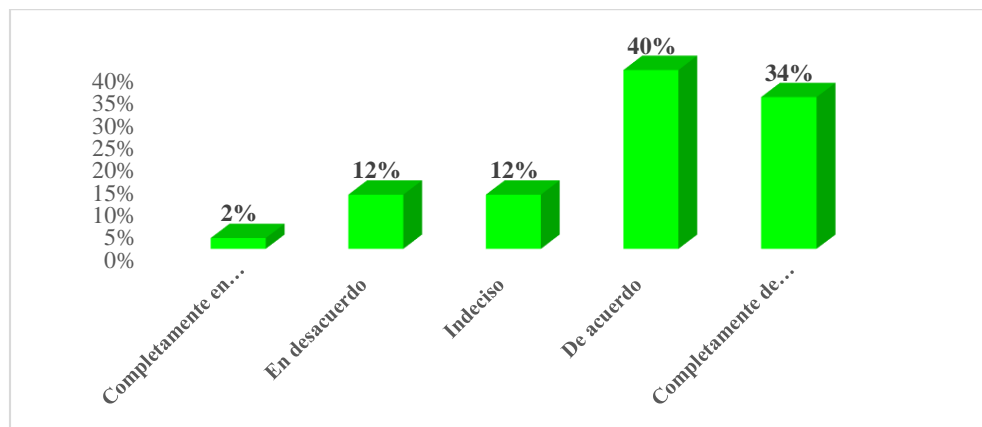
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 2 | 2% |
| En desacuerdo | 10 | 12% |
| Indeciso | 10 | 12% |
| De acuerdo | 33 | 40% |
| Completamente de acuerdo | 28 | 34% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 21

¿Cuento con habilidades para resolver los problemas que se presentan en mi trabajo?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 21 se observa que con respecto a si Cuenta con habilidades para resolver los problemas que se presentan en mi trabajo el 2% (2) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 12% (10) en desacuerdo, el 12% (12) indeciso, el 40% (33) de acuerdo y el 34% (28) completamente de acuerdo.

Tabla 22

¿Considero que cuento con habilidades para adecuarme rápidamente a los cambios en la entidad?

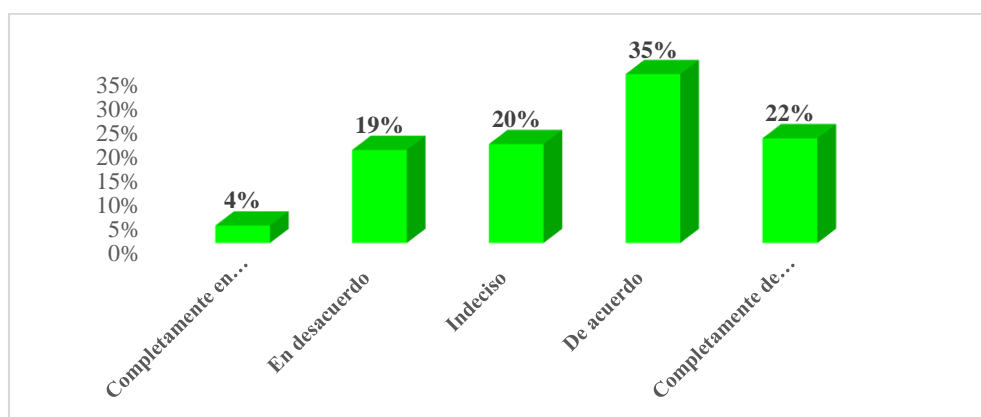
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 3 | 4% |
| En desacuerdo | 16 | 19% |
| Indeciso | 17 | 20% |
| De acuerdo | 29 | 35% |
| Completamente de acuerdo | 18 | 22% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 22

¿Considero que cuento con habilidades para adecuarme rápidamente a los cambios en la entidad?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 22 se observa que con respecto a si considero que cuento con habilidades para adecuarme rápidamente a los cambios en la entidad el 4% (3) de los clientes están completamente en desacuerdo, el 19% (16) en desacuerdo, el 20% (17) indeciso, el 29% (35) de acuerdo y el 18% (22) completamente de acuerdo.

Resultados con respecto a valores

Tabla 23

¿En la Municipalidad de Independencia se practican los valores?

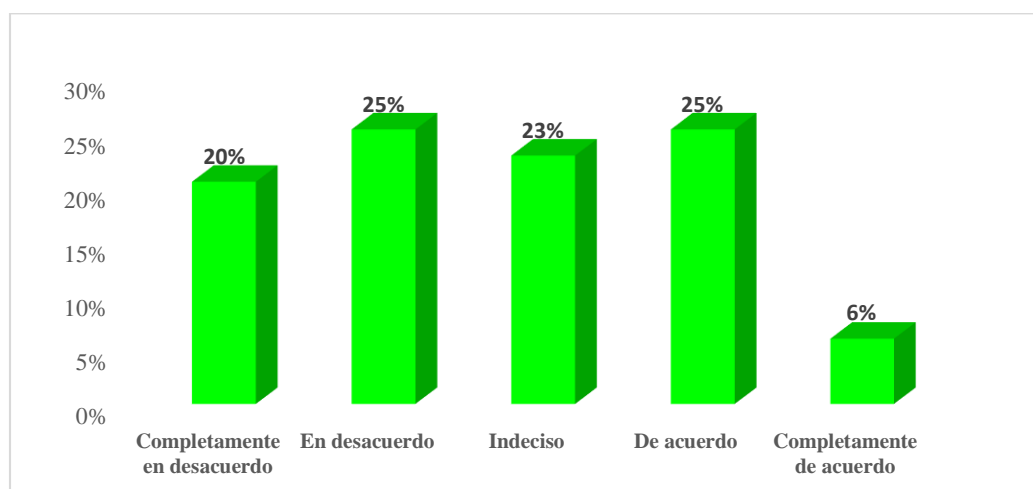
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 17 | 20% |
| En desacuerdo | 21 | 25% |
| Indeciso | 19 | 23% |
| De acuerdo | 21 | 25% |
| Completamente de acuerdo | 5 | 6% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 23

¿En la Municipalidad de Independencia se practican los valores?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 23 se observa que con respecto a si en la Municipalidad de Independencia se practican los valores el 20% (17) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 25% (21) en desacuerdo, el 23% (19) indeciso, el 25% (21) de acuerdo y el 6% (5) completamente de acuerdo.

Tabla 24

¿Realizo innovaciones constantemente para mejorar el servicio en la Municipalidad de Independencia?

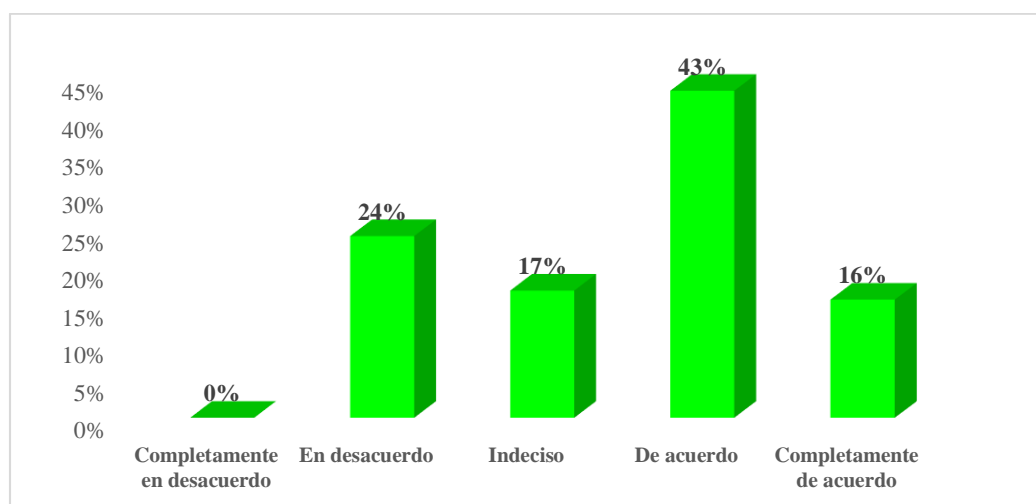
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 20 | 24% |
| Indeciso | 14 | 17% |
| De acuerdo | 36 | 43% |
| Completamente de acuerdo | 13 | 16% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 24

¿Realizo innovaciones constantemente para mejorar el servicio en la Municipalidad de Independencia?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 24 se observa que con respecto a si realiza innovaciones constantemente para mejorar el servicio en la Municipalidad de Independencia el 0% (0) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 24% (20) en desacuerdo, el 17% (14) indeciso, el 43% (36) de acuerdo y el 16% (13) completamente de acuerdo.

Resultados con respecto a creencias

Tabla 25

¿Cree usted que es el capital humano más valiosa para la Municipalidad de Independencia?

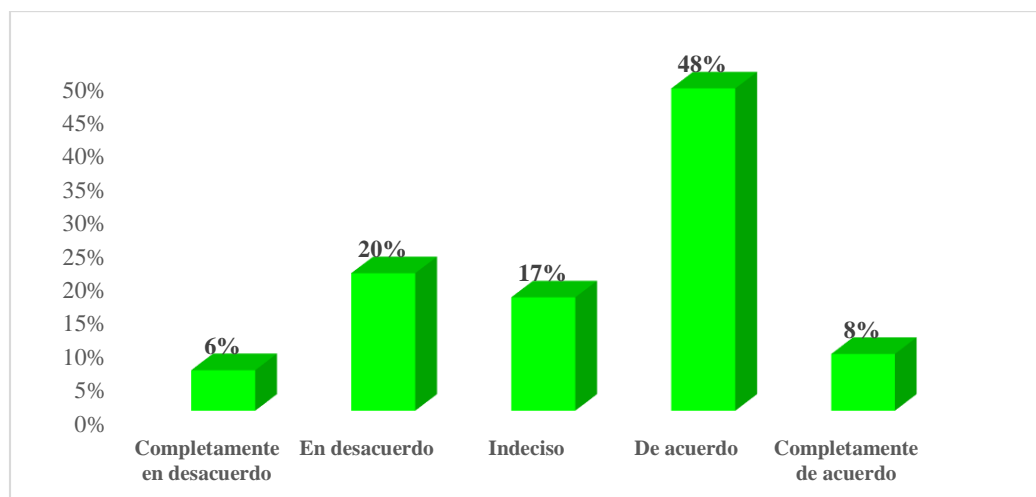
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 5 | 6% |
| En desacuerdo | 17 | 20% |
| Indeciso | 14 | 17% |
| De acuerdo | 40 | 48% |
| Completamente de acuerdo | 7 | 8% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 25

¿Cree usted que es el capital humano más valiosa para la Municipalidad de Independencia?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 25 se observa que con respecto a si cree que es el capital humano más valiosa para la Municipalidad de Independencia el 6%(5) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 20%(17) en desacuerdo, el 17% (14) indeciso, el 48%(40) de acuerdo y el 8% (7) completamente de acuerdo.

Tabla 26

¿Considera que es importante respetar las normas establecidas por la Municipalidad de Independencia?

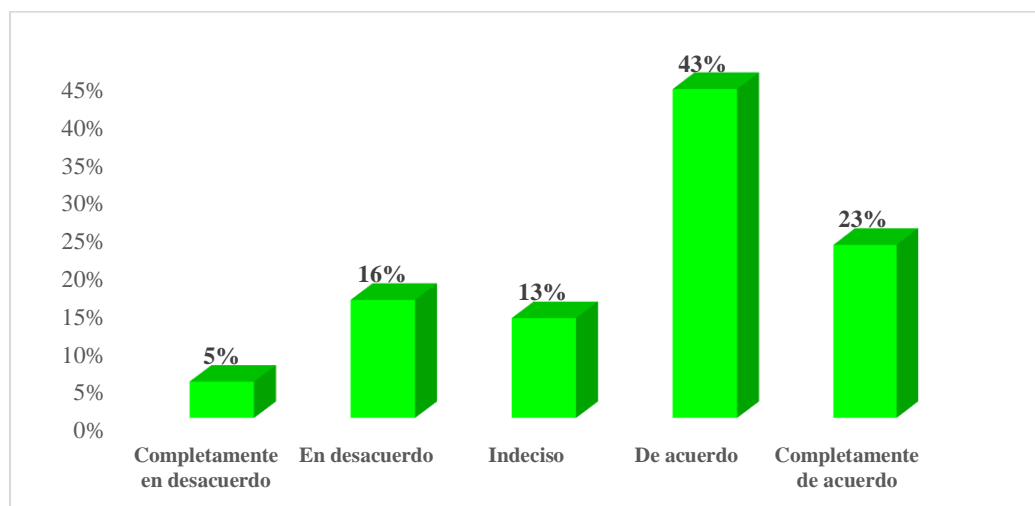
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Completamente en desacuerdo | 4 | 5% |
| En desacuerdo | 13 | 16% |
| Indeciso | 11 | 13% |
| De acuerdo | 36 | 43% |
| Completamente de acuerdo | 19 | 23% |
| Total | 83 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la Municipalidad de Independencia., Huaraz, 2017

Elaboración: Propia

Gráfico 26

¿Considera que es importante respetar las normas establecidas por la Municipalidad de Independencia?



Interpretación: Según la encuesta realizada en la tabla y figura 26 se observa que con respecto a si considera que es importante respetar las normas establecidas por la Municipalidad de Independencia el 5% (4) de los colaboradores están completamente en desacuerdo, el 16% (13) en desacuerdo, el 13% (11) indeciso, el 43% (36) de acuerdo y el 23% (19) completamente de acuerdo.

8. ANALISIS Y DISCUSION

BENEFICIOS ECONÓMICOS

En un 48% los colaboradores no están conformes con el sueldo asignado por la entidad, así como se plasma en la (tabla N° 01), el 64 % el sueldo afecta en su trabajo (tabla N° 02).

En este sentido se identifica que, los colaboradores de la entidad se encuentran en desacuerdo con el sueldo asignado de tal manera también se encuentran insatisfechos ya que ellos si creen que el sueldo influye en su trabajo por tal motivo se encuentran inconformes.

En un 62% la expectativa económica fue buena cuando inicio a laborar en la entidad como se plasma en la (tabla N° 03), pero un 84 % considera que se le debería aumentar el sueldo (tabla N° 04). Según el resultado obtenido, en términos generales la mayoría de los colaboradores consideran que se le debería aumentar el sueldo lo que conlleva a que estos se sienten satisfechos de tal manera tengan una mayor productividad.

RELACIONES INTERPERSONALES

En un 64% considera que el ambiente donde trabajan es cómodo para realizar sus actividades como se plasma en la (tabla N° 05). En un 71 % están de acuerdo que la infraestructura de la entidad está constantemente limpia y ordena (tabla N° 06). En un 46% no consideran que cada área trabaja por su lado (tabla N° 7). En un 47 % no tienen espíritu de equipo (tabla N ° 08). En un 69 % consideran que todas las decisiones que se toma es necesario consultarlo con los superiores antes de ponerla en práctica (tabla N° 09). En ese sentido se cuenta que los colaboradores tienen un ambiente e infraestructura laboral muy agradable y cómoda para realizar sus actividades sin embargo no cuentan con un espíritu de equipo en sus oficinas de tal modo que falta mucha comunicación y coordinación dentro de la entidad.

CONDICIÓN DE TRABAJO

El 75% consideran la calidad como un factor importante en su trabajo, así como se plasma en la (tabla N° 10). En un 70 % se debe establecer mejor comunicación entre sus compañeros (tabla N° 11). En un 73% se considera que la planificación y la organización de las tareas garantizan la calidad laboral (tabla N° 12). En un 58% aceptan a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la calidad de trabajo (tabla N° 13). Por lo descrito la calidad es un factor importante en el trabajo de tal modo los colaboradores se sientan a gusto con sus labores, como también hay un déficit de comunicación entre los colaboradores, por tal motivo se garantiza la calidad laboral con una buena planificación y organización y como medida de control se acepta las supervisiones para obtener una mejor calidad de trabajo.

EMPODERAMIENTO

El 53% no se dan incentivos adicionales a lo establecido en el contrato de trabajo, así como se plasma en la (tabla N° 14). En un 76 % se sienten motivados en el trabajo (tabla N° 15). En un 51 % no hay reconocimiento por los trabajos realizados (tabla N° 16). En un 36% tienen independencia para organizar su trabajo (tabla N° 17). En un 84 % cuando surgen problemas suelen tomar el control inmediatamente (tabla N° 18). En un 50% participan en las decisiones que toman los superiores (tabla N° 19). En un 44% las participaciones realizadas por la entidad son tomadas en consideración (tabla N° 20). Por lo expuesto no hay un líder que pueda controlar las necesidades de los colaboradores y conllevarlo a un mismo objetivo, sin embargo, los colaboradores cuentan con una independencia para organizar su trabajo y participar en las decisiones que toman los superiores de tal manera tomar las medidas correctivas cuando se requiera.

RECONOCIMIENTO PERSONAL

Un 74 % cuentan con habilidades para resolver los problemas que se presentan en el trabajo, así como se plasma en la (tabla N° 21). En un 57 % cuentan con habilidades para adecuarse rápidamente a los cambios dados por la entidad (tabla N° 22). En un 45 % no practican los valores en la entidad (tabla N° 23). En un 59 % realizan innovaciones constantemente para mejorar el servicio en la Municipalidad de Independencia (tabla N° 24). En un 56 % los colaboradores son el capital humano más valiosa en la Municipalidad de Independencia (tabla N° 25). En un 66 % las normas establecidas por la Municipalidad de Independencia son consideradas importante (tabla N° 26). En este sentido se determina que los colaboradores de la Municipalidad de Independencia cuentan con habilidades para adecuarse a los cambios realizados por la entidad y resolver los problemas que se presentan dentro de ella. Como también no practican los valores establecidas por la entidad esto quiere decir que se deben plantear algunas estrategias y así se puedan practicar e inculcar los valores. Sin embargo, los colaboradores realizan innovaciones constantemente para mejorar el servicio de tal modo que se presten servicios de alta calidad generando así una mayor productividad para la entidad.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. CONCLUSIONES

Mediante la investigación realizada se concluye que, los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia no se encuentran satisfechos con los trabajos que realizan debido al sueldo que perciben lo que implica el incumplimiento de sus funciones adecuadamente.

En los resultados sobre la Satisfacción Laboral a través de los beneficios económicos en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. Revela que, los colaboradores de la entidad se encuentran en desacuerdo con el sueldo asignado de tal manera el sueldo influye en su trabajo y la gran mayoría consideran que se le debería aumentar el sueldo.

Análisis y discusión de los resultados para describir la Satisfacción Laboral a través de las relaciones interpersonales en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. Revela que, se cuenta que los colaboradores tienen un ambiente e infraestructura laboral muy agradable y cómoda para realizar sus actividades sin embargo no cuentan con un espíritu de equipo en sus oficinas de tal modo que falta mucha comunicación y coordinación dentro de la entidad.

Análisis y discusión de los resultados para conocer la Satisfacción Laboral a través de la condición de trabajo en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. Da a conocer que, la calidad es un factor importante en el trabajo de tal modo los colaboradores se sientan a gusto con sus labores, como también hay un déficit de comunicación entre los colaboradores.

Análisis y discusión de los resultados para conocer la Satisfacción Laboral a través del reconocimiento personal en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. Se conoce que, no hay un líder que pueda controlar las necesidades de los colaboradores y conllevarlo a un mismo objetivo, sin embargo los colaboradores cuenta con una independencia para organizar su trabajo y participar en las decisiones que toman los superiores.

Análisis y discusión de los resultados para conocer la Satisfacción Laboral a través del reconocimiento personal en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. Se determina que los colaboradores de la Municipalidad de Independencia cuentan con habilidades para adecuarse a los cambios realizados por la entidad y resolver los problemas que se presentan dentro de ella. Como también no practican los valores establecidas por la entidad, sin embargo los colaboradores realizan innovaciones constantemente para mejorar el servicio de tal modo que se presten servicios de alta calidad generando así una mayor productividad para la entidad.

9.2. RECOMENDACIONES

Hacer un estudio de la situación económica de la entidad para ver la posibilidad de incrementar el sueldo a los colaboradores de acuerdo a desempeño que estos tengan en sus áreas correspondientes, como se mencionó anteriormente el sueldo influye en el trabajo, por ende, cada ente de la entidad podrá brindar y producir más en sus labores.

Establecer charlas constructivas para cada área y la entidad en general con temas que ayuden a interactuar en equipo, de tal modo que se cree un ambiente laboral muy agradable y fluya así la amistad y armonía de los trabajadores con sus compañeros.

Si queremos que la comunicación en la entidad sea efectiva deberá estar bien organizada para que la información sea accesible y establecer un ritmo de comunicación ya que en lugar de comunicarse solo en reuniones cuando surjan problemas o necesidades se deberá potenciar que estas serán de manera periódica.

El jefe deberá sentirse apasionado por su trabajo demostrando que le importa, y cuando mostramos que nos importa, puede llegar a ser percibido claramente por nuestros por nuestros equipos y por nuestro entorno, inspirar esa confianza que producirá un cambio que hará que los colaboradores se animen a seguirte, la cual ayudarán a establecer una expectativa de éxito, y cuando esperamos el éxito, este mismo efecto produce que se incremente aún más las posibilidades del éxito.

Es de vital importancia que al ingresar a laborar en las distintas entidades primero ocuparse de conocer sus valores y sus significados. Ellos nos permiten regular nuestra conducta para el bienestar colectivo y lograr una convivencia armoniosa dentro de la entidad.

Si resolvemos ser parte de una organización con valores ya definidos, entonces hemos decidido suscribirlos y ponerlos en práctica.

Podemos afirmar que asumir los valores de una organización en la que nos interesa estar es una responsabilidad individual. La práctica de los valores expresa el grado de compromiso que tenemos con esa organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Referencias

- Albuquerque, R. (1992) "Estudios de Derecho del Trabajo", Pág. 504. Santo Domingo, Rep. Dominicana. 1992
- Alva, J. y Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Amaru, M. A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2005). *Administración. Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo*. (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008) *Administración de Recursos Humanos*, Cengage Learning Editores.
- Burin, D.; Karl I. y L. Levin. (1998). *Hacia una Gestión Participativa y Eficaz*. Ed. Ciccus. Bs. As.
- Campos, R. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Íllimo.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/447/TFC-S-02-30.pdf>
- Canals Margalef, J. (2000). *La gestión del crecimiento de la empresa*. Madrid: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica*. (Tercera ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). México: Mc Graw Hill.
- Concepto Definición. (22 de Febrero de 2015). Definición de Cordialidad. *Definición de Cordialidad*. CONCEPTODEFINICION.DE. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/cordialidad/>
- Contreras, C. A., Díaz, B. C., & Hernández, E. R. (s.f.). *Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura*

- organizacional prevalecientes en un mundo globalizado*. eumed.net enciclopedia virtual. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html
- CreceNegocios. (24 de Mayo de 2015). La satisfacción del cliente. *Formas de lograr la satisfacción del cliente*. CreceNegocios. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/la-satisfaccion-del-cliente/>
- Cornell EmpowermentGroup. (1989). Empowermentand familysupport. *Networking Bulletin*,1,1-23
- Cfr. AA.VV., "Derecho al Descanso Vacacional", Informativo Caballero Bustamante, N° 371. 1997, p. D 1. y AA. VV., "Suspensión del Contrato de Trabajo", Asesoría Laboral, No 68, 1996, p. 5.
- DeConceptos.com. (s.f.). Concepto de agilidad. *Concepto de agilidad*. Obtenido de DeConceptos.com: <http://deconceptos.com/ciencias-naturales/agilidad>
- De Buen, N. (1977). Derecho del Trabajo, México, T. II, p. 172. Ver también Justo López: Del sueldo o salario en general, en "Ley de Trabajo comentada",ECM, Buenos Aires 1978, T .II, p. 446.
- Delfín, O. (s.f.). *Elaboración de Plan de Capacitación*. Monografias.com. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion2.shtml>
- Del Valle, O. y Mercedes, J. (2011). Nivel de satisfacción laboral de los egresados de la “Licenciatura en gerencia de recursos humanos” de la Universidad de Oriente.
<https://www.redalyc.org/pdf/4277/427739446009.pdf>
- Dessler, G. (1996). Administración de Personal. (Sexta, Ed.) México: Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.
- Diaz Bordenave, J. 1982. Estrategias de enseñanza-aprendizaje: orientaciones para la docencia universitaria. I.I.C.A. San José, Costa Rica.
- Emprende Pyme . (16 de Octubre de 2015). Tipos de capacitación. Obtenido de Emprende Pyme.net: <http://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>
- Ganim, R. (17 de Abril de 2005). Excelente servicio y posicionamiento en cordialidad. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/excelente-servicio-posicionamiento-cordialidad/>

- García, S. y Dolan, S. (1997). Dirección por valores. Madrid, McGraw Hill.
- GestioPolis.com Experto. (2001). Qué es compensación dentro de la administración de recursos humanos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-compensacion-dentro-de-la-administracion-de-recursos-humanos/>
- Giraldo, K. (s.f.). Cortesía - Valor personal. Cortesía - Valor personal. Mentalidad sin límites. Obtenido de <http://www.kathegiraldo.com/cortesia/>
- González, C. M., Mendoza, A. F., Jimenez, A. M., & Eleazar, V. G. (s.f.). Problema de Competitividad: La Capacitación. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4854/problema_de_competitividad.pdf
- Henoa, F. (2008). Codificación en salud ocupacional. Segunda edición, Bogotá: Ecoe Ediciones
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory Organizational. Behavior and Human Performance, 60: 157-170.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2015). Perú Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. Obtenido de Perú Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>
- Jaensch, G. (1975). Valoración de la empresa. Barcelona: Ariel.
- Katz, R. (2001). «Skills of an Effective Administrator». Harvard Business Review, núm. 52, p. 90-102.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial (Decimocuarta ed.). México: Mc Graw Hill.

- Lehndorff, S. y Bosch, G. (1997). La reducción de la jornada de trabajo y el empleo. Papeles de economía española, ISSN 0210-9107, N° 72, 1997, págs. 342-365
- Los Recursos Humanos. com. (25 de Agosto de 2015). Tipo de Capacitación de Personal. Obtenido de Los Recursos Humanos.com: <http://www.losrecursoshumanos.com/tipos-de-capacitacion-de-personal/>
- Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1991). Motivación y personalidad: Ediciones Díaz de Santos.
- Mechanic, D. (1991, February). Adolescents atrisk:New directions. Paper presented at the Seventh Annual Conference on Health Policy. Cornell University, Medical College
- Münch, G. L. (2007). Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. México: Pearson Educación.
- Navarro, S. (2012). “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Newstron, 2011, citado en la tesis de Alfaro, R. Leyton, S., Meza, A. Sáenz, I. (2012). Perú-Surco. Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Olmedo, M. J. (2013). La Capacitación del Servidor Municipal y su incidencia en la Calidad de Atención Ciudadana en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5818/1/TESIS%20FINAL%20SRA.%20JENNY%20OLMEDO.pdf>

- Palma, S. (2005). Escala Satisfacción Laboral SL-SPC. Lima: Editora y Comercialización CARTOLAN EIRL.
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo, síntesis, Tomo 1 y 2 (Volumne I. La actividad laboral en su contexto. Volumen II: Aspectos psicosociales del trabajo)
- Pérez, J. y Merino, M. (2014). Definición de condición de trabajo (<https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>)
- Pérez, J. P., & Merino, M. (2016). Definición de Rendimiento Laboral. Definición de Rendimiento Laboral. Definición.de. Obtenido de <http://definicion.de/rendimiento-laboral/>
- PLADECO Valparaíso. (20 de Julio de 2015). Actualización PLADECO Valparaíso. Capacitémonos.... ¿Qué son los Servicios Municipales? PLADECO VALPARAISO. Obtenido de <http://pladeco-valparaiso.webnode.cl/news/capacitemonos-%C2%BFque-son-los-servicios-municipales/>
- Psicología Organizacional. (22 de Septiembre de 2012). Las Relaciones Interpersonales Dentro del Area Laboral. Las Relaciones Interpersonales Dentro del Ambiente Laboral. Blogspot. Obtenido de <http://jackisaflor.blogspot.pe/>
- Psicología y Empresa. Renovando empresas con Talento Humano. (17 de Agosto de 2010). El trato digno en la empresa. Psicología y Empresa. Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/el-trato-digno-en-la-empresa.html>
- Rappaport, J. (1984). Studies in empowerment: Introduction to the issue. *Prevention in Human Services*, 3, 1-7.
- Reto, Á. F. (2016). El Proceso de Capacitación Técnico Laboral del Programa Nacional de Empleo Juvenil Jóvenes a la Obra. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1138/%C3%81ngel_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rey, M. C. (2000). Satisfacción al usuario: Un concepto en Alza. Barcelona: Universidad de Barcelona. Obtenido de <https://recyt.fecyt.es//index.php/anadoc/article/download/34000/18323>

- Ríos, M. Z. (2 de Abril de 2013). La capacitación de funcionarios permitirá una mejor gestión pública. *Diario La República*. Obtenido de <http://larepublica.pe/02-04-2013/la-capacitacion-de-funcionarios-permitira-una-mejor-gestion-publica>
- Robbins, S.P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Robbins, S. P. (2009). *Fundamentos de administración* (Sexta ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Mary, C. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009, citado en la tesis de Alfaro, R. Leyton, S., Meza, A. Sáenz, I. (2012). *Perú-Surco. Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
- Secretaría de Gestión Pública - Presidencia del Consejo de Ministros. (Setiembre de 2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género, 2015*. Lima, Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Stchohl, J. (2008). *Servicio al cliente* (Quinta ed.). USA: Service Qualite Institute.
- Stoner, F. J., Freeman, R. E., & Gilbert, J. D. (2010). *Administración* (Sexta ed.). México: Pearson Prentice Hill.
- Urías, V. P. (2013). *Diseño de un Programa de Capacitación para una Empresa de Giro Restaurantero*. Sonora: Instituto Tecnológico de Sonora. Obtenido de http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/717_urias_priscila.pdf

- Urquiza, L. G. (2016). La capacitación de los registradores civiles impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y su eficiencia en la función registral. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7897>
- Veloz, A. (20 de Octubre de 2011). Servir bien para vivir bien. Amabilidad y cortesía: El binomio de oro. Escuela Calidad de Servicio. Obtenido de <http://www.somoscalidad.com/?module=blog&p=30>
- Ventura, S. (s.f.). Tipos y modalidades de capacitación. Obtenido de Gestión.Org.: <https://www.gestion.org/economia-empresa/2896/tipos-y-modalidades-de-capacitacion/>
- Weiss, Joseph W. (2006). Ética en los negocios, un enfoque de administración de los stakeholders y de casos. 4a. ed.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas. (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Work Meter. (s.f.). Claves para mejorar el rendimiento laboral en la empresas. España: Work Meter. Obtenido de <http://es.workmeter.com/blog/bid/291345/Rendimiento-laboral-influencias-de-la-motivaci-n-y-el-presencialismo>

11. ANEXOS Y APENDICE

ANEXO N° 01

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION
LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA
HUARAZ, 2017

Instrucciones: Puede escribir o marcar con un (x) en la alternativa que usted crea conveniente. Marque una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada.

| | |
|----|-----------------------------|
| 1. | Completamente en desacuerdo |
| 2. | En desacuerdo |
| 3. | Indeciso |
| 4. | De acuerdo |
| 5. | Completamente de acuerdo |

| VARIABLE | DIVISIONES | INDICADORES | ITEMS | COMPLETAMENTE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | INDECISO | DE ACUERDO | COMPLETAMENTE DE ACUERDO | |
|----------------------|----------------------------|---|---|--|---------------|----------|------------|--------------------------|--|
| SATISFACCION LABORAL | BENEFICIOS ECONOMICOS | Sueldo aceptable Expectativas economicas | 1. ¿ Los colaboradores aceptan el sueldo asignado por la entidad?. | | | | | | |
| | | | 2. ¿ Cree usted que el sueldo influye en su trabajo?. | | | | | | |
| | | | 3. ¿ La expectativa económica fue buena cuando inicio a laborar en la entidad?. | | | | | | |
| | | | 4. ¿ Considera usted que se le debería aumentar el sueldo?. | | | | | | |
| | | | 5. ¿ El ambiente donde trabaja es cómodo para realizar sus actividades?. | | | | | | |
| | | | 6. ¿ La infraestructura de la entidad está constantemente limpia y ordenada?. | | | | | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | Comportamiento organizacional | ambiente donde trabaja | 7. ¿ En la entidad cada área trabaja por su lado?. | | | | | |
| | | | | 8. ¿ El espíritu de equipo en esta entidad es excelente?. | | | | | |
| | | | | 9. ¿ Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica?. | | | | | |
| | | | | 10. ¿ Considera la calidad como un factor importante en su trabajo?. | | | | | |
| | CONDICION DE TRABAJO | Calidad laboral | | 11. ¿ Cree usted que se debe establecer mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo y sus superiores para obtener una buena calidad laboral?. | | | | | |
| | | | | 12. ¿ Considera que la planificación y la organización de las tareas garantizan la calidad laboral?. | | | | | |
| | | | | 13. ¿ Acepta a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la calidad en el trabajo?. | | | | | |
| | | | | 14. ¿ Se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo?. | | | | | |
| | EMPODERAMIENTO | Motivación Toma de control | | 15. Se siente motivado en el trabajo. | | | | | |
| | | | | 16. ¿ Obtengo reconocimiento por mi trabajo?. | | | | | |
| | | | | 17. ¿ Tengo independencia para organizar mi trabajo?. | | | | | |
| | | | | 18. ¿ Cuando surgen algunos problemas suelo tomar el control inmediatamente?. | | | | | |
| | RECONOCIMIENTO PERSONAL | Participación | Conven | 19. ¿ Suelo participar en las decisiones que toma mi superior?. | | | | | |
| | | | | 20. ¿ Mis participaciones en las reuniones realizadas por la entidad son tomadas en consideración?. | | | | | |
| | | Habilidades | | 21. ¿ Cuento con habilidades para resolver los problemas que se presentan en mi trabajo?. | | | | | |
| | | | | 22. ¿ Considero que cuento con habilidades para adecuarme rápidamente a los cambios en la entidad?. | | | | | |
| | | Valores | | 23. ¿ En la MDI se practican los valores?. | | | | | |
| | | | | 24. ¿ Realizo innovaciones constantemente para mejorar el servicio en la MDI?. | | | | | |
| | Creencias | | 25. ¿ Cree usted que es el capital humano más valiosa para la MDI?. | | | | | | |
| | | | 26. ¿ Considera que es importante respetar las normas establecidas por la MDI?. | | | | | | |

NEXO 02:

MATRIZ DE COHERENCIA

| TITULO | PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | OBJETO DE ESTUDIO | DISEÑO DE INVESTIGACION |
|---|---|--|---|--|--|
| SATISFACCION LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA HUARAZ, 2017. | ¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017? | <p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar la Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer los beneficios económicos en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. - Describir las relaciones interpersonales en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. - Conocer la condición de trabajo en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. - Describir el empoderamiento en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. - Conocer el reconocimiento personal en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017. | <p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir la Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, de la variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p> | <p>Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.</p> | <p>No experimental, de corte transversal, descriptivo.</p> |

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS |
|-----------------------------|--|--|----------------------------|-------------------------------|--|
| SATISFACCION LABORAL | La satisfacción laboral es una actitud en el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona. (Palma-2005) | Formación y desarrollo de las cualidades de los colaboradores a corto plazo, en la Municipalidad | BENEFICIOS ECONÓMICOS | Sueldo Aceptable | ¿Los colaboradores aceptan el sueldo asignado por la entidad? ¿Cree usted que el sueldo influye en su trabajo? |
| | | | | Expectativas económicas | ¿La expectativa económica fue buena cuando inicio a laborar en la entidad? ¿Considera usted que se le debería aumentar el sueldo? |
| | | | RELACIONES INTERPERSONALES | Ambiente donde trabajo | ¿El ambiente donde trabaja es cómodo para realizar sus actividades? ¿La infraestructura de la entidad está constantemente limpia y ordenada? |
| | | | | Comportamiento organizacional | ¿En la entidad cada área trabaja por su lado? ¿El espíritu de equipo en esta entidad es excelente? ¿Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica? |
| | | | CONDICIÓN DE TRABAJO | Calidad Laboral | ¿Considera la calidad como un factor importante en su trabajo? ¿Cree usted que se debe establecer mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo y sus superiores para obtener una buena calidad laboral? |
| | | | | | ¿Considera que la planificación y la organización de las tareas garantizan la calidad laboral? ¿Acepta a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la calidad en el trabajo? |
| | | | | | ¿Se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo? ¿Se siente motivado en el trabajo? ¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo? |
| | | | EMPODERAMIENTO | Motivación | ¿Tengo independencia para organizar mi trabajo? ¿Cuándo surgen algunos problemas suelo tomar el control inmediatamente? |
| | | | | Toma de control | ¿Suelo participar en las decisiones que toma mi superior? |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------------------|-----------------------------|--|
| | | | | Participación en decisiones | ¿Mis participaciones en las reuniones realizadas por la entidad son tomadas en consideración? |
| | | | RECONOCIMIENTO PERSONAL | Habilidades | ¿Cuento con habilidades para resolver los problemas que se presentan en mi trabajo? |
| | | | | | ¿Considero que cuento con habilidades para adecuarme rápidamente a los cambios en la entidad? |
| | | | | Valores | ¿En la Municipalidad de Independencia se practican los valores? |
| | | | | | ¿Realizo innovaciones constantemente para mejorar el servicio en la Municipalidad de Independencia? |
| | | | | Creencias | ¿Cree usted que es el capital humano más valiosa para la Municipalidad de Independencia? |
| | | | | | ¿Considera que es importante respetar las normas establecidas por la Municipalidad de Independencia? |

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 03:

MATRIZ DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente; "Encuesta para determinar la satisfacción laboral en la MD Independencia Huaraz, 2017" que es parte de la investigación Titulada, " **SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA HUARAZ, 2017** ". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: ROGER ROBERTO TORRES REYES
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN - MARKETING
TIEMPO: 06 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: **Determinar la Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.**

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|--|--|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión. |

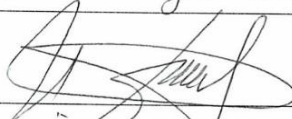
MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: "SATISFACCION LABORAL EN LA MD INDEPENDENCIA HUARAZ,2017"

| DIMENSION | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES <small>(Si debe modificarse un ítem por favor indique)</small> |
|----------------------------|--|-------------|------------|------------|----------|---|
| Beneficios Económicos | ¿Los colaboradores aceptan el sueldo asignado por la entidad? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Cree usted que el sueldo influye en su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿La expectativa económica fue buena cuando inicio a laborar en la entidad? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que se le debería aumentar el sueldo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Relaciones Interpersonales | ¿El ambiente donde trabaja es cómodo para realizar sus actividades? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿La infraestructura de la entidad está constantemente limpia y ordenada? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿En la entidad cada área trabaja por su lado? | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿El espíritu de equipo en esta entidad es excelente? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Condición de Trabajo | ¿Considera la calidad como un factor importante en su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿Cree usted que se debe establecer mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo y sus superiores para obtener una buena calidad laboral? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera que la planificación y la organización de las tareas garantizan la calidad laboral? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|--|
| | ¿Acepta a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la calidad en el trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Empoderamiento | ¿Se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | ¿Se siente motivado en el trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Tengo independencia para organizar mi trabajo? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | ¿Cuándo surgen algunos problemas suelo tomar el control inmediatamente? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Suelo participar en las decisiones que toma mi superior? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Mis participaciones en las reuniones realizadas por la entidad son tomadas en consideración? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Reconocimiento Personal | ¿Cuento con habilidades para resolver los problemas que se presentan en mi trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considero que cuento con habilidades para adecuarme rápidamente a los cambios en la entidad? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿En la MD Independencia se practican los valores? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Realizo innovaciones constantemente para mejorar el servicio en la MD Independencia? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Cree usted que es el capital humano más valiosa para la MD independencia? | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿Considera que es importante respetar las normas establecidas por la MD Independencia? | 4 | 4 | 4 | 3 | |

ASPECTOS GENERALES

| ASPECTOS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|--|-------------------------------------|------------------------------|--|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | ✓ | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación | ✓ | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial | ✓ | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir | ✓ | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada | ✓ | | |
| VALIDEZ | | | |
| APLICABLE | <input checked="" type="checkbox"/> | NO APLICABLE | NO |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | <input checked="" type="checkbox"/> NO |
| Validado por: <i>Lic. Roger Roberto Torres Rey, D</i> | Fecha: | | |
| Firma:  | Teléfono: 972053128 | Email: roger197178@gmail.com | |



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente; "Encuesta para determinar la satisfacción laboral en la MD Independencia Huaraz, 2017" que es parte de la investigación Titulada, " **SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA HUARAZ, 2017** ". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: JULIO GONZALES HIDALGO
FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. ADMINISTRACIÓN
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DES. PRO. LOGÍSTICA, MARKETING.
TIEMPO: SIETE AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: **Determinar la Satisfacción Laboral en la Municipalidad de Independencia Huaraz, 2017.**

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|--|--|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión. |


MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: "SATISFACCION LABORAL EN LA MD INDEPENDENCIA HUARAZ,2017"

| DIMENSION | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES <small>(Si debe modificarse un ítem por favor indique)</small> |
|----------------------------|--|-------------|------------|------------|----------|---|
| Beneficios Económicos | ¿Los colaboradores aceptan el sueldo asignado por la entidad? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | ¿Cree usted que el sueldo influye en su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿La expectativa económica fue buena cuando inicio a laborar en la entidad? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que se le debería aumentar el sueldo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Relaciones Interpersonales | ¿El ambiente donde trabaja es cómodo para realizar sus actividades? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿La infraestructura de la entidad está constantemente limpia y ordenada? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿En la entidad cada área trabaja por su lado? | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿El espíritu de equipo en esta entidad es excelente? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Condición de Trabajo | ¿Considera la calidad como un factor importante en su trabajo? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | ¿Cree usted que se debe establecer mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo y sus superiores para obtener una buena calidad laboral? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera que la planificación y la organización de las tareas garantizan la calidad laboral? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|--|
| | ¿Acepta a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la calidad en el trabajo? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| Empoderamiento | ¿Se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo? | 4 | | 4 | 4 | |
| | ¿Se siente motivado en el trabajo? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | ¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Tengo independencia para organizar mi trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Cuándo surgen algunos problemas suelo tomar el control inmediatamente? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Suelo participar en las decisiones que toma mi superior? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Mis participaciones en las reuniones realizadas por la entidad son tomadas en consideración? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Reconocimiento Personal | ¿Cuento con habilidades para resolver los problemas que se presentan en mi trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considero que cuento con habilidades para adecuarme rápidamente a los cambios en la entidad? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿En la MD Independencia se practican los valores? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Realizo innovaciones constantemente para mejorar el servicio en la MD Independencia? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Cree usted que es el capital humano más valiosa para la MD independencia? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera que es importante respetar las normas establecidas por la MD Independencia? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

ASPECTOS GENERALES

| ASPECTOS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|--|----------------------------|--|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial | X | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir | X | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada | | X | |
| VALIDEZ | | | |
| APLICABLE | SI X | NO APLICABLE | NO |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | SI NO X |
| Validado por: JULIO GONZALES HIDALGO | | Fecha: | |
| Firma:  | Teléfono: 951807721 | Email: juliogonzalesh@gmail.com | |



Lic. Adm. **Julio Gonzales Hidalgo**
 Reg. Colegiación N° 05669
 Colegio de Licenciados en Administración



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente; "Encuesta para determinar la satisfacción laboral en la MD Independencia Huaraz, 2017" que es parte de la investigación Titulada, "SATISFACCION LABORAL EN LA MD INDEPENDENCIA HUARAZ, 2017". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALEZ
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: OPERACIONES - ADMINISTRACIÓN
TIEMPO: 11 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar la satisfacción laboral en la MD Independencia Huaraz, 2017.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORIA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|--|--|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión. |


MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: "SATISFACCION LABORAL EN LA MD INDEPENDENCIA HUARAZ,2017"

| DIMENSION | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES <small>(Si debe modificarse un ítem por favor indique)</small> |
|----------------------------|--|-------------|------------|------------|----------|---|
| Beneficios Económicos | ¿Los colaboradores aceptan el sueldo asignado por la entidad? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Cree usted que el sueldo influye en su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿La expectativa económica fue buena cuando inicio a laborar en la entidad? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que se le debería aumentar el sueldo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Relaciones Interpersonales | ¿El ambiente donde trabaja es cómodo para realizar sus actividades? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿La infraestructura de la entidad está constantemente limpia y ordenada? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿En la entidad cada área trabaja por su lado? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿El espíritu de equipo en esta entidad es excelente? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Condición de Trabajo | ¿Considera la calidad como un factor importante en su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Cree usted que se debe establecer mejor comunicación entre sus compañeros de trabajo y sus superiores para obtener una buena calidad laboral? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | ¿Considera que la planificación y la organización de las tareas garantizan la calidad laboral? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|--|
| | ¿Acepta a las supervisiones como los controles necesarios para mantener la calidad en el trabajo? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Empoderamiento | ¿Se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Se siente motivado en el trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Obtengo reconocimiento por mi trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Tengo independencia para organizar mi trabajo? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | ¿Cuándo surgen algunos problemas suelo tomar el control inmediatamente? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Suelo participar en las decisiones que toma mi superior? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Mis participaciones en las reuniones realizadas por la entidad son tomadas en consideración? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Reconocimiento Personal | ¿Cuento con habilidades para resolver los problemas que se presentan en mi trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considero que cuento con habilidades para adecuarme rápidamente a los cambios en la entidad? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿En la MD Independencia se practican los valores? | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿Realizo innovaciones constantemente para mejorar el servicio en la MD Independencia. | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿Cree usted que es el capital humano más valiosa para la MD independencia? | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿Considera que es importante respetar las normas establecidas por la MD Independencia? | 4 | 4 | 4 | 3 | |

ASPECTOS GENERALES

| ASPECTOS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|--|----------------------------|--|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial | X | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir | X | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada | | X | |
| VALIDEZ | | | |
| APLICABLE | X | NO APLICABLE | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | X NO |
| Validado por: MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALEZ | | Fecha: 01 Marzo 2,018 | |
| Firma:  | Teléfono: 943954863 | Email: fsalazar_usp@hotmail.com | |

ANEXO 04:

IMÁGENES DE LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA



