

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE
APURÍMAC**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACOCHÉ EN EL AÑO
2013”**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas**

PRESENTADO POR:

BACH. ANCCO UTANI, María Isabel

ASESOR:

LIC.ADM. VILCA CCOLQUE, José Yudberto

ABANCAY - APURÍMAC

2015



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACOCHE EN EL AÑO 2013”

Candidata : Bach. Ancco Utani María Isabel
Asesor : Lic. Adm. Vilca Ccolque José Yudberto
Presidente Jurado : Mag. Pinto Pagaza Daniel Amilcar
Primer Miembro : Lic. Adm. Suarez Orellana Arturo Nicanor
Segundo Miembro : Lic. Adm. Vargas Godoy Víctor Carmelino

Abancay, Enero del 2015



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHACOCHÉ EN EL AÑO 2013”**



Los miembros del jurado de evaluación y sustentación de tesis **“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACOCHE EN EL AÑO 2013”** Aprobada mediante la RESOLUCIÓN N° 075 –2014 –D-FA – UNAMBA.

Mag. Pinto Pagaza Daniel Amílcar
Presidente de Jurado

Lic. Adm. Suarez Orellana Arturo Nicanor
Primer Miembro

Lic. Adm. Vargas Godoy Victor Carmelino
Segundo Miembro



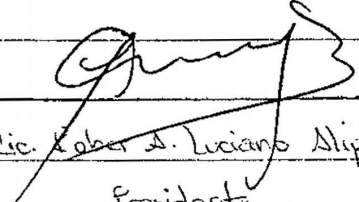
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

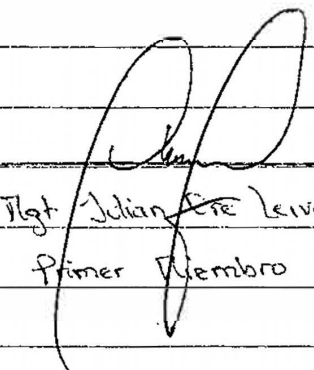
Seguidamente se da lectura a las conclusiones y recomendaciones emanadas por los jurados evaluadores, asimismo se procede a la rueda de preguntas y réplicas sobre el tema de investigación donde participan los Jurados.

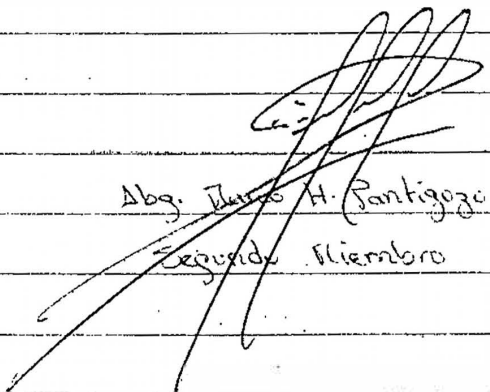
Acto seguido, el Jurado Evaluador pasa a deliberar a fin de fijar la respectiva calificación, determinándose finalmente otorgar la nota aprobatoria de once (11).

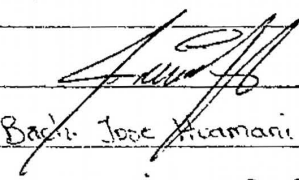
Finalmente el Jurado Evaluador de la presente sustentación comunica en forma verbal y escrita las observaciones encontradas para el levantamiento de los mismos y sean empastados.

Se concluye en la presente actividad académica, siendo las del mismo día, mes y año y en señal de conformidad firman al pie los presentes.


Lic. Robert A. Luciano Alipio
Presidente


Tltg. Julian Eric Leiva
Primer Miembro


Abg. Daniel H. Santiago Luiza
Segundo Miembro


Bach. Jose Huamani Dione
DNI N° 42733763

Acta de Sustentación y Defensa de Tesis de la Bachiller María Isabel Ancco Utrani.

En el auditorio de la Facultad de Administración, situado en la Ciudad Universitaria de Tambuco de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, siendo las quince horas del día catorce de enero del año dos mil quince, se reunen los miembros



Orellana (Primer Miembro), Lic. pdm. Victor C. Vargas Godoy (Segundo - miembro), con el propósito de dar cumplimiento al Memorando Multiple N° 006-2015-D- GADS-FA UNAMBA del 09/01/2015 con el cual se comunica la fecha y hora de la programación de la sustentación de tesis intitulada "Nivel de Satisfacción de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chacabuco en el año 2013" presentado por el referido bachiller, el cual fue aprobado con Resolución Decanal N° 075-2014-D-FA-UNAMBA de fecha 03/05/2014 y con Dictamen N° 023-2014-JEST-EAPBE/FAUNAMBA del 10/12/2014.

Se da apertura al evento académico con la sustentación de tesis por parte del aspirante al título Profesional de Licenciado en Administraciones de Empresas, en estricto cumplimiento y procesos estipulados en el Reglamento de Grado y Título - UNAMBA. Se le otorga treinta minutos de defensa y 15 minutos respectos a la respuesta.

Seguidamente se da lectura a las conclusiones y recomendaciones emanadas por los jurados evaluadores, asimismo se procede a la rueda de preguntas y repuestas sobre el tema de investigación donde participan los jurados.

Acto seguido, el Jurado Evaluador pasa a deliberar a fin de fijar la respectiva calificación, determinándose finalmente (otorga la nota) el siguiente RESULTADO: aprobado por unanimidad con la nota de trece (13).

Para concluir, el Jurado Evaluador comunica al informante que deberá levantar las observaciones de forma y de fondo adelantadas en el presente acto.

Con lo que concluye el acto siendo las doce y treinta minutos del día de la fecha, procediendo a firmar.

Mgt. Daniel P. Pinto Legaza

Presidente

Lic. pdm. Arturo N. Suárez Orellana
Primer Miembro

CONSTANCIA

El Lic. Félix Pataca Rodríguez, docente del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac especialista en ortografía y redacción que suscribe.

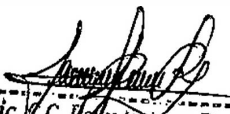
HACE CONSTAR

Que la Srta. María Isabel Ancco Utani Bach. En Ciencias Administrativas de la Facultad de Administración, Escuela Académico Profesional de Administración realizó la investigación intitulada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACOCHE EN EL AÑO 2013”**, el mencionado trabajo de investigación fue revisado, el cual declaro apto para su empastado.

Se expide la presente constancia a pedido de la interesada para proceder con los trámites necesarios para la obtención de su título profesional y los fines que crea conveniente.

Abancay, 22 de enero del 2015

Atentamente,



Lic. F.C. Félix Pataca Rodríguez
Esp. Ortografía y Redacción

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Saturnina por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y por darme todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi padre Gregorio por su apoyo incondicional quien a lo largo de toda mi vida me ha apoyado y motivado en mi formación académica con su tenacidad y lucha interminable.

A mi hermanas Gladys, a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por estar siempre dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A mi hemana Yanet, Frida, Lilianana y mi sobrino Clisman Isaac, por compartir conmigo buenos y malos momento de mi vida.

María Isabel Ancco U.



AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesor de tesis, Lic. Adm. José Yudberto Vilca Ccolque, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mi investigación de tesis con éxito.

Sin olvidar mi agradecimiento a los señores miembros del jurado de evaluación y sustentación de tesis, por sus valiosas observaciones y sugerencias constructivas que hayan permitido culminar el trabajo de investigación.

Son muchas las personas especiales las que me gustaría expresar mi más profundo y sincero agradecimiento por su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunos están aquí conmigo, otras en mis recuerdos y en mi corazón. Sin importar en donde estén o si alguna vez llegaran a leer esta dedicatoria quiero darles las gracias por formar parte de mí y por todo lo que me han brindado.

María Isabel Ancco Utani



RESUMEN

El presente estudio sobre el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Chacoche, tiene como objetivo general conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Para dicho cometido, la investigación se ejecutó dentro de las exigencias de la investigación científica; definida en el tipo aplicada, nivel descriptivo, con método deductivo, utilización de instrumentos como encuesta y observación en el levantamiento de información que permiten describir la verdadera situación respecto a la satisfacción laboral en la Municipalidad, cuya población se manifiesta en servidores públicos sujetos de investigación.

El resultado del estudio refleja que los trabajadores de la municipalidad muestran poca satisfacción laboral en la institución donde laboran. Contexto que se precisa en tres aspectos fundamentales de satisfacción laboral. El 82,6%, consideran la remuneración como poco aliciente y retribución a la labor desarrollada, el 56,5%, apreciado como desfavorable nivel de motivación, por falta de capacitación y actualización tecnológica y desempeño deficiente del trabajador y el incumplimiento de metas y objetivos de la institución, y finalmente el 60,9% deficientes ambientes y condiciones laborales reflejadas en la higiene y seguridad laboral que no permiten optimizar los recursos y permanencia laboral. Se puede deducir que la satisfacción laboral está determinada en la actitud de la persona y la relación en el nivel de desempeño concebido como propósito de toda institución.

Palabras clave: La satisfacción laboral, motivación, remuneración e higiene y seguridad.

ABSTRACT

This study on the level of job satisfaction in District Municipality of Chacoche general objective is to know the level of job satisfaction of workers. For this purpose, research was carried out within the requirements of scientific research; defined in applied, descriptive level, deductive method, using tools such as survey and observation in gathering information for describing the real situation regarding job satisfaction in the City, whose population is manifested in public servants research subjects .

The result of the study shows that workers in the municipality show little job satisfaction in the institution where they work. Context is needed in three fundamental aspects of job satisfaction. 82.6% consider pay as little incentive and reward for the work done, 56.5% appreciated as unfavorable level of motivation, lack of training and technological updating and poor worker performance and breach of goals and objectives of the institution, and finally 60.9% deficient environments and working conditions reflected in occupational health and safety do not allow optimizing resources and job tenure. It can be deduced that job satisfaction is determined in the attitude of the person and the relationship to the level of performance intended purpose of any institution.

Keywords: Job satisfaction, motivation, remuneration and health and safety.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la satisfacción de los empleados ha sido estudiada desde distintas disciplinas, tales como la psicología, sociología, economía o la dirección de empresas, convirtiéndose en un tema de gran atención para los investigadores, el mismo que se fundamenta principalmente en que la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, Sin embargo existe un amplio consenso en entender la satisfacción laboral como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, por ello que numerosas investigaciones afirman que esta es una variable que influye fuertemente en el nivel de desempeño laboral, es así, la OIT detecto que solo el 45% de trabajadores están satisfechos con su trabajo y casi el 65% de personas menores de 25 años no están interesados en su trabajo, tales a si el contexto incide en la estabilidad emocional del trabajador creando tensión, estrés y malestar, tanto desde una perspectiva personal como profesional. Otros factores adicionales que influyen en la satisfacción laboral, es la edad, salud, la ambigüedad y las relaciones familiares. Es entonces que desde esta óptica se desprende el interés de realizar el presente estudio intitulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACOCHÉ EN EL AÑO 2013". Que tiene objetivo general; conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chacoche en el año 2013, por lo que se optó el siguiente resultado, 82,6% de los trabajadores consideran como desfavorable las remuneraciones que gozan de la municipalidad mientras que el 56,5% de los trabajadores califica como bajo el nivel de motivación que brinda la institución y 60,9% de los trabajadores califica como regular la higiene y seguridad laboral. Por lo ello conlleva a que los trabajadores no sienten satisfacción laboral.

ÍNDICE

Dedicatoria	I
Agradecimiento	II
Resumen	II
Abstrac	IV
Introducción	V
CAPÍTULO I	1
1.MARCO TEORICO.....	1
1.1.Antecedentes de la Investigación.....	1
<i>A Nivel Internacional</i>	<i>1</i>
<i>A Nivel Nacional.....</i>	<i>4</i>
<i>A Nivel Regional</i>	<i>4</i>
1.2.Bases Teóricas.....	5
1.2.1. Satisfacción Laboral	5
1.2.2. La Remuneración	12
1.2.3. Motivación	16
1.2.4. Higiene y Seguridad laboral.....	24
1.2.5. Descripción de la unidad de estudio: Municipalidad Distrital de Chacoche	27
1.2.6. Marco Conceptual	32
CAPÍTULO II	35
2. METODOLOGÍA	35
2.1.Hipótesis y Variables	35
2.1.1. Formulación de la Hipótesis.....	35
2.1.2. Definición y Operacionalización de Variables	36
2.2.Metodología de la investigación.....	37
2.2.1. Tipos y Nivel de Investigación	37
2.2.1.1.Tipo de la investigación.....	37
2.2.1.2.Nivel de la investigación.....	37
2.2.2. Método y Diseño de Investigación	37
2.5.2.2. Diseño de la investigación.....	37
2.2.3. Población y Muestra	38
2.2.3.1.Población:	38
2.2.3.2.Muestra:	38
2.2.4. Técnicas de Investigación.....	38
2.2.5. Instrumentos a Utilizar:	38

CAPITULO III	39
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
3.1. <i>Diagnóstico situacional de la Municipalidad Distrital de Chacoche</i>	39
3.1.2. <i>La Satisfacción laboral</i>	41
3.2. <i>Contrastación de hipótesis</i>	56
3.2.1. <i>Hipótesis específica N° 01</i>	56
3.2.2. <i>Hipótesis específica N° 02</i>	59
3.2.3. <i>Hipótesis específica N° 03</i>	61
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXO.	



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 - Los Factores de Herzberg.....	9
Figura N° 2 - La Pirámide de MASLOW: Jerarquía de necesidades	17
Figura N° 3 - Teoría de las necesidades de McClelland	19
Figura N° 4 - Comparación de teorías	20
Figura N° 5 - Igualdad de género de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche.....	39
Figura N° 6 - Edad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche.....	40
Figura N° 7 - Condicion laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chacoche.....	41
Figura N° 8 - Nivel de satisfaccion por pertenencia a la Institucion	42
Figura N° 9 - La remuneracion a cambio de la jornada laboral	43
Figura N° 10 - Incentivos y/o recompensas a cambio de su trabajo	43
Figura N° 11 - Frecuencia de insentivos y/o reconocimientos recibidos	44
Figura N° 12 - Tipos de recompensas documentales recibidas por la prestacion de servicio	45
Figura N° 13 - Nivel de actitud que muestra por el desempeño laboral	45
Figura N°14 - Relacion de compañeros de trabajo	46
Figura N°15 - Calificacion de nivel de satisfaccion	47
Figura N°16 - Nivel de apreciacion de desempeño para asumir otras mayores responsabilidades	48
Figura N°17 - Apresiasi de seguridad laboral en relacion a las facilidades que le brinda la Institucion	49
Figura N°18 - Nivel de capacitacion	50
Figura N°19 - Frecuencia de recibir capacitacion durante un ejercicio anual	50
Figura N°20 - Aprecia la higiene laboral en la institucion donde trabajan.....	51
Figura N°21 - Calificación de ambientes de servicio basico, botiquines, y otros equipos en el ambiente Laboral.....	52
Figura N°22 - Presencia del estrés laboral.....	53
Figura N°23 - Deportes que practican para evitar el estrés laboral o alguna otra enfermedad	53
Figura N°24 - percepcion de la infraestructura para su desempeño laboral.....	54
Figura N°25 - Percepcion de la tecnologia utilizada	55
Figura N°26 - Percepcion de utiles de escritorio y logistica	55

Figura N°27 - Apreciación de condición de calidad de vida en relación a su condición laboral.....	56
Figura N° 28 - Remuneración.....	57
Figura N° 29 - Motivación.....	59
Figura N° 30 - Higiene y seguridad.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 - Ubicación Política del Distrito.....	31
Tabla N° 2 - Ubicación Altitudinal del Distrito.....	31
Tabla N° 3 - Operacionalización de Variables, indicadores y subindicadores.....	36
Tabla N° 4 - Trabajadores por remuneración en la Municipalidad Distrital de Chacoche .	57
Tabla N° 5 - Remuneración	58
Tabla N° 6 - Estadísticas de contraste.....	58
Tabla N° 7 - Trabajadores por motivación en la Municipalidad Distrital de Chacoche.....	59
Tabla N° 8 - Motivación	60
Tabla N° 9 - Estadísticos de contraste.....	60
Tabla N° 10 - Trabajador por higiene y seguridad en la Municipalidad Distrital de Chacoche.....	61
Tabla N° 11 - Higiene y Seguridad	62
Tabla N° 12 - Estadísticos de contraste.....	62



CAPITULO I

1. MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

A Nivel Internacional

Se resalta a CUADRADA PERALTA Alejandro y MELOSO BESICO, Constanza de la Universidad de Calca (2007); con su trabajo de investigación "LIDERAZGO, CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES". El mismo que se puede resumir redefinida en objetivo principal de comprobar las relaciones existentes entre variables asociadas al liderazgo (transformacional, transaccional, consideración e iniciación de estructura), estudio descriptivo relacional de variables liderazgo, clima y satisfacción, con la finalidad de lograr la ponderación en los resultados. Para el efecto arribó a las siguientes conclusiones:

Cada una de estas relaciones hipotetizadas se confirmaron mediante los análisis estadísticos correspondientes. Por tanto, se puede establecer que, liderazgo ejerce una influencia positiva y significativa en variables como satisfacción y clima laboral, por ejemplo, en el presente estudio, se encontró que liderazgo explica el 49% de la varianza del clima general y un 31% de la varianza de la satisfacción laboral, lo cual no constituye un hecho menor, siendo, tal como se dijo en la introducción, una de las variables que más peso tiene en la organización. Asimismo, estos hallazgos son apoyados por un cúmulo de investigaciones previas, algunas de ellas citadas en este estudio. Más específicamente, se pudo observar que las correlaciones de los componentes individuales de liderazgo como carisma, consideración individualizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual, estructura, consideración y las variables dependientes no variaban significativamente una de otra. Una posible explicación de estos resultados, en los cuales no se evidencia una gran diferencia entre estos componentes, puede ser la alta correlación existente entre ellos. Para comprobarlo, se efectuaron los análisis de datos pertinentes, encontrándose correlaciones que iban desde .65 a .93 Hallazgos similares se han descrito en la literatura, en relación a la dificultad de separar empíricamente los cuatro componentes de la estrategia transformacional.

De la variada existencia de trabajos de investigación en diferentes países, se puede destacar a (CAROLINA ARAUJO María y Martín LEAL GUERRA, 2007), con la finalidad de optar el Título profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas de la Universidad Rafael Beloso Chacín – Venezuela, presentan la tesis titulada “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS” en el año 2007. Trabajo que se resume, la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo, en las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo, el estudio se encuentra sustentado teóricamente por GOLEMAN (1995, 1996, 2000), CHIAVENATO (2002), ROBBINS (2004) y BENAVIDES (2002). Se realiza dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transicional correlacionar – causal. La población es finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas. Del trabajo e puede destacar algunas conclusiones:

El nivel directivo de las Instituciones de Educación superior del estado Trujillo posee una idea realista de sus propias habilidades y una sólida confianza basada en ellos mismos, son capaces de saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. No obstante, la opinión del nivel medio expone que el nivel directivo no posee, predicar y aplican de forma muy efectiva el autoconocimiento ya que desconocen cuáles son sus habilidades.

El nivel medio considera que la adaptabilidad del nivel directivo se caracteriza en algunos casos por no ser flexible para el manejo de los cambios, y con dificultad para superar los obstáculos y que poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no adaptarse a los contratiempos.

Por otra parte se cita a (CHIANG VEGA María Margarita 2007) de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bio-Bio Concepción, Chile con el trabajo titulado “RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y



LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LOS RESULTADOS, EN GRUPOS DE DOCENTES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR” en el año 2007, cuyo resumen indica analizamos las relaciones entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y los resultados, en equipos de trabajo formados por profesores y/o investigadores que trabajan en departamentos de universidad. Procedimos a la aplicación de un instrumento validado previamente para medir las variables clima organizacional, satisfacción laboral y resultados del trabajo en las universidades, en una muestra española y otra chilena.

El estudio demuestra que existen relaciones estadísticamente significativas entre las tres variables analizadas. En la muestra española la productividad se relaciona con la presión laboral, la satisfacción y el desarrollo académico. En la muestra chilena los resultados se relacionan con la libertad de cátedra y la satisfacción. La satisfacción de las relaciones con los alumnos, en general no parece estar relacionadas con los resultados estudiados. Estudio que concluye en: La relación existente entre las variables de la satisfacción laboral y los resultados de cada grupo de trabajo nos permiten concluir que en la muestra chilena, en los departamentos donde hay más publicaciones de libros y artículos, los profesores tienen una relación significativa y positiva con la satisfacción con su departamento.

Asimismo, en los departamentos donde otorgan un mayor número de títulos los profesores tienen una relación significativa y positiva con la satisfacción con su universidad, la satisfacción con el trabajo en general y con las relaciones con los alumnos, en general no parecen estar relacionadas con los resultados estudiados. En la muestra española, en los departamentos donde existe un mayor número de capítulos de libros publicados el grupo de profesores tiene una relación significativa y negativa con su percepción de un clima de presión laboral, en los departamentos donde la asistencia a seminarios es mayor los profesores tienen una relación significativa y positiva con la satisfacción con su universidad (satisfacción con la institución donde trabaja) y con las posibilidades de continuar su formación.

A Nivel Nacional

Se destaca a ANTONIO José y Patricio GONZALES de la Universidad Católica de Lima (2012); con su trabajo de investigación “CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES EN LAS ESCUELAS CATÓLICAS DE LIMA”. El mismo que se puede resumir redefinida en objetivo; conocer el estado de condiciones laborales de los profesores que trabajan en centros concertados y asociados a escuelas católicas de lima y determinar el grado de satisfacción así mismo la metodología utilizada es la metodología cuantitativa aplicada a las técnicas de la encuesta a una muestra representativa de la población por lo que se llega siguientes conclusiones.

Con base en los datos obtenidos y en función de las hipótesis planteadas, pueden concluirse que las condiciones socio laborales de los docentes en centros concertados en el sector de la escuela católica de lima son moderadamente satisfechos, que el grupo de profesores y estudiantes nos muestra índices preocupantes de depresión, ansiedad y que su grado de satisfacción es elevada.

De GUILLERMO A. & H. BERNARDO trabajo titulado “INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LA I.E.P MARÍA DEL ÁNGEL – COMAS” Hace mención a las siguientes conclusiones: La Jefatura de Recursos Humanos tienen como reto considerar al factor humano como el activo más importante; de allí nace la necesidad de conseguir y contar en todo momento con el personal más calificado, motivado y competitivo posible. Partiendo del hecho de que el recurso humano ha dejado de ser un recurso más con los que cuentan las organizaciones para convertirse en el recurso estratégico que se debe optimizar. Esto constituye el elemento de vital importancia para la IEP María del ÁNGEL, en tanto que el éxito de la misma dependerá de que traten a su personal como una fuente fundamental de competitividad.

A Nivel Regional

Se resalta GONZALES VISA Katia, de la Universidad Alas Peruanas se Apurímac; con su trabajo de investigación “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE



GESTANTES QUE ACUDEN AL CONTROL PRENATAL EN EL HOSPITAL GUILLERMO DÍAS DE LA VEGA ABANCAY, DURANTE LOS MESES DE JUNIO- AGOSTO DEL AÑO 2013” el mismo que se puede resumir redefinida con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de gestantes que acuden al control prenatal en el hospital Guillermo días de la vega en los meses de junio – agosto del año 2013, así mismo la metodología utilizada es la metodología no experimental, nivel de investigación descriptivo de corte transversal, por lo que se llega a la siguiente conclusión.

En relación al nivel de satisfacción a la dimensión humana (trato adecuado, fiabilidad, seguridad, empatía, respeto al interés y al tiempo de espera para la atención, seguido por la confianza y la privacidad, uso de un lenguaje comprensible) que produce en las gestantes una conformidad y consideran que están muy satisfechas el 34.6%.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Satisfacción Laboral

Para una adecuada comprensión de la concepción de satisfacción, se disgregará en sus componentes:

Satisfacción, es la manera cómo se siente la persona en el trabajo, involucra diversos aspectos como salarios, estilos de supervisión, condiciones de trabajo. Oportunidades de promoción, compañeros de labor (SETH H. Y., 1977), y

Laboral, se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

Entonces, se puede concebir que **satisfacción laboral** se sustenta en un conjunto de actitudes que tiene ante el trabajo. Describiéndose como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo. Se define como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo tanto como los factores concretos y la vida en general.

De ahí que la satisfacción o insatisfacción en el trabajo depende de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro de su trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos que el empleo le permite desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos

Otros factores que influyen de igual manera en la satisfacción laboral pueden ser la edad, salud, la ambigüedad, la estabilidad emocional. Condición económica, tiempo libre, relaciones familiares entre otros. (ALFREDO, 2009)

A. Los Niveles de Satisfacción

Dentro de los niveles de satisfacción se puede establecer dos tipos de análisis (CANALES, 2009):

- a. Satisfacción general:** Indicar promedios que puedan sentir el trabajo frente las distintas facetas de su trabajo, y
- b. Satisfacción por faceta:** Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimientos, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de empresa.

Sobre agentes determinantes de la satisfacción (ROBBINS, 1998) considera que los principales factores organizacionales que determina la satisfacción laboral son: i) Reto de trabajo; ii) Sistema de recompensas justas; iii) Condiciones favorable de trabajo; iv) Colegas que brindad apoyo; v) Compatibilidad entre personal y puestos de trabajo (STEPHEN R. , 1998) .

Por otra parte, para (PADRON, 1995) la satisfacción personal y profesional está estrechamente relacionada con la salud mental y equilibrio personal. En el caso del profesorado, la satisfacción tiene que ver con las situaciones específicas de su labor docente y con las características de su propia personalidad, en cuanto que todo ello repercute en su estabilidad emocional creando tensión, estrés, y produciendo malestar, tanto desde una perspectiva personal como profesional. La personalidad no es un "ente" abstracto sino que se hace presente y se realiza en la interacción con el medio. En estas relaciones cada persona va a adquirir su propio ajuste o

adaptación, tanto personal como social, así mismo a satisfacción se puede entender desde dos perspectivas:

Perspectiva personal: En este sentido, la satisfacción viene determinada por el propio trabajo que realiza el individuo, cuando se proyecta directamente de forma gratificante hacia las necesidades del propio sujeto, a la vez que se hace extensivo de forma genérica a las distintas facetas de la persona

Perspectiva profesional. Desde este enfoque van a ser las relaciones personales, tanto en el centro del trabajo como en el entorno, las que determinen la satisfacción e insatisfacción del individuo.

Por tanto la satisfacción no es solo expresión de una vivencia subjetiva. El trabajador al vivir la experiencia de autosuficiencia se siente profesionalmente satisfecho.

(GORDILLO, 1988) Realizo una revisión uso del término “satisfacción” en diferentes autores. La ambivalencia del concepto de “satisfacción” se manifiesta en una diversidad de usos: i. Como estado emocional; ii. Como actitud; iii. Como motivación; y iv. Como rasgo de personalidad

La perspectiva profesional se desglosa en variables como:

a) Variables ambientales que influyen en el nivel de satisfacción

i) Cuanto más elevado sea el nivel profesional mayor es la satisfacción. ii) A mayor variación en la actividad mayor satisfacción; iii) El liderazgo más participativo produce una mayor satisfacción laboral; iv) El salario y la promoción laboral correlaciona positivamente con la satisfacción; y v) La aceptación en el grupo del trabajo produce satisfacción.

b) Variable personal que influye en la satisfacción.

i) No existen datos que indiquen la existencia de variación en la satisfacción, según el sexo del trabajador; ii) Dentro del mismo nivel profesional, a mayor nivel de educativo menos satisfacción; ii) La satisfacción se incrementa con la edad hasta pocos años antes de la jubilación.

1.2.1.1. La Teoría de los dos Factores de Herzberg

La teoría de los dos factores de (HERZBERG, 1967) establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro)

Esta teoría desencadenó numerosas críticas y controversias, tanto desde el punto de vista del contenido como desde la perspectiva metodológica. Gran cantidad de investigaciones plantean dudas sobre la eficacia de su teoría; muchas otras, en cambio, confirman sus resultados. A pesar de estas críticas, no se puede negar que su trabajo ha ejercido una influencia estimulante sobre la investigación en torno a la satisfacción laboral.

Factor motivacional. Es considerado el factor intrínseco o motivador. Este tiene relación con logros en el trabajo, reconocimientos por su aporte, el trabajo en sí mismo como fuente de realización, el progreso que le ofrece el trabajo, crecimiento profesional. Su existencia produce sensaciones de satisfacción.

El segundo **factor de higiene.** Llamado factor de mantenimientos y considerado extrínseco o insatisfactor. Este agrupa el conjunto de características de la empresa, tales como: políticas de la empresa, condiciones de trabajo, salario, tipo de supervisión, etc. El autor planteó que este factor no es fuente de motivación para el trabajador; pero una vez, sean mal administrados, provocan malestar o insatisfacción en ellos. Por lo tanto, deben ser bien administrados para que sean percibidos positivamente y no

haya insatisfacción; sin embargo, la hipótesis de esta teoría sigue siendo que dichos factores no lograrán una verdadera motivación ni satisfacción, para hacer su trabajo. En caso de concederle validez a esta teoría, es evidente que los administradores deben brindar considerable atención al mejoramiento del contenido del trabajo.

Figura N° 1

Los Factores de Herzberg

LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	
FACTORES MOTIVACIONALES (De Satisfacción)	FACTORES DE HIGIENE (De Insatisfacción)
Contenido de cargo (Como se siente el individuo en relación a su cargo)	Contexto del cargo (como se siente el individuo en relación a las condiciones de la empresa)
<ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajo en si 2. Realización. 3. Reconocimiento. 4. Progreso profesional. 5. responsabilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. las condiciones de trabajo. 2. Administración de la empresa. 3. Salario. 4. Relación con el supervisor. 5. Beneficios y servicios sociales.

Fuente: Los Factores de Herzberg (1967)

1.2.1.2. El Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo

El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo propuesto por LAWLER (1973) citado por WEINERT (1985), remarca la relación “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de PORTER Y LAWLER (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a

cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

LOCKE (1976) lo ha definido como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

NEWSTROM, Davis (2002) consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas.

Además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa.

1.2.1.3. Teoría “X” y “Y”

Respecto a la Teoría “X”, DOUGLAS, McGregor postuló dos puntos de vista sobre los seres humanos: Uno negativo llamado Teoría X, el otro positivo llamado Teoría Y. Después de observar la manera de como los gerentes tratan con sus empleados, McGregor concluyó que la opinión de aquellos sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de premisas con las que moldean su comportamiento hacia sus subordinados.

De acuerdo con la teoría “X”, las cuatro premisas de los gerentes son:

A los empleados no les gusta el trabajo y siempre que pueden, tratan de evitarlo.

Puesto que no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas.

Los empleados evitarán las responsabilidades, pedirán instrucciones formales siempre que puedan.

Los empleados colocan su seguridad antes que los demás factores del trabajo y exhibirán pocas ambiciones.

Por otra parte, sobre la Teoría “Y”, (CHAVENATO, 2006) Es la moderna concepción de administración según la teoría conductista. La Teoría “Y” “se basa en concepciones y premisas actuales y sin preconceptos de la naturaleza humana que son:

Las personas no tienen disgusto inherente a trabajar dependiendo de ciertas condiciones, el trabajo puede ser fuente de satisfacción y recompensa (cuando se desempeña voluntariamente o una fuente de sanción) (cuando se evita siempre que sea posible). La aplicación del esfuerzo físico mental en un trabajo, es tan natural como jugar o descansar.

Las personas no son por su naturaleza pasivas o resistentes a las necesidades de la empresa, ellas pueden transformarse como resultado de su experiencia negativa en otras empresas. Las personas tienen motivación, potencial de desarrollo, patrones de conductas adecuadas y capacidad para asumir responsabilidades.

La capacidad de alto grado de imaginación y de creatividad en la solución de problemas empresariales es ampliamente y no escasamente distribuida entre las personas. En la vida moderna, las potencialidades intelectuales en las personas son parcialmente utilizadas.

En función de esa concepción y premisas sobre la naturaleza humana la Teoría Y muestra un estilo de administración abierto, dinámico y democrático a través del cual administrar se vuelve un proceso para crear oportunidades, liberar potencialidades , eliminar obstáculos, motivar el crecimiento individual y proporcionar orientación en cuanto a los objetivos .

La administración según la Teoría “Y” se caracteriza por los siguientes aspectos:

La motivación, el potencial de desarrollo, la capacidad de asumir riesgo, la capacidad de asumir responsabilidades, de dirigir la conducta hacia los objetivos de la empresa todos estos factores se encuentran presentes en las personas. Estos factores no se crean en las personas por la administración, es responsabilidad de la administración proporcionar condiciones para que las personas reconozcan y desarrollen, por si mismas esas características.

La tarea esencial de la administración es crear condiciones organizacionales y métodos de operación a través de los cuales las personas pueden alcanzar sus objetivos personales, dirigiendo sus propios esfuerzos en dirección a los objetivos de las empresas.

1.2.2. La Remuneración

Como socio de una organización cada empleado se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada. Así mismo las organizaciones se interesan en invertir en compensación para las personas, si reciben contribución que estén al alcance de sus objetivos. De allí se deriva el concepto de remuneración total del empleado que tiene cuatro componentes principales:

Remuneración básica: este tipo de remuneración comprende en que el empleado recibe una remuneración de manera regular como salario mensual o salario por hora. En la jerga económica, salario es la remuneración en dinero recibida por el trabajador por la venta de su esfuerzo de trabajo.

Incentivos: dentro de los incentivos están los bonos cartas de felicitaciones, capacitaciones.

Beneficios: los beneficios comprenden los seguros de vida, seguros de salud.

Recompensas justas: El sistema de recompensas justas se refiere al régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se sigue en la organización. Los salarios o sueldos son la gratificación que reciben los obreros a cambio de su labor. Las promociones y ascensos se refieren a los

cambios de puestos que generan un incremento en las responsabilidades y posición social del sujeto en el marco organizacional. Ambos aspectos deben ser representados por los trabajadores como algo justo, libre de favoritismos y que se adecuan a sus expectativas

Salario nominal y salario Real

El salario representa la principal forma de compensación organizacional. Existen en el salario nominal y el salario real. El salario nominal representa el volumen de dinero fijado en el contrato individual para remunerar el cargo ocupado. En una economía inflacionaria, cuando el salario nominal no se actualiza periódicamente, ese se erosiona y por consiguiente pierde poder adquisitivo. El salario real representa la cantidad de bienes que el empleado puede adquirir con el volumen de dinero que recibe mensualmente o semanalmente y corresponde al poder adquisitivo o cantidad de mercancías que se puede adquirir con un salario (CHIAVENATO, 2002).

Clases de Salario

Salario por Unidad de Tiempo: Es el pago de acuerdo con el tiempo, que el trabajador permanece a disposición de la empresa o institución y la unidad de tiempo se puede dimensionar en una hora, semana, quincena, o un mes

Salario por Resultados: se refiere a la cantidad o número de piezas u obras producidas y abarca los sistemas de incentivos (comisiones o porcentajes) y primas de producción (recompensas por productividad alcanzado por los negocios alcanzados).

Salario por Tarea: es una fusión de dos clases anteriores el empleado está sujeto a una jornada de trabajo, y el salario está determinado por la cantidad de piezas producidas

Diversas teorías han sido desarrolladas para explicar la naturaleza de los fenómenos económicos en diversos contextos históricos.

Entre las teorías más relevantes que abordan esta investigación se encuentran las expuestas por: SMITH Adam (1723–1790), RICARDO David (1772–1823), una revisión general de estos enfoques nos permitirá comprender el debate actual sobre la visión generalizada de los efectos de la remuneración mínima sobre los niveles de empleo y distribución de salarios que la teoría económica sustenta.

1.2.2.1. Teoría de Adam Smith.

La teoría de los salarios según SMITH Adam (1723–1790), se basa en lo que él llama “el fondo de salarios”, del cual dispone el propietario de la tierra para dar adelantos a los trabajadores, y así sigan laborando hasta que se logre el producto final. El monto de los salarios se negocia entre los empresarios y los trabajadores.

SMITH, señala que los empresarios por ser menores en número tienen mayor facilidad para concertar y determinar un salario menor. Las leyes también favorecen a los empresarios en la medida que las leyes prohíben el alza de los precios. Sin embargo los trabajadores también suelen concertar para incrementar los salarios, aduciendo el incremento de los precios de los bienes y los grandes beneficios que obtienen los empresarios a costa de su trabajo.

Se establece así un salario de subsistencia entendido como el salario del trabajador, necesario para su sustento y el de su familia. Smith señala: “El hombre siempre ha de vivir y mantenerse con su trabajo. Por consiguiente, “su salario ha de alcanzar por lo menos para su mantenimiento”. (VALLADARES, 2003), desde un punto de vista más dinámico, Smith sustentó su teoría de los salarios sobre la base de tres situaciones diferentes en la economía, de acuerdo a los diferentes grados de acumulación de capital y de la demanda de mano de obra. Conforme a ello se estableció tres situaciones diferentes: una economía en expansión, una en decadencia y una estacionaria.

En una economía en expansión, los salarios se encuentran por encima del nivel de subsistencia y con miras a que se incremente. Para Smith, “la demanda de quienes viven de los salarios aumenta necesariamente con el aumento del ingreso y del capital de cada país, y no puede aumentar sin que causa un aumento en los salarios de los trabajadores, no es la grandeza presente de la riqueza nacional, sino su continuo crecimiento. En consecuencia, no es en las naciones más ricas, sino en las más prósperas, o sea, en las que están enriqueciendo con más rapidez, que los salarios de los trabajadores son más altos

En una economía en decadencia, la demanda de mano de obra en los diferentes empleos es cada vez menor, y como lo sostiene Smith: "las clases inferiores estarían sobreesaturadas, no sólo por sus propios miembros, sino por la afluencia de las otras clases, y la competencia sería tan grande que reduciría los salarios a la más mínima y escasa subsistencia del trabajador" Desde otro ángulo el mismo autor (SMITH, 1826) los trabajadores alcanzan salarios de subsistencia cuando la economía se encuentra en un estado estacionario. Ante un estancamiento en la acumulación de capital y en la demanda de trabajo, mediante un mecanismo de ajuste de la oferta de trabajo a la demanda, ocasiona una reducción de los salarios a un nivel de subsistencia.

SMITH considera que los salarios mantendrán su nivel de subsistencia cuando existe una sobreoferta de mano de obra y un cierto nivel de desempleo.

1.2.2.2. Teoría de RICARDO David

La teoría de RICARDO David (1772–1823), sostiene que el trabajo tiene un precio natural y uno de mercado. El precio natural es la cantidad de trabajo necesario para producir una canasta de subsistencia que permita al trabajador y a su familia subsistir. Según RICARDO, el precio natural de la mano de obra depende de los hábitos y costumbre de la gente. De otro lado, el precio de mercado del trabajo es lo que se paga realmente en el mercado, (VALLADARES, 2003) En el mercado de trabajo se pueden presentar tres casos en torno a su situación de equilibrio. La primera, cuando la oferta de mano de obra es absorbida por la demanda determinando un salario de equilibrio. Así, el salario es igual a una canasta de subsistencia del trabajador.

En un segundo caso, el precio de mercado es mayor al precio natural del trabajo debido a que existe escasez de mano de obra ocasionando que los capitalistas pugnen por atraer a los trabajadores ofreciéndoles mayores salarios. La situación en el mercado de trabajo será de pleno empleo con déficit de oferta de mano de obra.

El tercer caso muestra una situación donde los trabajadores aceptan

menores salarios por debajo a la canasta de subsistencia para obtener un puesto de trabajo. Dicha situación es de desequilibrio con desempleo. Para RICARDO, esta situación de desequilibrio no tiende a mantenerse en el largo plazo bajo una situación de libre competencia.

1.2.3. Motivación

Las teorías mostradas en esta investigación son: la teoría de contenido que destacan la jerarquía de necesidades de MASLOW, la teoría de las necesidades de McCLELLAND, teoría de la equidad y el modelo de volición

1.2.3.1. Teorías de Contenido

Jerarquía de Necesidades de Maslow

Abraham MASLOW (1943) planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas, en cada persona se encuentra un ordenamiento particular de cinco necesidades fundamentales. Se trata de un sistema o pirámide de necesidades que van desde las necesidades primarias a las necesidades secundarias. A continuación se describe cada una de estas necesidades en orden ascendente:

Básicas o Fisiológicas: son las necesidades relativas al sostén de la vida y la sobrevivencia. Se refieren principalmente al hambre, sed, las necesidades de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico.

Seguridad: son las necesidades relativas a la defensa y protección de daños físicos y emocionales; a la ausencia de peligro físico y de miedo ante la pérdida de posesiones, alimento y refugio. La seguridad garantiza que las necesidades primarias estarán cubiertas tanto tiempo como sea posible.

Sociales (de afiliación o pertenencia): dado que los seres humanos son seres sociales, necesitan pertenecer, es decir, ser aceptados por otros. Estas necesidades aluden a lo afectivo, la pertenencia y la participación social.

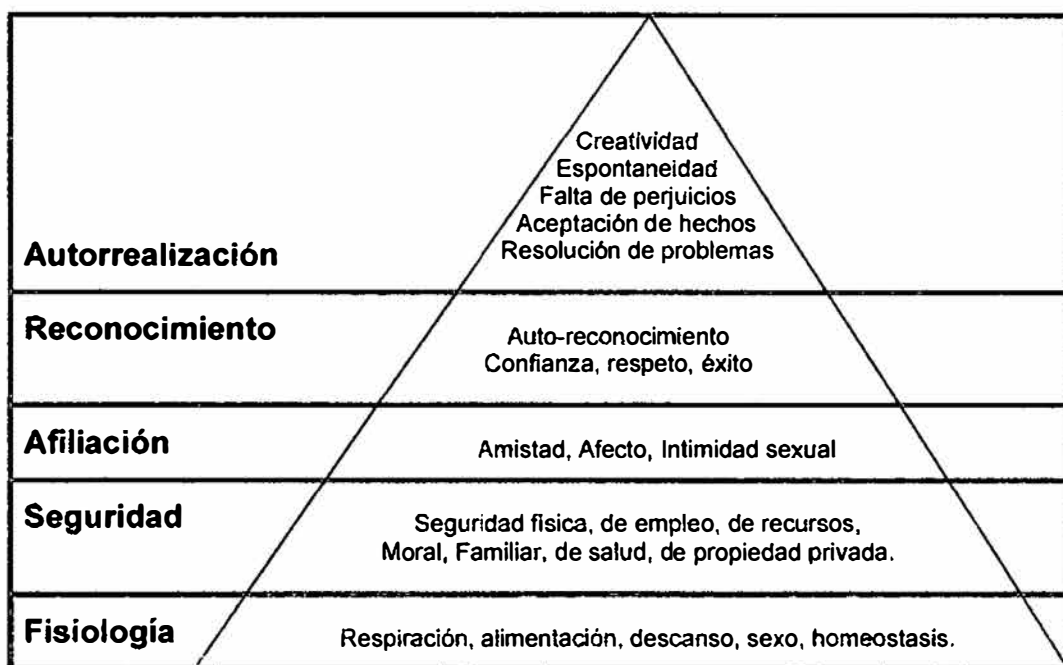
Estima: de acuerdo con MASLOW, una vez que las personas empiezan a satisfacer su necesidad de pertenencia, tienden a buscar la estimación, tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, estatus y autoconfianza.

Autorrealización o autoactualización: esta es la máxima necesidad dentro de la jerarquía y se refiere al deseo de convertirse en lo que se es capaz, es decir, maximizar el potencial propio y lograr resultados mediante el aprovechamiento del talento personal.

En la medida en que una necesidad queda razonablemente satisfecha, la siguiente se vuelve imperativa (MASLOW, 1943). Ninguna necesidad queda satisfecha plenamente, sin embargo, si está suficientemente satisfecha, deja de ser una fuente de motivación personal (ROBBINS, 2004). Las primeras dos necesidades (fisiológicas y de seguridad) se conocen tradicionalmente como necesidades de orden inferior y las últimas tres (sociales, de estima y autorrealización) corresponden a necesidades de orden superior, (ROBBINS, 2004). Señala que la distinción entre unas y otras radica en que las necesidades de orden superior obtienen gratificación interna, mientras que las de orden inferior deben ser satisfechas desde el exterior o entorno de la persona.

Figura N° 2

La Pirámide de MASLOW: Jerarquía de necesidades



Fuente: La piramide de Maslow (1943)

Según DAVIS y NEWSTROM (1993), en el ámbito del trabajo las necesidades inferiores básicas no suelen dominar, debido a que ellas se encuentran normalmente satisfechas. Los trabajadores se verán motivados principalmente por las necesidades de seguridad, sociales, de estima y, por último, de realización personal. Cabe señalar que según estos autores, las necesidades de orden superior nunca podrán ser plenamente satisfechas debido a que los seres humanos estarán constantemente en búsqueda de nuevas y mejores posibilidades de crecimiento personal.

1.2.3.2. Teoría de las Necesidades de McCLELLAND

La teoría realizada por David McCLELLAND se basa en un sistema de clasificación que destaca tres de los impulsos más dominantes que participan en la motivación. Esta teoría se enfoca en tres tipos de necesidades: las necesidades de logro, las necesidades de poder y las necesidades de afiliación (DAVIS y NEWSTROM, 1993).

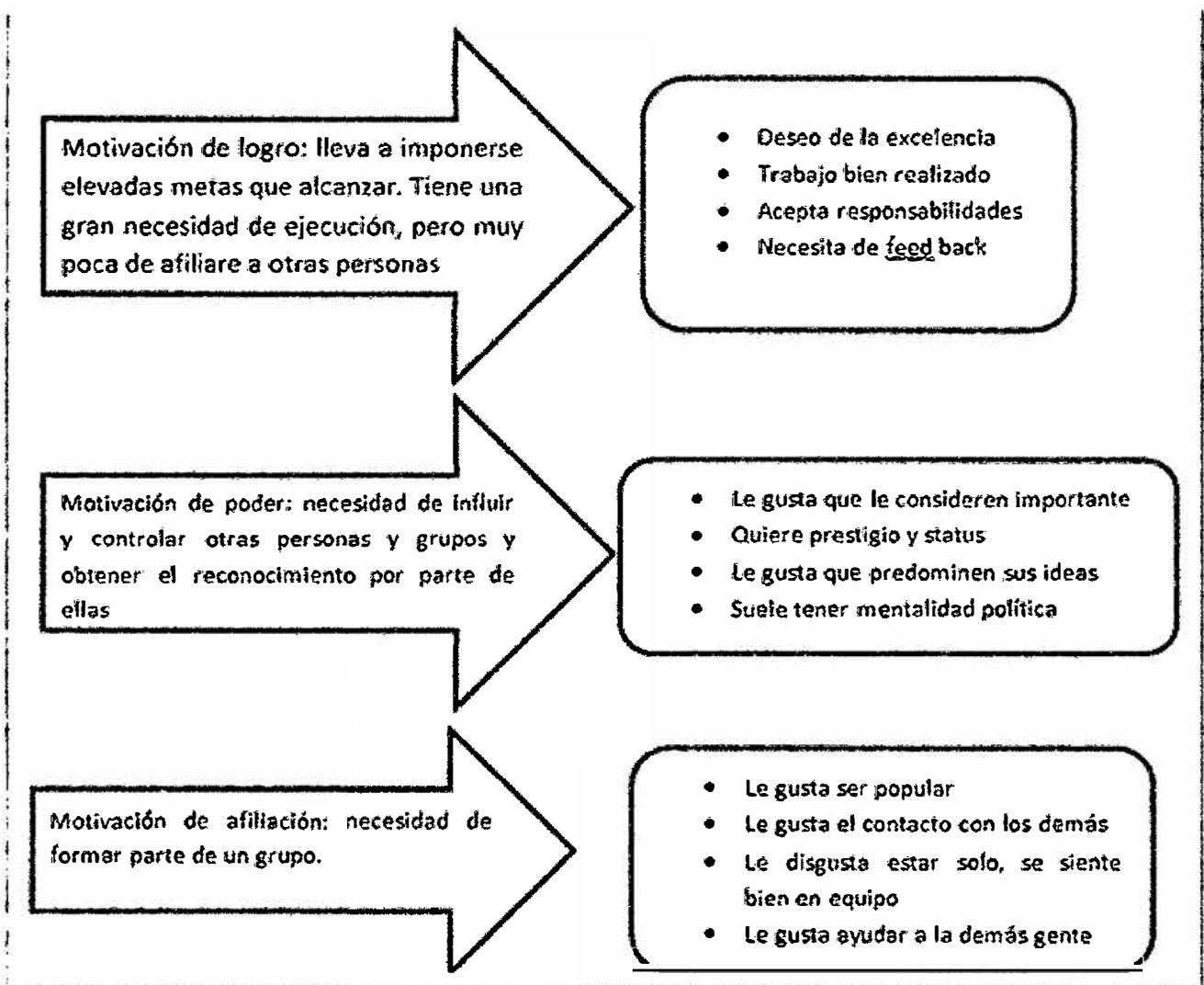
Las necesidades de logro se refieren al impulso por sobresalir y por poseer realizaciones sobre un conjunto de normas, en definitiva, por alcanzar el éxito. Es "el impulso que tienen algunas personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas" (DAVIS y NEWSTROM, 1993). Una persona con este tipo de requerimiento tiende al desarrollo y crecimiento, donde el logro es importante por sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen como consecuencia. La necesidad de poder alude a "la necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo" (ROBBINS S. , 2004) es decir, corresponde a un impulso por influir en las personas y en las situaciones provocando cambios (McCLELLAND, 1970). Personas orientadas por este tipo de necesidades toman riesgos y generalmente desean influir en las organizaciones en las que participan, asumiendo posiciones de marcado liderazgo. Dichos sujetos gozan con "estar a cargo" de los proyectos y tareas y disfrutan de las ocasiones en las que deber competir con los demás.

Finalmente, las necesidades de afiliación aluden a la tendencia de algunas personas a acercarse y establecer vínculos de cooperación y amistad con el

resto. Este tipo de personas trabajan de mejor manera cuando son felicitadas por sus actitudes favorables y cooperativas.

La propuesta de McCLELLAND, permite que la administración trate diferencialmente a sus empleados según la tendencia de cada uno, de manera que el supervisor se Comunicará con sus empleados según la necesidad particular de cada persona.

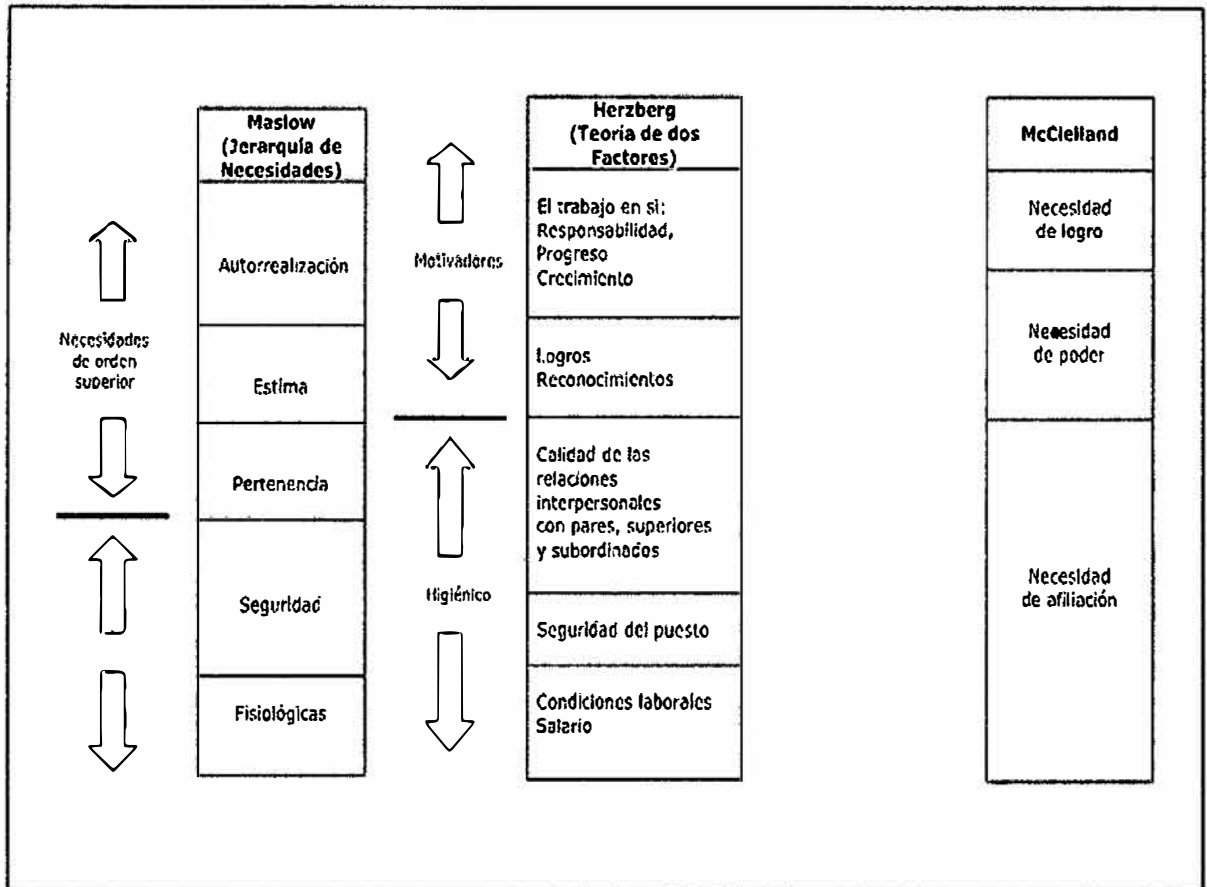
Figura N° 3
Teoría de las necesidades de McClelland



Fuente: La teoría de Necesidades de (McCLELLAND, 1970).

A continuación, se expone un esquema que muestra las teorías motivacionales de contenido en relación y permite visualizar sus diferentes énfasis.

Figura N° 4
Comparación de teorías



Fuente: La teoría de Necesidades de (McCLELLAND, 1970).

1.2.3.3. Teoría de la Equidad

Existe una importante función que cumple la equidad en la motivación regularmente, los empleados comparan lo que aportan al trabajo (esfuerzo, competencias, experiencia, educación) y sus resultados (salario, aumento, reconocimiento) con los de sus pares en el mundo laboral. Las personas perciben lo que obtienen en su trabajo de acuerdo a lo que invierten en él y lo cotejan con sus compañeros en términos de aportaciones y resultados. Si

dicha relación es considerada equivalente, se considera la presencia de un estado de equidad; en otras palabras, a iguales aportes, iguales resultados. Sin embargo, si la relación parece inequitativa, se considera un estado de desigualdad (ROBBINS S. , 2004).

El referente que la persona utilice parece ser un factor clave para esta perspectiva. Así, los empleados pueden realizar dos comparaciones de referente.

- i. Yo interior: las experiencias del empleado en otro cargo en la organización actual, y
- ii. Yo exterior: las experiencias del empleado en otro puesto fuera de la organización actual.

1.2.3.4. Modelo Volición

Según (KUHL, 1987), define el **Modelo de Volición** este modelo está formado por cinco sistemas. i. El primero de ellos es el sistema de preferencia motivacional, donde están presentes todas las motivaciones que se han activado; ii. El segundo sistema es el de preferencia ejecutiva que es donde se encuentran todos los esquemas de acción que se ponen en funcionamiento; iii. El tercero respecto al sistema volitivo, el cual tiene la función de aumentar la intensidad que provoca que surja una intención y la función de deshacerse de los esquemas de acción innecesarios; iv. El cuarto sistema es el emocional y permite una primera evaluación de los resultados de la acción que se han producido. v. El último sistema es el de la memoria semántica, la cual tiene la función de almacenar todas las representaciones cognitivas, emociones, motivaciones y esquemas de acción.

Sobre los tipos de motivación, el mismo autor señala los siguientes:

A. Motivación biológica, cognitiva y social

Tipo de motivación que se desagrega en los siguientes:

- a. **La motivación biológica o primaria:** es aquella que aparece cuando se rompe el equilibrio homeostático. Hace referencia a determinadas disposiciones motivacionales que son innatas a todas las personas y

posibilitan su supervivencia en el medio. Por lo tanto, no necesitan ser aprendidas o experimentadas previamente. Algunas motivaciones primarias son el hambre, la sed, el dolor o el sexo y surgen de necesidades biológicas (VAN HALLER, 1976)

b. La motivación cognitiva: entiende al sujeto como un ser racional con una conducta propositiva. En este caso, la motivación parte de dentro del individuo, de estados internos mentales (YUKL, 1990)

c. La motivación social: Este tipo de motivación se produce por influencia de las variables sociales del contexto del individuo

B. Motivación intrínseca y extrínseca

a. La motivación intrínseca: sería aquella que parte del propio sujeto, de su interés y disposición hacia el disfrute de algo.

Este tipo de motivación enfatiza el **Estado emocional**, como los estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que se refleja a veces como un torbellino de comportamientos que puede ser originado por causas externas e internas; que puede persistir en el tiempo, incluso, una vez que ha desaparecido el estímulo y que acompaña necesariamente, en mayor o menor grado, toda conducta motivada.

b. La motivación extrínseca: es aquella que tiene como finalidad conseguir una recompensa externa o eludir un castigo. Esta clasificación de motivación contiene los siguientes:

Oportunidades de progreso, hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo.

Seguridad en el empleo, es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo.

Si bien es cierto que a lo largo de la historia la motivación ha sido un campo de la psicología en constante estudio por lo que motivación es una razón que mueve para realizar algo o alcanzar metas tontos personales

como profesionales ya que aún quedan muchas incógnitas por resolver acerca de este tema debido a su complejidad intrínseca.

1.2.3.4.1. Estrategias de Motivación

LIDIJA Lesko, (2008) indica: hoy en día están disponibles numerosas estrategias materiales y no materiales para los administradores. Las estrategias de motivación material pretenden asegurar y mejorar el estatus material de los empleados. El *salario* es el factor motivacional más importante. En cualquier caso, el sueldo debería ser asignado sobre la base de cuánto debería pagarse para atraer y retener a la gente correcta, así como sobre lo que la empresa puede pagar según su fuerza financiera. La insatisfacción con el salario tiene numerosas consecuencias negativas que no sólo reducen el éxito individual, sino también el de la organización. Los más importantes son: efecto reducido, huelgas, ausentismo, fluctuación y cosas por el estilo.

Además del salario, deberían desarrollarse una serie de estímulos relacionados con varias formas de comportamiento individual y grupal. De esta manera pueden desarrollar bonos, que se añaden a los salarios y están relacionados con contribuciones especiales. Algunas de las bases para asignar los bonos son: calidad, actitud a clientes y consumidores, flexibilidad y expansión del conocimiento, ideas e innovaciones.

Otra forma, son las compensaciones materiales indirectas (beneficios) que tienen un efecto indirecto en el estándar económico durante el trabajo y después de la vida laboral. Algunos de los beneficios que las compañías pueden ofrecerle a sus empleados son: pensión y salud, seguro de vida, compensación en el caso de desempleo, compensaciones de separación, servicios de ayuda legal, becas, préstamos, comidas subsidiadas, vehículo de la compañía, cuidado de los niños y personas mayores, actividades sociales y muchas otras.

Por otro lado las estrategias materiales son sistemas de motivación completa y de calidad debería incluir también estímulos laborales no materiales, que proveerán satisfacción para los empleados. Las estrategias de motivación no

materiales que pueden desarrollar e implementar las compañías son: creación de empleo (el trabajo interesante, que ofrezca retos y más libertad, asegurará por sí mismo una motivación más alta para su desempeño), estilo de administración (el democrático y participativo utiliza y desarrolla de la mejor manera el potencial de los empleados y tiene el efecto motivacional más fuerte), participación (incluir a los empleados en los procesos de toma de decisión y la solución de problemas), tiempo de trabajo flexible (provee una mejor armonización de una persona que trabaja y el ritmo biológico, el estilo de vida, así como las obligaciones familiares con los requerimientos laborales y profesionales).

1.2.3.4.2. Motivación y conducta

Con el objeto de explicar la relación motivación-conducta, es importante partir de algunas posiciones teóricas que presuponen la existencia de ciertas leyes o principios basados en la acumulación de observaciones empíricas. Según (CHIAVENATO, 2006) existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Éstas son:

- a. **El comportamiento es causado.** Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.
- b. **El comportamiento es motivado.** Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.
- c. **El comportamiento está orientado hacia objetivos.** Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

1.2.4. Higiene y Seguridad laboral

Sobre **Higiene laboral** se puede manifestar, que, está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garantiza la salud de acción física y mental con las condiciones de bienestar de la personas. Desde el punto de vista de la salud física el sitio de trabajo constituye el área de acción de la higiene laboral e implica aspectos ligados a la exposición del organismo humano o agentes externos como ruido aire temperatura humedad

iluminación y equipo de trabajo. En consecuencia un ambiente saludable de trabajo debe brindar condiciones ambientales físicas que actúen de manera positiva.

Se puede entender, que todos los órganos de los sentidos humanos (vista, oído, olfato y gusto) desde el punto de vista de la salud mental el ambiente de trabajo debe establecer condiciones psicológicas y sociológicas saludables que actúen de manera positiva sobre el comportamiento de la persona para evitar efectos emocionales como el estrés.

Los principales elementos de programa de higiene laboral están relacionadas con: i. Ambiente físico; ii. Ambiente psicológico; y iii. Aplicación de principios de ergonomía. (CHIVENATO, 2002)

De la variada revisión de literatura se puede rescatar, que la higiene y seguridad laboral comprende aspectos como:

a. La Higiene Laboral: se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de la salud inherente a las tareas del cargo; también es el estudio y control de las condiciones de trabajo: de naturaleza física (iluminación, ruido, temperatura), el tiempo (horas de trabajo, periodos de descanso) y el social dentro de la situación de trabajo.

La higiene del trabajo tiene un carácter eminentemente preventivo, ya que tiene por objeto la salud y el confort del trabajador, y evita que se enferme o ausente. Entre los principales objetivos están:

- i. Eliminación de las causas de enfermedades profesionales.
- ii. Reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas ó portadoras de defectos físicos.
- iii. Prevención del empeoramiento de enfermedades o de lesiones
- iv. Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad, por medio del control del ambiente de trabajo

b. Salud ocupacional: Una manera de definir la salud ocupacional es la usencia de enfermedades sin embargo, riesgos de salud física, biológica, toxico químico si como condiciones estresantes, pueden provocar daños a

las personas en el trabajo. El ambiente de trabajo en si también puede generar enfermedades.

c. Condiciones de Trabajo: En el ámbito de la seguridad laboral da referencia a las condiciones de trabajo se efectúa con la consideración de que el empresario debe controlar tales condiciones para que no supongan una amenaza para la seguridad y la salud del trabajador y, al mismo tiempo, se alcance una calidad de trabajo.

En este sentido, se trata de aquellas características del trabajo que pueden influir significativamente en la generación de riesgos laborales. Se incluye en ellas:

- Condiciones de seguridad.
- Condiciones ambientales.
- Carga de trabajo.
- Organización y ordenación del trabajo.

Por otra parte, la **seguridad en el trabajo** está vinculada a la interrelación entre las personas y la actividad laboral; a los materiales, a los equipos y la maquinaria; al medio ambiente y a los aspectos económicos como la productividad. En teoría, el trabajo debe ser sano, no dañino y no exageradamente difícil. Por razones económicas, debe procurarse un nivel de productividad tan alto como sea posible.

La seguridad en el trabajo debe comenzar en la fase de planificación y continuar a lo largo de las distintas etapas productivas. En consecuencia, sus requisitos deben establecerse antes del inicio de la actividad y ser aplicados en todo el ciclo de trabajo, de forma que los resultados puedan valorarse a efectos de asegurar la retroinformación, entre otras razones. Asimismo debe considerarse durante la planificación la responsabilidad de la supervisión para mantener la salud y la seguridad de los participantes en el proceso productivo.

El término objeto se utiliza en un sentido amplio, tal y como se aplica en la designación tradicional de "sistema de personas-(máquinas)-entorno". No sólo se refiere a los instrumentos técnicos de trabajo, las máquinas y los materiales, sino también a todos los elementos del entorno, como suelos, escaleras, corriente eléctrica, gas, polvo, ambiente, etc. (REINALD, 2000)

1.2.5. Descripción de la unidad de estudio: Municipalidad Distrital de Chacoche

A. Características de la Autonomía Municipal.

La doctrina de la autonomía municipal toma cuerpo a principios del siglo xx en los estados unidos de américa, para luego extenderse a los países hispanoamericanos. Sus postulados se atribuyen a dos autores, a saber, D WILCOX y H. E. DEMING.

WILCOX establece los principios básicos de la autonomía municipal: a. La Municipalidad tiene el derecho de elegir de entre sus propios ciudadanos los funcionarios que hayan de aplicar las leyes de la localidad; b. La ciudadanía goza de facultades para definir su propia forma de organización a los fines de gobierno; c. La localidad tiene facultades para determinar el fin o esfera del gobierno local, lo que supone el derecho de ampliar o restringir los poderes Municipales según el criterio político imperante en la localidad. Y

Según Deming debe tomar en cuenta los correlativos, principios: a. La ciudad se debe considerar como un gobierno local. Una ciudad no es una división o distrito que deba administrar una autoridad extraña, sino un gobierno. es un problema de gobierno. La ciudad debe tener facultad para decidir por sí la política que deba seguir y organizar sus propios métodos; b. La ciudad debe tener poderes necesarios para satisfacer las necesidades locales de la comunidad dentro de sus propios límites; c. Dentro de estos límites, debe estar investida de todos estos poderes de gobierno si imparables con la constitución o leyes del estado; d. Los electores de una ciudad, sujeta a la constitución del estado y las leyes aplicables generales a todas las ciudades del mismo y por lo tanto, no expuesta a la alteración o reforma caprichosa de la legislativa del estado debe gozar de libertad para elaborar y reformar sus propias formas de gobierno local; y, e. Los candidatos designados para los cargos electivos de la ciudad deben representar los sentimientos locales dominantes acerca de los problemas de la política de la ciudad. Es decir tiene que darse una política municipal distinta a la del estado.

En la evolución constitucional del siglo xx notamos que la constitución de 1920 establecía en su artículo 142 que; los concejeros provinciales son autónomos en el manejo de los intereses que les están confiando. Sin embargo a región seguido estima que: “la creación de arbitrios será aprobada por el gobierno”, con lo cual se demuestra el claro interés de invadir esferas ajenas y controlar los municipios por parte del gobierno Central. La constitución de 1933 anotaba en su artículo 203 que: “habrá los concejeros municipales provinciales tienen autonomía concejeros municipales en las capitales, Provincias y de Distrito y en los pueblos que determine el respectivo concejo departamental, y el artículo 206 decía que: “ sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso 7ª y 8ª del artículo 193 los concejos Municipales provinciales tienen autonomía administrativa y económica en el ejercicio de sus funciones que les corresponden conforme a las leyes por su parte la constitución de 1979, disponía en su artículo 252 “las Municipalidades son los órganos del gobierno local. Tienen autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia”. Y la constitución de 199 en su artículo 191 amplía el campo de la autonomía cuando apunta que: “las Municipalidades Provinciales y Distritales, y las delegadas conforman la ley son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política económica y administrativa en los asuntos de su competencia” no obstante lo que dice el código político de 199 se pone de cabeza a la administración local sobre la base de un centralismo marcado que se deja percibir en la praxis política de la actualidad. Nos encontramos conforme lo recuerda cesar landa arroyo, frente a una “ficción jurídica” de los postulados, en cuya virtud la normativa constitucional es desconocida y atropellada.

Por otro lado dentro de la estructura constitucional del estado peruano, la constitución de 1993 ha establecido por un lado, en el artículo 43º, que el gobierno es unitario, representativo y descentralizado, y; por otro lado en el artículo 189º que el gobierno unitario se ejerce de manera descentralizada, a través de las Municipalidades y las regiones. En efecto,” la centralización política no solo es un instrumento democratizador del poder y una garantía

para la libertad, sino que, además, puede suponer una mejor técnica de organización para resolver los asuntos públicos, (DE VEGA, 1979).

Las Municipalidades al constituir la excelencia los órganos de gobierno descentralizado, gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, según el artículo 191º de la constitución. Lo cual significa que la decisión del poder constituyente de otorgar autonomía municipal es una garantía institucional que no puede ser vulnerada por las normas de los poderes constituidos, es decir, que las leyes del congreso o los decretos legislativos del poder ejecutivo será inconstitucional si desconocen o vacían de contenido a la autonomía municipal.

En consecuencia la naturaleza de la autonomía Municipal respecto al gobierno central, si bien no se encuentra definida taxativamente en nuestro ordenamiento constitucional; se debe delimitar mediante la interpretación constitucional de normas que vinculan a las Municipalidades y al poder legislativo, a partir de la noción de señalar que “ dentro de la diversidad de acepciones y facetas de la idea de autonomía, en la dimensión que allí nos interesa la opinión dominante la entiende en su significado más propio y literal, esto es, en el que Massino Severo Gianini la califica de autonomía normativa, (DE LOJENDIO, 1979).

B. Objetivos y Funciones de los Municipios

Objetivos

Promover, realizar y mantener en condiciones óptimas los servicios sociales y comunales básicos de la Municipalidad;

Satisfacer la demanda del vecindario, respecto a los servicios de infraestructura urbana pública, privada y de catastro;

Estimular e institucionalizar la participación de la población en la gestión municipal, fomentando el trabajo comunal y dando opción al ejercicio de libre iniciativa.

Funciones.

Corresponde a la Municipalidad, dentro de sus funciones específicas generales, las siguientes:

Planificar integralmente el desarrollo local y el Ordenamiento territorial en el nivel provincial. La Municipalidad es responsable de promover e impulsar el proceso de planeamiento para el desarrollo integral correspondiente al ámbito de su jurisdicción, recogiendo las prioridades propuestas en los procesos de planeación del desarrollo local de carácter Distrital;

El Plan Provincial de la organización del espacio físico y uso del suelo que emitan las municipalidades distritales deberán sujetarse al plan y las normas municipales provinciales generales sobre la materia.

Promover, apoyar y ejecutar proyectos de inversión y servicios públicos municipales que presenten, objetivamente, externalidades o economías de escala en el ámbito; para cuyo efecto, suscribir convenios pertinentes con las respectivas municipalidades distritales;

C. Base Legal

Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

Ley Procedimientos Administrativo general N° 27444

D. Historia del Municipio Distrital de Chacoche

Ubicación Política y geográfica

El Distrito de Chacoche se encuentra ubicado en la sierra oriental del Perú al Sur oeste de la provincia de Abancay, entre las coordenadas 14°00'00" de Latitud Sur y 84°60'00" de Longitud Oeste, creada políticamente el 28 de diciembre de 1961.

Extensión, altitud

Posee una superficie de 186.10Km². Según fuentes del INEI. El distrito de Chacoche, tiene también la categoría de comunidad, cuenta con un centro poblado denominado Casinchihua que se encuentra ubicado al borde de la Ruta 26 (carretera Abancay-Lima) y cuenta también con cuatro anexos.

El Distrito de Chacoche se encuentra ubicado, (Casinchihua) entre los 1998 m.s.n.m., (Itahui), con más de 3,800 m.s.n.m, mientras que la capital del Distrito se encuentra a una altitud de 3,433 m.s.n.m.



Tabla N° 1

Ubicación Política del Distrito

CATEGORÍA	NOMBRE
Departamento	Apurímac
Provincia	Abancay
Distrito	Chacoche

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 2

Ubicación Altitudinal del Distrito

CATEGORIA	NOMBRE	ALTITUD
Distrito	Chacoche	3,433
Comunidad	Chacoche	3,433
Anexos	Casinchihua	1,998
	Anchicha	2,900
	Acco - Mollebamba	2,650
	Itahui	3,800

Fuente: Construyendo el Desarrollo del Distrito de Chacoche IDMA

Reseña Histórica del Distrito

Originalmente el Distrito de Chacoche, solamente era un caserío llamado Aclluta donde habitaban las familias Puma, Quispe y la familia Utani, ellos en un momento al ver que dicho caserío se encontraba ubicado en un sector con mucha pendiente, decidieron reubicarse en un lugar menos accidentado, para lo cual ubicaron al frente de Aclluta un sector llano, que por entonces era un bosque, entonces decidieron realizar el chacco – chacco o tala de árboles con la finalidad de hacer espacio para ubicar la nueva población y desde entonces lo llamaron Chacco – Chacco, muchos años después, en la época de la colonización llegaron a Chacco - chacco dos españoles llamados Ficher y Huay, con la finalidad de buscar oro y en una conversación con la población de Chacco – chacco, decidieron modificar el nombre, denominándolo Chaccoche. Ya en los años 60 para

fines de su Distritalización fue registrado con el nombre de Chacoche.

En los tiempos de los terratenientes y gamonales, existieron en Chacoche, familias que gozaban de muchos privilegio respecto a la mayoría, estos eran los que generalmente ocupaban cargos directivos (autoridades), lo cual era utilizado en beneficio personal, mediante el uso de mano de obra por realizar diversos trámites (partidas de nacimiento, partidas de matrimonio, etc.), se sabe que hasta en el saludo existía discriminación respecto a los que menos tenían, quienes debían saludar “Ave María Purísima” y eran contestados “sin pecado concebido”. Algunas de las estas familias eran: Ochoa, Cortez, López, Morales, Tamayo, Sánchez. Chacoche pertenecía al Distrito de Lambrama, y era una agencia Municipal, posteriormente luego según aumentaba la población con los anexos de Chacoche, Anchicha e Itahui, pertenecieron al Distrito de Circa, hasta el año 1962, año en el que se Distritaliza, gracias a la gestión de las familias Sánchez, Tamayo y algunos vecinos más. Un 28 de Diciembre del año 1961 fue oficialmente reconocido como distrito, habiendo asumido el sillón Municipal la Sra. Soledad Samanez de Tamayo, quien a la fecha deja como obra, la construcción y acabado de primer reservorio de Huallpatina y la torre de la capilla de Chache.

1.2.6. Marco Conceptual

Actitud: Es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

Aptitud: Dotándoles con los conocimientos y las habilidades básicas para llevar el modelo de liderazgo a la práctica.

Área de Trabajo: Lugar físico de trabajo identificado y delimitado donde el trabajador

Calidad de vida: La calidad de vida designa las condiciones en que vive una persona que hacen que su existencia sea placentera y digna de ser vivida, o la llenen de aflicción.

Desempeño laboral: es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo,

Distrito: El concepto se utiliza para nombrar a las demarcaciones en que se subdivide un territorio para ordenar el ejercicio de las funciones públicas, los servicios administrativos y los derechos políticos y civiles

Estrés laboral: es un tipo de estrés propio de las instituciones, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

Funcionario: Se trata de un trabajador que cumple funciones en un organismo del Estado

Higiene: Es una rama de la medicina que tiene como fin la prevención de enfermedades y la conservación de la salud, ya sea visto desde los aspectos personales como los ambientales.

Higiene laboral: Está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental y con las condiciones del bienestar de las personas

Higiene del Trabajo: Se refiere al conjunto de norma y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de la salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico en que ejecutan las labores.

Laboral: Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social

Nivel de satisfacción: Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo

Municipio: Un municipio es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias, que puede hacer referencia a una ciudad, pueblo

o aldea que está compuesto por un territorio claramente definido por un término municipal de límites fijados.

Motivación: Es el impulso que inicia guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado involucrando pensamientos y sentimientos y acciones en un mismo momento (FREDERICK, 1963)

Puesto de Trabajo: Conjunto de actividades tipificadas en el profesiograma del contrato de trabajo, que son efectuadas por un trabajador de una categoría laboral determinada y que implican un tiempo y espacio específico sin que necesariamente sea un puesto fijo o estacionario.

Productividad

Medida del rendimiento que influye la eficacia y la eficiencia

Remuneración: Es el pago que se percibe por un trabajo realizado.

Recompensa: Es un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea.

Satisfacción: La manera en cómo se siente la persona en el trabajo, involucra diversos aspectos como salarios, estilos de supervisión, condiciones de trabajo. Oportunidades de promoción, compañeros de labor.

Satisfacción Laboral: La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales

Salud Mental: Se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad

Seguridad: La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son

Controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad.

Seguridad laboral: La seguridad del trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantación de prácticas preventivas.

Trabajo: esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza”, puede decirse que el trabajo es el resultado de la actividad humana que tiene por objeto crear satisfacción y que hace necesaria la intervención del Estado para regular su vinculación y funcionamiento con los demás factores de la producción

Trabajador: Es la persona física que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. Hipótesis y Variables

2.1.1. Formulación de la Hipótesis

2.1.1.1. Hipótesis General

El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es aún bajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche en el año 2013.

2.1.1.2. Hipótesis Específicas

La remuneración de los trabajadores es desfavorable en la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

El nivel de motivación de los trabajadores es todavía bajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

La higiene y seguridad en el ambiente de trabajo es incipiente en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

2.1.2. Definición y Operacionalización de Variables

Satisfacción Laboral: Se entiende como un estado emocional positivo o placentero resultante de un percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo, (LOCKE, 1976).

Razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral que hay que considerar:

- i. La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional.
- ii. La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

Tabla N° 3

Operacionalización de Variables, indicadores y subindicadores

VARIABLE	INDICADORES	SUB INDICADORES
1. SATISFACCIÓN LABORAL	1.1. Remuneración	1.1.1. Incentivos 1.1.2. Beneficios 1.1.3. Recompensas justas
	1.2. Motivación	1.2.1. Estado emocional 1.2.2. Oportunidades de progreso
	1.3. Higiene y Seguridad	1.3.1. Higiene laboral 1.3.2. Salud ocupacional 1.3.3. Condición de trabajo 1.2.3. Seguridad en el empleo

Fuente: Elaboración Propia.

2.2. Metodología de la investigación

2.2.1. Tipos y Nivel de Investigación

2.2.1.1. Tipo de la investigación

El estudio desarrollado es de tipo de **investigación aplicada**, ya que en todo momento se ha venido buscando conocer, para hacer, para actuar, para construir. Para modificar, la realidad social económica política cultural de su ámbito y plantear soluciones concretas, reales, factibles y necesarias a los problemas determinados en el presente estudio.

2.2.1.2. Nivel de la investigación

El nivel de investigación de la tesis es investigación descriptiva, que puntualiza las diferentes situaciones y eventos es decir como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos así como también busca especificar los propósitos importantes de personas grupos o comunidades o cualquier otro fenómeno, (VALDERRAMA, 1979).

2.2.2. Método y Diseño de Investigación

2.5.2.1. Método de la investigación

El estudio se ejecutará con la utilización del método deductivo, que ha permitido explicar, detallar, especificar todos los aspectos relacionados al desempeño y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

2.5.2.2. Diseño de la investigación

El estudio es de tipo no experimental, porque se realizó la descripción sin manipular deliberadamente las variables incorporadas, es de diseño transeccional, por el único momento de levantamiento de información de campo y de orden descriptivo, por transcribir los hechos concitados en la aplicación de los métodos de enseñanza y satisfacción de aprendizajes.

Entonces el estudio tiene un contenido de diseño **No Experimental/Transeccional/ Descriptivo**.

2.2.3. Población y Muestra

2.2.3.1. Población:

La Municipalidad Distrital de Chacoche, cuenta con un total de 23 servidores públicos; los mismos que están clasificados en la estructura de funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares.

2.2.3.2. Muestra:

Para el levantamiento de información respecto al estudio, se aplicó el muestreo NO probabilístico, intencionado con la totalidad de los servidores públicos de la institución en estudio.

2.2.4. Técnicas de Investigación

2.2.4.1. Técnicas a Utilizar:

a. Encuesta

Esta técnica de recolección de información forma parte de la investigación, ya que es un proceso a través del cual conseguiremos datos que constituirán aporte estadístico para nuestra investigación.

b. Análisis Documental

La investigación también se apoya en el conjunto de datos bibliográficos para recopilar información ya sean de libros, revistas, guías de investigación, etc.

2.2.5. Instrumentos a Utilizar:

- ♦ Cuestionario
- ♦ Revisión documental
- ♦ Formulación de gráficos
- ♦ Fichas.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACOCHÉ EN EL AÑO 2013

3.1.1. De la Municipalidad Distrital de Chacoche

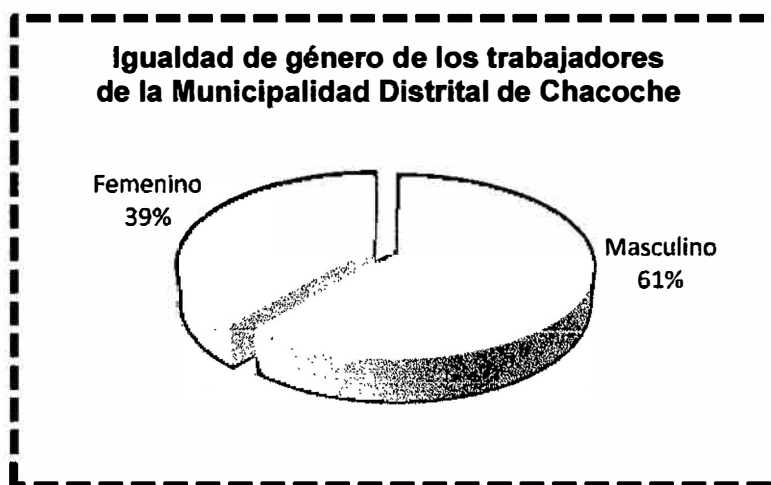
Para tener un certero conocimiento de la realidad de la unidad de estudio se ha recurrido a la técnica de la encuesta y observación a través de los instrumentos de cuestionario, revisión documentaria y fotografía como trabajo de campo aplicado a 23 personas servidores de dicha municipalidad, del cual se desprende la información descrita.

El Distrito de Chacoche, se encuentra ubicado en la sierra oriental del Perú al Sur oeste de la provincia de Abancay, entre las coordenadas 14°00'00" de Latitud Sur y 84°60'00" de Longitud Oeste, con una superficie de 186.10Km². Creada políticamente el 28 de diciembre de 1961

3.1.1.1. Del trabajador

a. **Género:** En la Municipalidad Distrital de Chacoche, la participación es equitativa en proporción a la responsabilidad asumida, de acuerdo a la figura N° 05, el 61% son trabajadores masculinos y un 39% féminas.

Figura N° 5

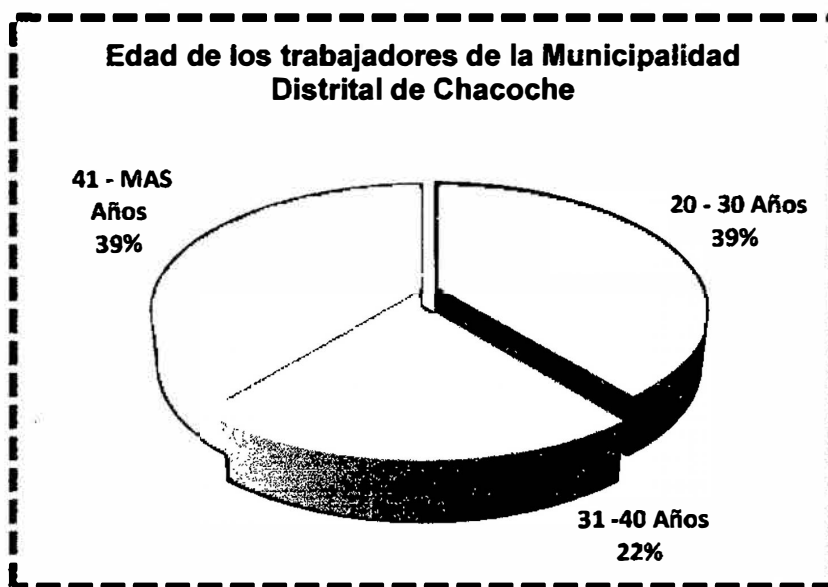


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Esta situación se manifiesta por las características y condiciones del trabajo que realizan los trabajadores de la municipalidad, que consiste en mayor parte viajes y traslados a diferentes comunidades inmersos en el área geográfico del distrito de Chacoche, cabe mencionar que el distrito cuenta con una geografía accidentada, por lo que las vías de comunicación como carreteras y caminos de herradura son pésimas acompañadas de climas desfavorables, es por ello que los trabajos en campo están encargados mayormente a varones y en menor proporción a mujeres.

b. Edad. En cuanto a la edad corresponde de los trabajadores, en la figura N° 06 muestra que el 39% oscila entre 20 a 30 años edad, mientras que el 28% refleja de 31 a 40 años; y finalmente el 39% de 41 a más años de edad.

Figura N° 6



Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo

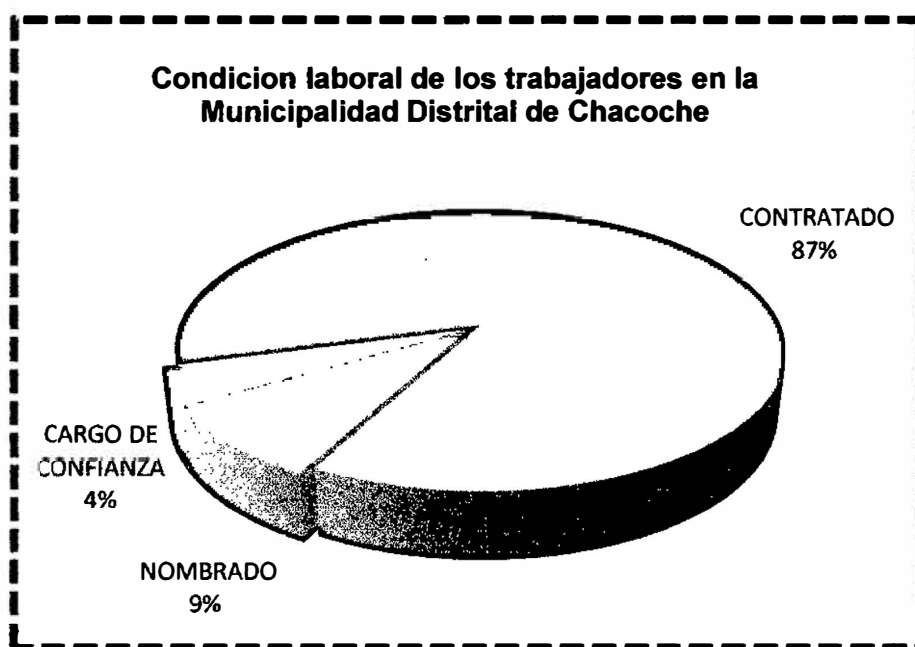
Se puede afirmar que la mayoría de los trabajadores son jóvenes entre varones y mujeres, el cual es una fortaleza para la municipalidad, ya que los jóvenes transmiten mucha voluntad y fuerza para realizar el trabajo encargado, siendo un grupo que requieren mayor capacitación en temas laborales para poder coadyuvar de mejor manera posible a la gestión Municipal. A ello se vincula la presencia de trabajadores con experiencia,

permitiendo una articulación heterogénea de conocimientos en la gestión municipal entre la juventud y la experiencia.

c. Condición laboral. En la figura N° 07 se muestra que el 87% de los trabajadores son contratados, el 9% son nombrados y el 4% son con cargos de confianza.

Esta coyuntura ocasiona una inestabilidad laboral, por lo que muchas veces el trabajador no siente seguridad de permanencia en el trabajo, el cual conduce a que el trabajador busque nuevas ofertas laborales, repercutiendo en una discontinuidad de los trabajos encaminados, afectando en el proceso de la gestión municipal.

Figura N° 7



Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

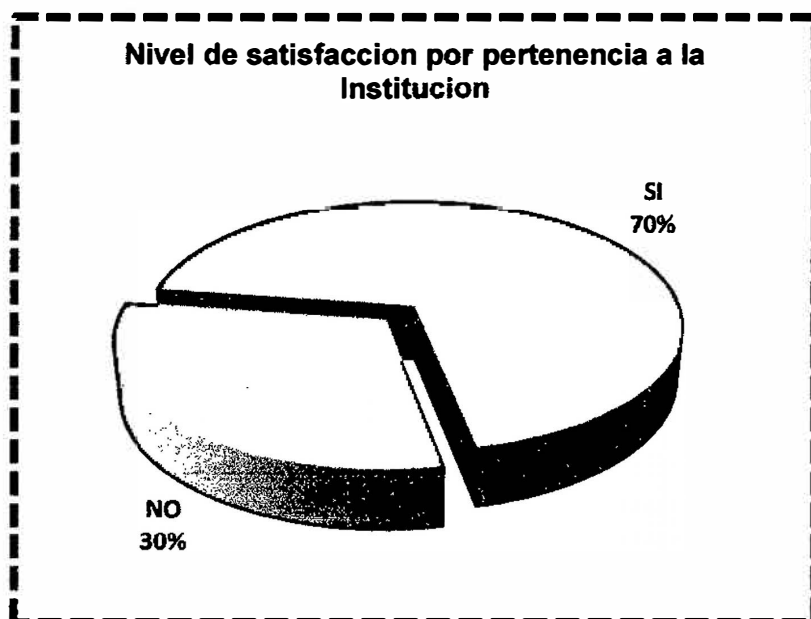
3.1.2. La Satisfacción laboral

En la figura N° 08 se observa que el 30% de los trabajadores sienten satisfacción por pertenecer a la institución municipal, mientras que un 70% no sienten la misma satisfacción por pertenecer a dicha institución.

A partir del resultado, del siguiente gráfico podemos afirmar que en la mayoría de los trabajadores no hay satisfacción por pertenecer a la institución, debido a factores internos como; la falta de motivación personal y

de equipo, bajas remuneraciones, infraestructura inadecuada con poco espacio para el personal, ambiente de trabajo con mínimas condiciones de seguridad y factores externos como; la débil decisión política en implementar tecnologías que faciliten a realizar los trabajos en la gestión municipal y factores climáticos en la zona de trabajo (Frio, lluvias, vientos).

Figura N° 8



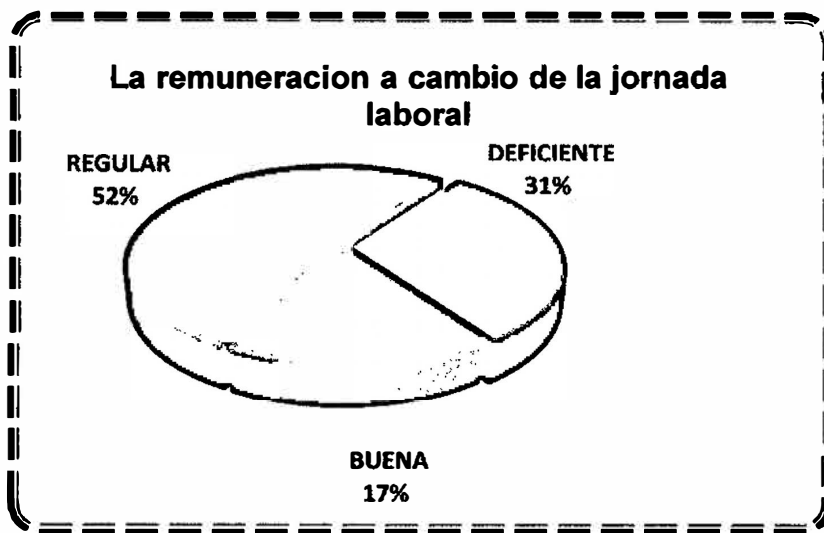
Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

3.1.2.1. Remuneración

De acuerdo a la información obtenida, en la figura N° 09 se observa que el 17% de trabajadores considera su remuneración como; buena, mientras el 52% considera regular y el 31% como deficiente.

La remuneración es uno de los factores de mayor importancia en la vida económica de la familia, por tanto los trabajadores y sus familias dependen casi enteramente del salario para su alimentación, vestimenta, salud, educación y subvenir a todas sus demás necesidades. A través de este escenario podemos mencionar que la mayoría de los trabajadores consideran su remuneración como; ingreso regular, esto permite la satisfacción de sus necesidades básicas.

Figura N° 9

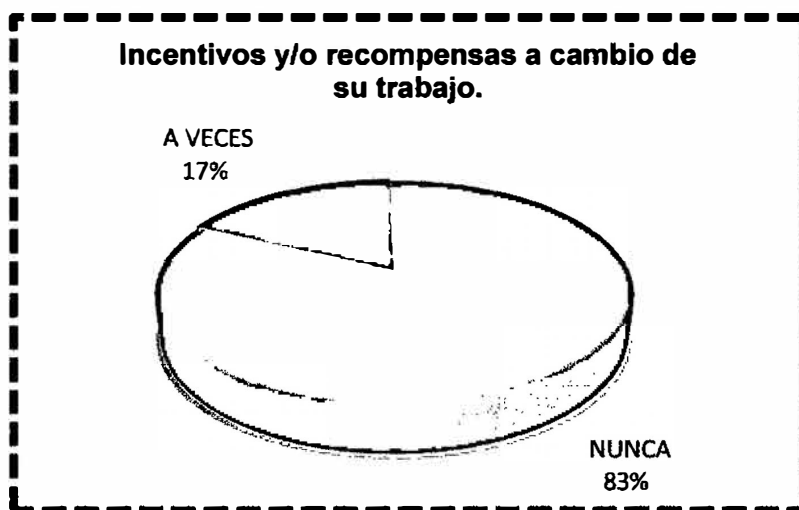


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

En la figura N° 10 se puede observar que los trabajadores reciben incentivos y/o recompensas; un 17% recibe a veces y un 83% nunca.

En su mayoría los trabajadores afirman que nunca reciben incentivos y/o recompensas, el cual afecta al buen desempeño del trabajador conllevando a una disminución de calidad del trabajo laboral y motivación en la institución, asimismo se incrementa el nivel de quejas, sentimientos de ansiedad, estrés y desconfianza por parte del empleado por lo que genera conducir a los trabajadores a buscar un empleo.

Figura N° 10

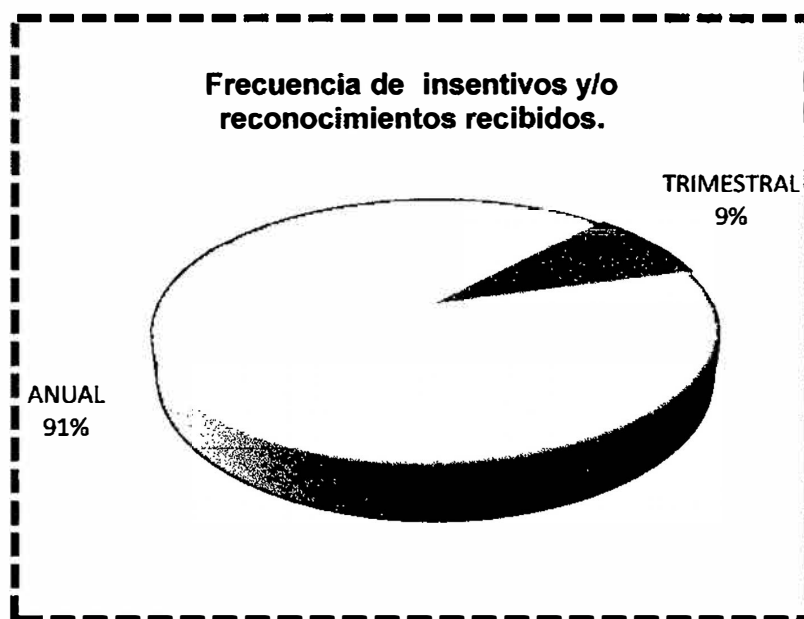


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

De acuerdo a la información obtenida con la figura N° 11 se puede observar que los trabajadores reciben incentivos y/o reconocimientos con una frecuencia trimestral en un 9% y con frecuencia anual un 91%.

Es decir, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche en su mayoría reciben incentivos y/o recompensas solamente con frecuencia anual, esto hace que el trabajador no sienta motivación laboral, situación que conlleva a minimizar esfuerzos en el logro de objetivos y metas institucionales.

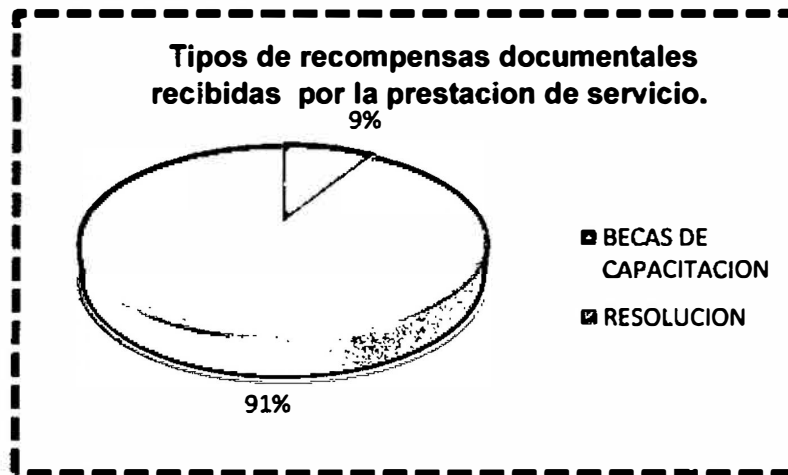
Figura N° 11



Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

En la figura N° 12 podemos afirmar que el 91% de trabajadores reciben recompensas documentales como la resolución, mientras el 9% reciben becas de capacitación.

Figura N° 12



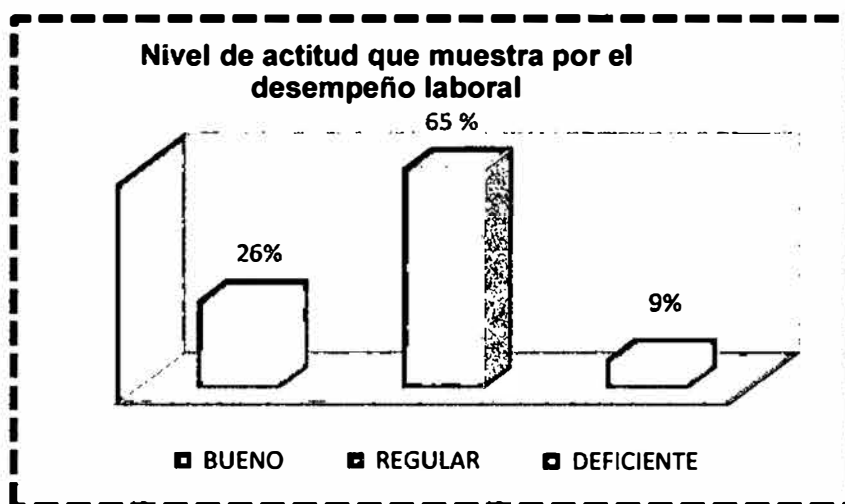
Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo

Lo que hace entender, que, las recompensas documentales a los trabajadores de la municipalidad es mínima, esto conlleva a que la labor de un trabajador no este valorado o reconocido con algún documento de recompensa, por ende el trabajador no siente satisfacción por los trabajos que realiza, repercutiendo en la contribución laboral.

3.1.2.2. La Motivación

Según la figura N° 13, el 26% de los trabajadores de la municipalidad muestran una actitud buena por el desempeño laboral, mientras que el 65% muestra regular y finalmente el 9% muestra una actitud deficiente.

Figura N° 13



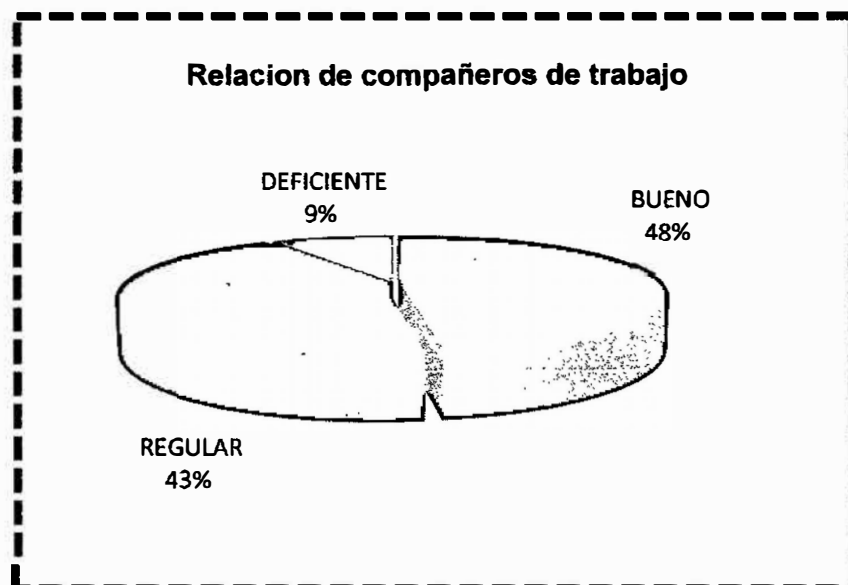
Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Sabiendo que la actitud laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. De forma lógica aquellas personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas. Esto hace comprender que la actitud de la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche es desfavorable por lo que esto conlleva a que haya un clima débil en la institución de manera que no contribuye en el logro de los objetivos y metas institucionales.

Por otra parte, la figura N° 14, muestra el 48% de los trabajadores tienen una relación buena con los compañeros de trabajo, mientras que el 43% mantiene una relación regular, y el 9% mantienen una relación deficiente.

La relación de las personas dentro de una institución es fundamental para realizar el trabajo en equipo, ya que permite que cada trabajador realice diferentes temas, con un solo objetivo en común, a través del cual podemos mencionar que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche en su mayoría mantienen una buena relación entre compañeros de trabajo y dentro de una actitud de cooperación, el mismo que permite un trabajo armonioso y coordinado enmarcado en el objetivo común.

Figura N° 14

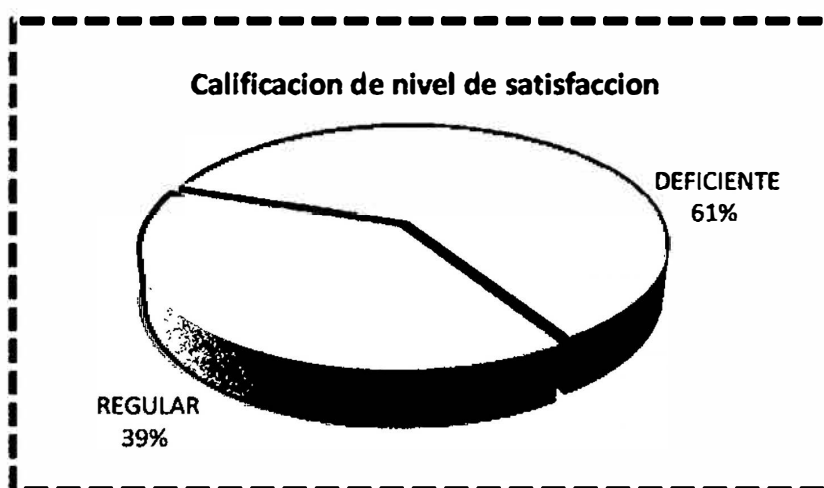


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

De la figura N° 15 podemos observar que el 61% de los trabajadores califica su nivel de satisfacción deficiente, y por otro lado el 39% califica como regular.

Sabiendo que el nivel de satisfacción de un empleado es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, vemos que el Nivel de Satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Chacoche en su mayoría se califica como deficiente por lo que la institución no ofrece materiales adecuados, equipamientos y entre otros para el cumplimiento de los objetivos y metas del el área, asimismo no existe incentivos ni recompensas que motiven al trabajador.

Figura N° 15

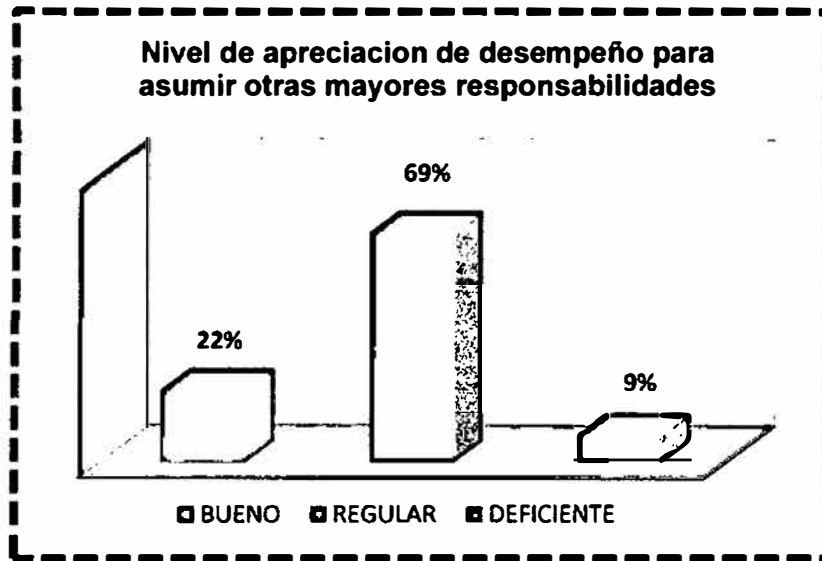


FUENTE: Elaboración propia en base a datos de campo.

Según la figura N° 16, el 22% de los trabajadores afirman como buena el nivel de apreciación de desempeño para asumir otras mayores responsabilidades que vienen desempeñando, mientras el 69% asume como regular, y finalmente el 9% asume como deficiente.

De acuerdo al resultado en su mayoría los trabadores califican regular su nivel de apreciación de desempeño para asumir otras mayores responsabilidades que vienen asumiendo por lo que el trabajador necesita ser capacitado y motivado constantemente para asumir otras responsabilidades o diferentes retos que se pueda presentar.

Figura N° 16

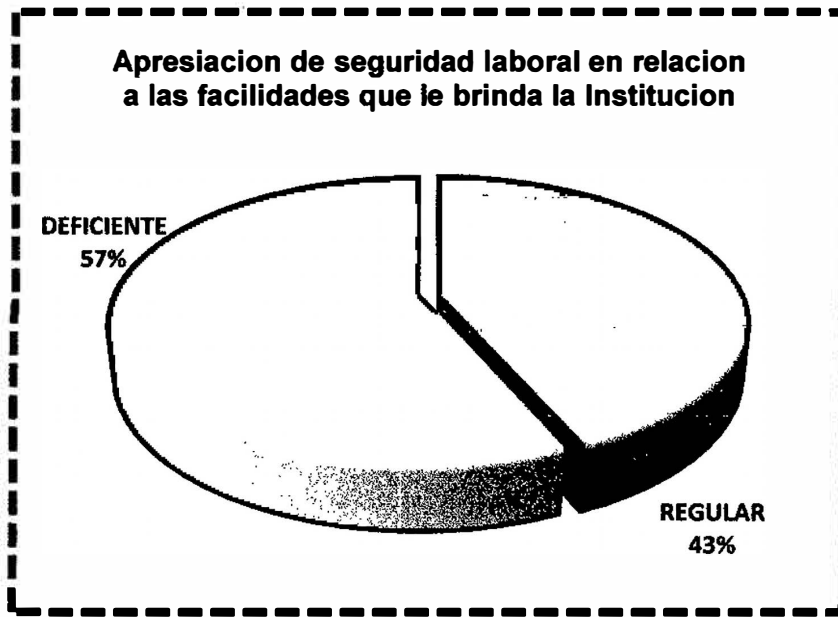


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Según la figura N° 17, podemos observar que el 57% de los trabajadores asumen que es deficiente su seguridad laboral en relación a las facilidades que brinda la institución, por otro lado el 43% aprecian como regular

Tomando en cuenta que la seguridad del trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y a instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantación de prácticas preventivas. Se puede observar, que el 54% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche asumen que es deficiente su seguridad laboral en relación a las facilidades que brinda la institución, el cual afecta en el desempeño laboral, que son accionados por la falta de capacitación, desconocimiento y voluntad política de la institución.

Figura N° 17

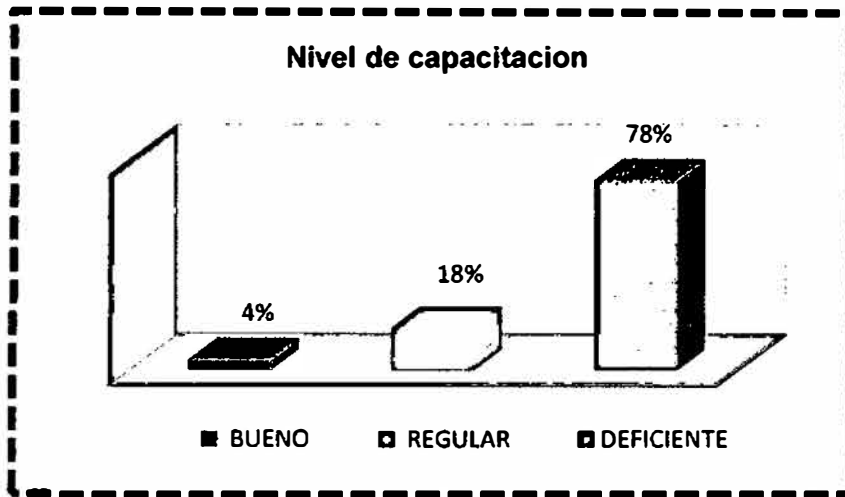


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo

De acuerdo a la información obtenida de la figura N° 18, podemos observar que el 4% de los trabajadores afirman como buena el nivel de capacitación en la institución donde laboran, mientras que el 18% afirman como regular y el 78% califica como deficiente.

La capacitación es un procedimiento que ayuda a fortalecer los conocimientos del personal que labora en la institución, con el objetivo que el personal pueda mejorar en el desempeño laboral, en ese sentido la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche califican como: deficiente el nivel de capacitación en la institución donde laboran, puesto que la institución no muestra interés en la capacitación del personal que labora, lo cual repercute en el fortalecimiento de conocimientos del trabajador, por lo que disminuye la calidad del trabajo y no se logre alcanzar las metas y objetivos de manera eficiente.

Figura N° 18

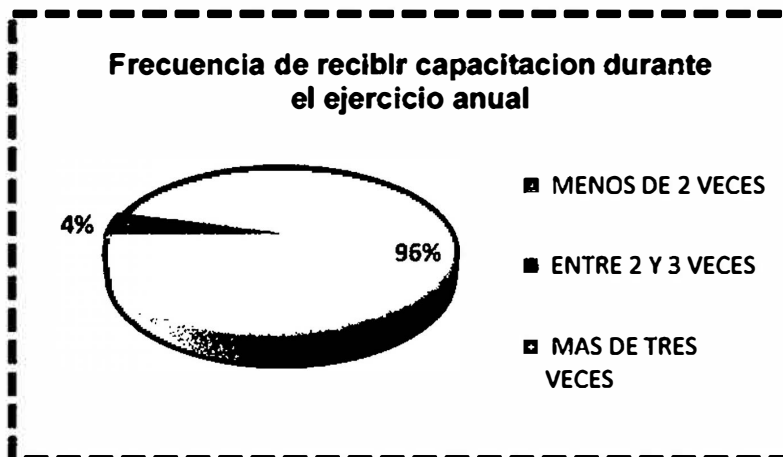


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

La figura N° 19, muestra que el 96% de los trabajadores reciben capacitación menos de dos veces durante el ejercicio anual, mientras el 4% de trabajadores reciben capacitación entre dos y tres veces al año.

La capacitación al personal que labora en la institución debe ser de manera permanente, esto permite que el personal este actualizado con los avances y nuevos conocimientos que viene suscitando, teniendo este concepto el 96% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche reciben capacitación con una frecuencia de menos de dos veces durante el año, esto hace que el conocimiento de los trabajadores no estén actualizado y de acuerdo a los nuevos aportes tecnológicos en materia de gestión pública.

Figura N° 19



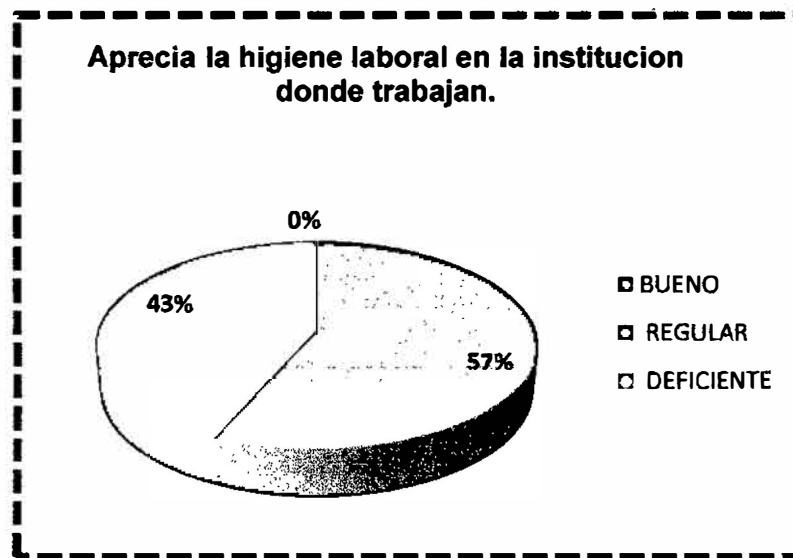
Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

3.1.2.1. Higiene y seguridad

Podemos observar de la figura N° 20, que el 57% de los trabajadores considera como regular la higiene laboral en la institución donde trabaja, mientras el 43% de los trabajadores considera como deficiente.

Sabiendo que la higiene laboral está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física, mental y condiciones del bienestar de la persona, vemos que el 57% de los trabajadores consideran como regular la higiene laboral donde trabajan, el cual hace que el trabajador pueda sentirse saludable en el espacio donde labora, esto conlleva de manera positiva el buen desempeño en el área donde labora cada trabajador.

Figura N° 20



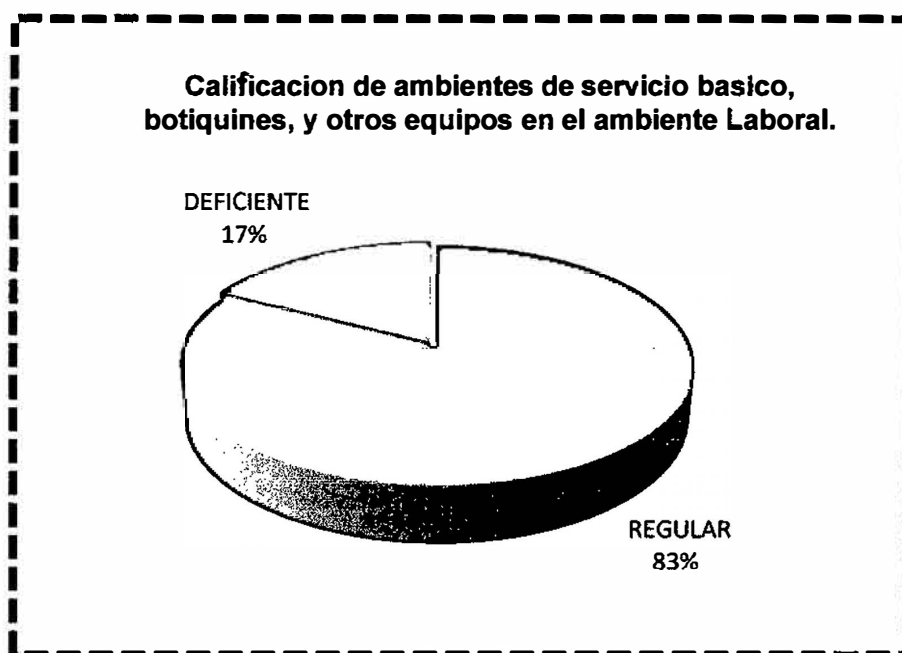
FUENTE: Elaboración propia en base a datos de campo.

Según la figura N° 21, el 83% de los trabajadores califican los ambientes de servicio básico, botiquines y otros equipos en su ambiente laboral, como regular y por otro lado el 17% califica como deficiente.

La implantación con materiales adecuados, servicios básicos, botiquín de primeros auxilios y entre otros equipos necesarios es indispensable en el ambiente de un trabajador, el cual favorece en la ejecución adecuada de los trabajos. En ese sentido la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad

Distrital de Chacoche califican como regular la implementación de los ambientes de la institución, tomando conocimiento de las características del trabajo administrativo y operaria, muchas veces se incurre en los desafíos de los accidentes en los diferentes ambientes de trabajo.

Figura N° 21

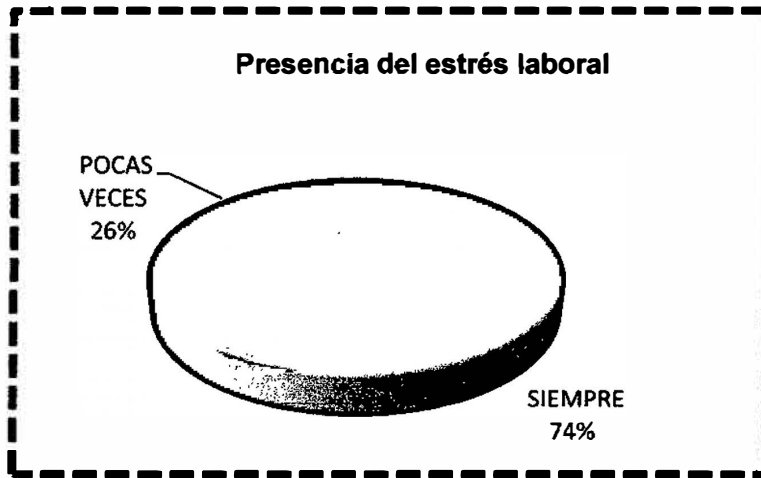


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Según la figura N° 22, podemos afirmar que el 74% de los trabajadores indican que perciben siempre el estrés laboral en sus compañeros de trabajo, mientras que el 26% de los trabadores afirman que perciben pocas.

El estrés laboral es un tipo de estrés propio de las instituciones, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. Teniendo este concepto más de la mitad de los trabajadores es decir el 78% aprecian en sus compañeros de trabajo la presencia de estrés laboral, lo que existe insatisfacción del trabajador en las actividades que realiza, perjudicando en su desempeño laboral. A ello se afilia factores de necesidades no satisfechas en el servidor público, así como la carente retribución económica, entre otros.

Figura N° 22

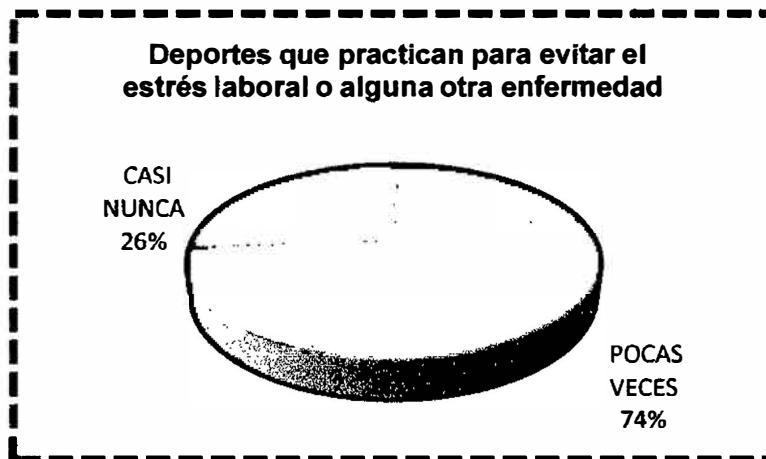


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Según la figura N° 23, el 74% de los encuestados indican que pocas veces practican deporte, mientras que el 26% de los encuestados indican que casi nunca.

La práctica deportiva en sí misma es una de las mejores válvulas de escape que existe, ya que con su realización se elimina la adrenalina cargada y causada por las situaciones de estrés y conseguimos un estado de relajación que nos hace sentirnos bien, por ende cabe mencionar que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche practican regularmente el deporte, el cual hace que estén menos estresados y tienen una mayor predisposición para realizar sus actividades.

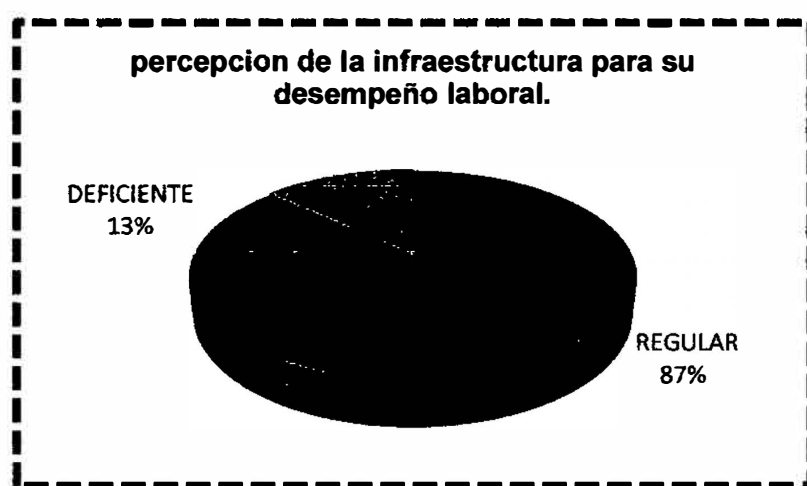
Figura N° 23



Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Según la figura N° 24, el 87% de los encuestados indican que la infraestructura en el cual desempeñan sus actividades es regular, mientras el 13% indican como deficiente. La infraestructura es el conjunto de servicios e instalaciones que debe contar el local de trabajo, según el resultado la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche, perciben como regular las instalaciones de la infraestructura donde laboran, repercutiendo en la incomodidad de trabajos administrativos, por las instalaciones y el equipamiento inadecuado.

Figura N° 24

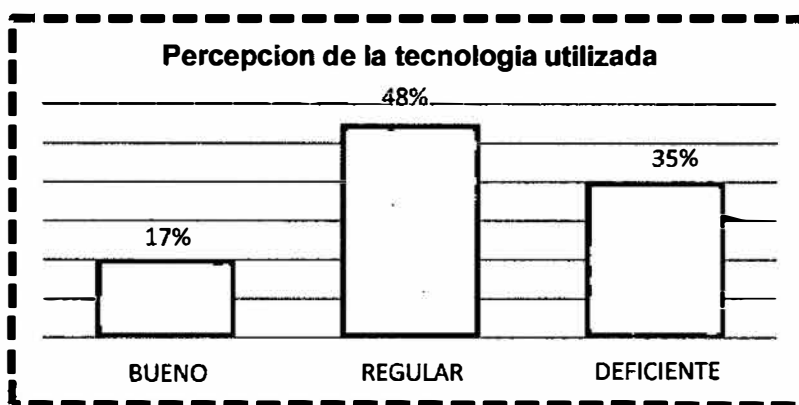


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Según la figura N° 25, podemos afirmar que el 17% de los encuestados perciben como buena la tecnología en su desempeño laboral, el 48% perciben como; regular, mientras que el 35% de los encuestados perciben como deficiente.

Según estudios realizados se indica que el adecuado equipamiento de la tecnología genera mayor interés y motivación para realizar actividades, puestos que se tiene las herramientas necesarias para ejecutar las decisiones y procesar la información requerida por las entidades vinculadas con institución, por tanto los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche perciben la tecnología que utilizan como regular, lo cual eso ayuda a desarrollar las actividades de manera óptima en el proceso de la gestión municipal.

Figura N° 25

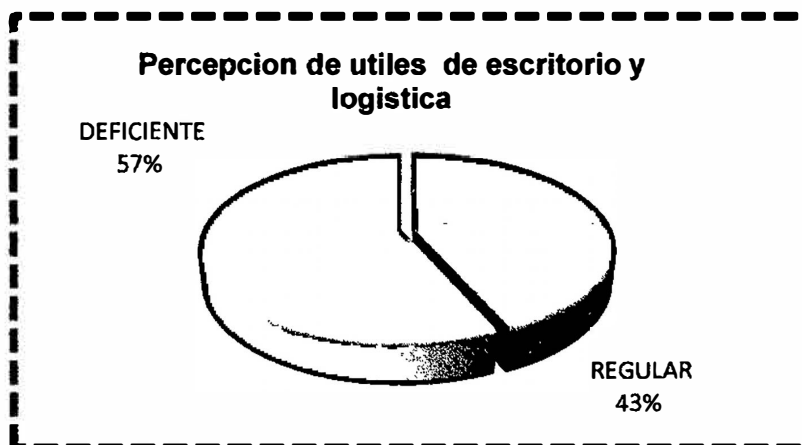


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Según la figura N° 26, se puede observar que el 57% de los encuestados indican cómo; deficiente los útiles de escritorio y logística en su desempeño laboral, mientras que el 43% indican como un regular.

Teniendo en cuenta que los materiales de escritorio incluyen diversos tipos de elementos como: lapiceros, lápices, portaminas, resaltadores, sacapuntas, goma de borrar; o para escritura mecanizada tales como: la computadora e impresora; hojas, agenda, calendario, papel carbón; clips, broche aprieta papel, regla, perforador, archivador; que se utilizan en la realización de tareas de oficina, teniendo en cuenta que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche perciben los útiles de escritorio y logística como deficiente, el cual dificulta en el cumplimiento actividades administrativas.

Figura N° 26

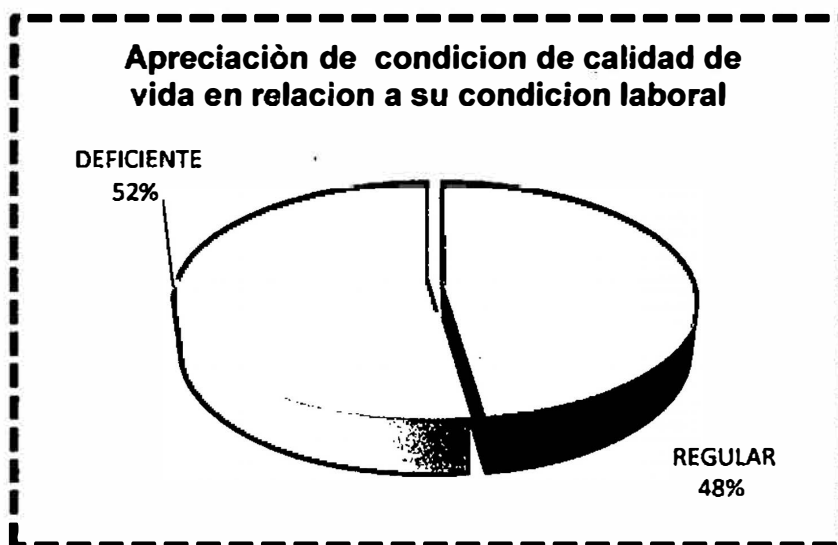


Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Según la figura N° 27, se percibe que el 52% de los encuestados aprecian como; defiende la condición de calidad de vida en relación a su condición laboral, mientras que el 48% aprecia como regular.

La calidad de vida designa las condiciones en que vive una persona que hacen que su existencia sea placentera y digna de ser vivida, o la llenen de aflicción, del mismo que la calidad de vida en términos subjetivos, surge cuando las necesidades primarias básicas han quedado satisfechas con un mínimo de recursos, reflejando en la salud, consumo de alimentos, seguridad social, ropa, etc., en tal sentido los trabajadores de la Municipalidad Distrital Chacoche aprecian como deficiente la condición de calidad de vida en relación a su condición laboral, lo cual conlleva a que el trabajador no se sienta satisfacción laboral.

Figura N° 27



Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

3.2. Contratación de hipótesis

3.2.1. Hipótesis específica N° 01

Ha: La remuneración de los trabajadores es desfavorable en la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

Ho: La remuneración de los trabajadores NO es desfavorable en la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

Tabla N° 5
Remuneración

	N° Observado	N° Esperado	Residual
Desfavorable	19	7,7	11,3
Moderado	3	7,7	-4,7
Favorable	1	7,7	-6,7
Total	23		

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Tabla N° 6
Estadísticas de contraste

	Remuneración
Chi-cuadrado	25,391 ^a
Gl	2
Sig. asintót.	,00

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

0 casillas (,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 7,7.

Con Chi-cuadrada de 25.391 y con significancia menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula (**H₀**) y se acepta la hipótesis alterna (**H_a**) propuesta, que "La remuneración de los trabajadores es desfavorable en la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Chacoche".

Esta Situación actual de disconformidad remunerativa de los mencionados trabajadores hace que no sientan satisfacción laboral, ya que la remuneración es uno de los factores de mayor importancia en la vida económica de la familia, por tanto dependen casi enteramente del salario para su alimentación, vestuario, salud, educación y subvenir a todas sus demás necesidades.

3.2.2. Hipótesis específica N° 02

Ha: El nivel de motivación de los trabajadores es todavía bajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

Ho: El nivel de motivación de los trabajadores No es todavía bajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

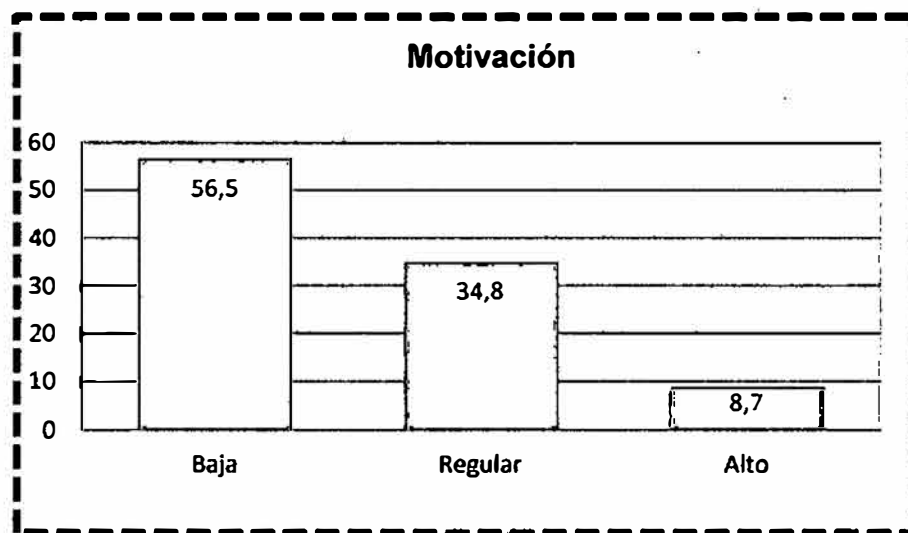
Tabla N° 7

Trabajadores por motivación en la Municipalidad Distrital de Chacché

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido: baja	13	56,5	56,5	56,5
regular	8	34,8	34,8	91,3
alto	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Figura N° 29



Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

En la figura N° 29 se observa que el 56,5% de los trabajadores califica como bajo el nivel de motivación que brinda la institución, así mismo el 34,8% del

personal manifiesta como regular y el 8,7% como alto. Motivación carente de factores como satisfacción de necesidades determinadas en la pirámide de Maslow, así como el factor remunerativo, entre otros

Tabla N° 8
Motivación

	N° Observado	N° Esperado	Residual
Baja	13	7,7	5,3
Regular	8	7,7	,3
Alto	2	7,7	-5,7
Total	23		

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo

Tabla N° 9
Estadísticos de contraste

	Motivación
Chi-cuadrado	7,913 ^a
GI	2
Sig. asintót.	,19

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo

0 casillas (,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 7,7

Con Chi-cuadrada de 7,913 y con significancia menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula (**H₀**) y se **acepta** la hipótesis alterna (**H_a**), propuesta que “El nivel de motivación de los trabajadores es todavía bajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche”.

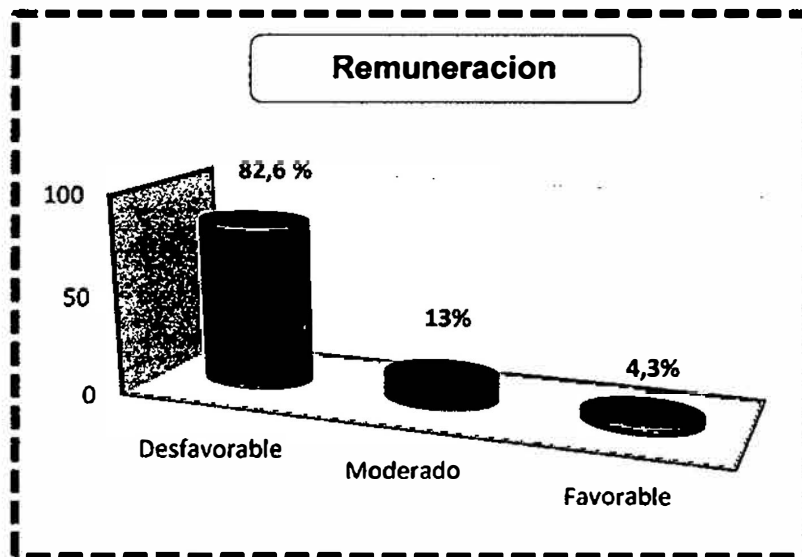
Este escenario actual de disconformidad motivacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche se muestra por necesidades insatisfechas, condiciones económicas, falta de capacitación, entre otros que

Tabla N° 4
Trabajadores por remuneración en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	19	82,6	82,6	82,6
Moderado	3	13,0	13,0	95,7
Favorable	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Figura N° 28



Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

De la figura N° 28 se deducir, que el 82,6% de los trabajadores consideran como desfavorable las remuneraciones que gozan de la municipalidad, mientras el 13% del personal manifiestan una aceptación moderada sobre las remuneraciones y ínfimo 4.3% del personal indican que la remuneración es favorable.

Tabla N° 5
Remuneración

	N° Observado	N° Esperado	Residual
Desfavorable	19	7,7	11,3
Moderado	3	7,7	-4,7
Favorable	1	7,7	-6,7
Total	23		

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Tabla N° 6
Estadísticas de contraste

	Remuneración
Chi-cuadrado	25,391 ^a
Gl	2
Sig. asintót.	,00

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

0 casillas (,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 7,7.

Con Chi-cuadrada de 25.391 y con significancia menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula (**H₀**) y se acepta la hipótesis alterna (**H_a**) propuesta, que “La remuneración de los trabajadores es desfavorable en la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Chacoche”.

Esta Situación actual de disconformidad remunerativa de los mencionados trabajadores hace que no sientan satisfacción laboral, ya que la remuneración es uno de los factores de mayor importancia en la vida económica de la familia, por tanto dependen casi enteramente del salario para su alimentación, vestuario, salud, educación y subvenir a todas sus demás necesidades.

3.2.2. Hipótesis específica N° 02

Ha: El nivel de motivación de los trabajadores es todavía bajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

Ho: El nivel de motivación de los trabajadores No es todavía bajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

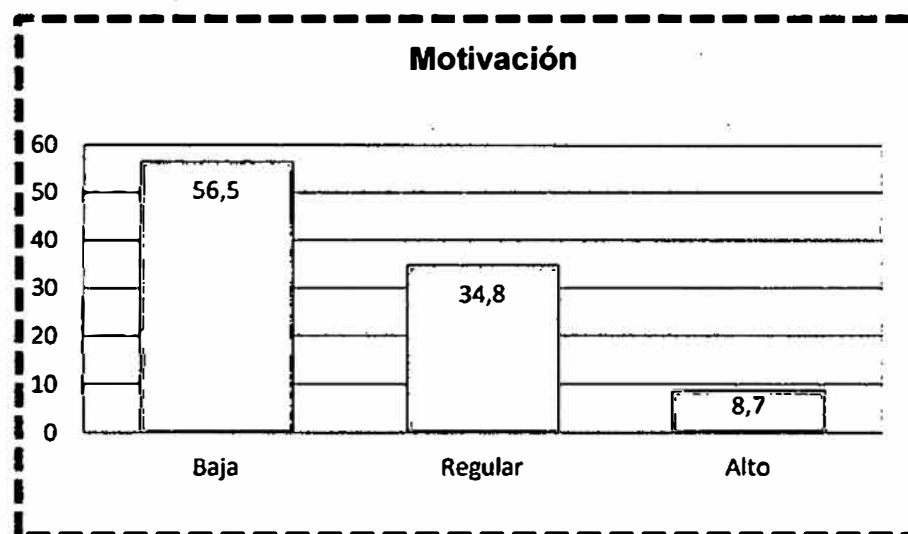
Tabla N° 7

Trabajadores por motivación en la Municipalidad Distrital de Chacché

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido: baja	13	56,5	56,5	56,5
regular	8	34,8	34,8	91,3
alto	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Figura N° 29



Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

En la figura N° 29 se observa que el 56,5% de los trabajadores califica como bajo el nivel de motivación que brinda la institución, así mismo el 34,8% del

personal manifiesta como regular y el 8,7% como alto. Motivación carente de factores como satisfacción de necesidades determinadas en la pirámide de Maslow, así como el factor remunerativo, entre otros

Tabla N° 8
Motivación

	N° Observado	N° Esperado	Residual
Baja	13	7,7	5,3
Regular	8	7,7	,3
Alto	2	7,7	-5,7
Total	23		

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo

Tabla N° 9
Estadísticos de contraste

	Motivación
Chi-cuadrado	7,913 ^a
Gl	2
Sig. asintót.	,19

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo

0 casillas (,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 7,7

Con Chi-cuadrada de 7,913 y con significancia menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), propuesta que “El nivel de motivación de los trabajadores es todavía bajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche”.

Este escenario actual de disconformidad motivacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche se muestra por necesidades insatisfechas, condiciones económicas, falta de capacitación, entre otros que

orientan al deficiente desempeño de los trabajadores, trascendiendo en el logro óptimo de los objetivos de la institución; ya que la motivación es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento del trabajador.

3.2.3. Hipótesis específica N° 03

Ha: La higiene y seguridad en el ambiente de trabajo es incipiente en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

Ho: La higiene y seguridad en el ambiente de trabajo no es incipiente en la Municipalidad Distrital de Chacoche.

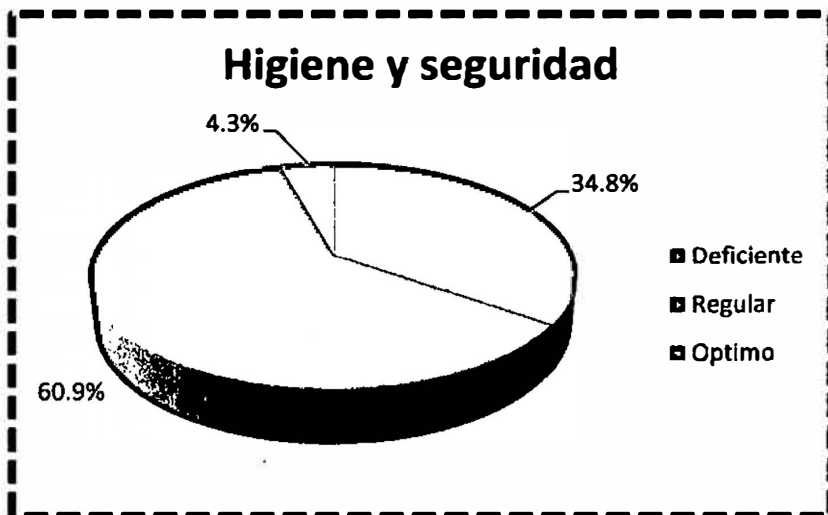
Tabla N° 10

Trabajador por higiene y seguridad en la Municipalidad Distrital de Chacoche

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficientes	8	34,8	34,8	34,8
Regulares	14	60,9	60,9	95,7
Optimas	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a datos de campo.

Figura N° 30



Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

De acuerdo a la figura N° 30 podemos observar que el 34,8% de los trabajadores califica como deficiente la higiene y seguridad laboral, por otro lado el 60,9% como regular y con el 4,3% como óptimo. Situación manifestada por la poca seguridad en los ambientes de trabajo y exposición a los riesgos de accidentes, así la carencia de asistencia de salud, entre otros.

Tabla N° 11
Higiene y Seguridad

	N observado	N esperado	Residual
Deficientes	8	7,7	,3
Regulares	14	7,7	6,3
Optimas	1	7,7	-6,7
Total	23		

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

Tabla N° 12
Estadísticos de contraste

	Higiene y seguridad
Chi-cuadrado	11,043 ^a
Gf	2
Sig. asintót.	,004

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo.

0 casillas (,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 7,7.

Con Chi-cuadrada de 11,043 y con significancia menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula (**Ho**) y **se acepta** la hipótesis alterna (**Ha**) propuesta “La higiene y seguridad en el ambiente de trabajo es incipiente en la Municipalidad Distrital de Chacoche.”

La condición de la higiene y satisfacción laboral en la institución se define como regular para los trabajadores concebidas en las condiciones ambientales no tan adecuadas y que garanticen la salud física, mental y condiciones del bienestar de la persona; el cual hace que el trabajador pueda sentirse saludable en el espacio donde labora y la relación en el nivel de desempeño laboral.



CONCLUSIONES

De acuerdo a los alcances de la investigación en cuanto se refiere al planteamiento del problema, marco teórico, propuesta de objetivos, hipótesis, y metodología de investigación. Se arriba a las siguientes conclusiones:

En los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche el nivel de satisfacción laboral se manifiesta como baja, contexto por la presencia defactores internos como: la falta de motivación personal y trabajo en dinámica de equipos, políticas remunerativas, inadecuada infraestructura, condiciones de trabajo con seguridad e higiene, así como los factores externos: la débil política y decisión de implementar tecnologías que faciliten a realizar los trabajos en la gestión municipal y causas climáticos en la zona de trabajo (Frio, lluvias, vientos).

Los trabajadores de la Municipalidad consideran su remuneración como aspecto elemental de desempeño laboral, consideran poco favorable como retribución económica del trabajo desarrollado, el mismo que se refleja en la calidad de vida del trabajador, a partir que los ingresos por la labor realizada en la institución conjugan en los propósitos de la vida económica familiar, establecidas en el salario orientado a la alimentación, vestuario, salud, educación y subvenir demás necesidades.

Los trabajadores de la Municipalidad aprecian como bajo el nivel de motivación que brinda la institución, manifestadas en la ausencia o falta de capacitación de manera permanente, esto permite que el personal no este actualizado con los avances científicos y tecnológicos que viene suscitando en materia de gestión pública, conllevando a un deficiente desempeño laboral y logro de objetivos institucionales; ya que la motivación es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado, involucrando pensamientos, sentimientos y acciones del trabajador.

La higiene y seguridad laboral en la municipalidad se establecen como regular o poco favorable para un eficiente desempeño laboral, ya que condiciones ambientales no son adecuadas y que garanticen la salud física, mental y condiciones del bienestar de la persona, donde el trabajador pueda sentirse cómodo y saludable en el ambiente de trabajo, como factor preponderante en la realización del trabajador y los fines de la institución.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones arribadas en la presente investigación se pueden establecer las siguientes recomendaciones:

Partiendo de la premisa que la satisfacción del trabajador es uno de los elementos determinantes para elevar el nivel de desempeño laboral y el logro de los objetivos de la institución. Es de urgente necesidad en la municipalidad materia de estudio establecer las condiciones suficientes para elevar la actitud del trabajador, a partir de la permanente motivación, justa retribución salarial y las condiciones de trabajo adecuadas, que permitan una mejor y productiva labor de los trabajadores y calidad de prestación de servicios de la institución.

La motivación de la persona está en función de la actitud que conlleva en su interior y esta repercute en el accionar y desarrollo de sus actividades cotidianas. En la municipalidad es necesario desarrollar programas de capacitación en materias definidas y familiarizadas a la gestión municipal y con prioridad en las áreas de mayor implicancia a mejor desarrollo, así como elevar el ego del trabajador, a partir de políticas sociales de recreación, reconocimientos económicos y morales de parte de la institución.

Respecto a la remuneración de los trabajadores de la municipalidad, se sugiere la implementación de una política salarial equitativa y proporcional de acuerdo a las exigencias legales y técnicas en cada institución. Retribución familiariza y orientada a elevar las condiciones y calidad de vida de la persona pendientes en sus necesidades de alimentación, vestuario, salud, educación y demás necesidades prioritarias y ahorro.

Por precepto de grandes tratadistas de higiene y seguridad en el trabajo, sugieren que los ambientes y condiciones de trabajo permiten elevar el nivel de desempeño laboral. Esta misma situación se recomienda a la municipalidad, de implementar ambientes de trabajo que estén de acuerdo a

las exigencias de las normas de trabajo, así como de propiciar políticas de seguridad y riesgo en el trabajo; mediante firmas de convenios con instituciones del sector salud y otras instituciones pertinentes, conducentes a elevar el nivel de productividad y desempeño laboral.



BIBLIOGRAFÍA

- ADAN, S. (1826). *Teoria del Valor y de la Distribucion*. Londres: Cuarta Edicion.
- ATALAYA, P. (1999). Satisfacion laboral y produccion. *Revista de psicologia*, Pg79.
- AUGUSTO, B. C. (2006). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Segunda edicion.
- ALFREDO, (5 de abril de 2009). *tesis*. Recuperado el 5 de abril de 2009, de tesis: <http://www.bib.uia.mx>
- BILBAO, P. (2010). *Satisfaccion Laboral*. Lima.
- BISQUERRA, R. (2000). *Metodos de investigacion educativa*. Madrid.
- BRISEÑO. (2005). *Satisfacion Laboral en el Personal*. Mexico: Tercera Edicion.
- BRUNET. (1999). *Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Mexico: Sexta Edicion.
- BELAUNDE, D. G. (1997). *El Rango de ley de las Ordenanzas Municipales en la Constitucion de 1993*. Lima: Primera Edicion.
- BOHLADER, G. (2001). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Desima Edicion.
- CHIAVENATO, I. (2001). *Administracion de recursos humanos*. Colombia: Quinta Edicion.
- CANALES. (22 de Agosto de 2009). *Gestiopolis*. Recuperado el 22 de Agosto de 2009, de Gestiopolis: <http://www.gestipolis>
- CHIAVENATO, I. (2002). *Gestion de Talento Humano*. Madrid: Quinta Edicion.
- CHIAVENATO, I. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Setima Edicion.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la Teoria General de a Administracion*. Mexico: Setima Edicion.
- DE LOJENDIO, I. (1979). *Autonomia y Concenso, en Federacion* . Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.
- DE VEGA, P. (1979). *Poder Constituyente y Regional, en Federalismo* . Madrid: Centro de estudios Constitucionales.
- FRANCISCO, C. (1990). *El Mapic en la Metodologia de la Investigacion*. Puno - Peru: Primera Edicion.
- FREDERICK, I. (1963). *Teoria de la Motivacion e Higiene*. Madrid: Primera Edicion.
- GORDILLO. (200). *Satisfaccion/ insatisfacion de los profesores no solo de un modo cuantitativa si no tambien cualitativa*. Argentina: Tesis doctoral.
- CHIAVENATO, I (1994). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Primera Edicion.



- KREITNER, R. (2003). *Comportamiento Organizacional Conceptos Problema Practicos*. Mexico: Interamericana Editores.
- LOCKE. (1976). *Sisfaccion Laboral en las Industrias*. Chicago: Mc Graw - Hill.
- LOCKE .E.A. (1968). *Hacia una teoria de la moticavion de teorias y los insentivos*. Chicago.
- MANRIQUE, H. &. (2007). *Satisfacion Laboral*. Peru: Primera Edicion.
- MARQUEZ, R. (2003). *Satisfacion Laboral*. Argentina: Primera Edicion.
- MASLOW, A.(1964). *Motivacion y personalidad*. Estados Unidos.
- NEWSTROM, J. (1991). *Comportamiento Organizacional*. mexico: Mc Graw- Hill.
- OSTROFF. (1992). *La Relacion entre Satisfaccion, Actitud y Rendimiento*. madrid: Mc Graw- Hill.
- PARAVIC, F. (2003). *Nivel de Satisfacion Laboral en Enfermeras de Hospitales Privados de la Provincia de la Compensacion*. Chile: Quinta Edicion.
- PADRON, M. (1994). *Satisfacion Profesional del Profesorado*. Lima: Tesis doctoral.
- PEREZ, J. (2007). *Centro Nacional de Condiciones de Trajo*. Chile: Quinta Edicion.
- ROBBINS, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Sexta Edicion.
- ROBERTO, H. S. (2003). *Metodoligia de la Institucion*. Mexico: Quinta edicion.
- REINALD. (2000). *Higiene y Seguridad en el Trabajo*. Madrid: Pearson.
- SALINAS, O. (1992). *Satisfacion Laboral y su Papel en la Evaluacion de la Calidad de la Atencion Medica*. Mexico: Cuarta Edicion.
- SANTIAGO, V. (2013). *Pasos para elaborar proyecto de investigacion*. Lima.
- SARAVIA, M. (2006). *Orientacion metodologia para la elaboracion de proyectos e informes de investigacion*. España.
- SETH, H. Y. (1977). *Satisfacion en el trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- STEPHEN, R. (1998). *Compotamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- STEPHEN, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- UNIVERSIDAD, S. (2010). Cuestionario de satisfaccion laboral del personal de Administracion y los servicios. *Diplomado*, 73-83.
- VALDERRA, S. (1979). *Pasos Para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigacion Cientifica*. Lima.
- VALLADARES. (2003). *Toria de los Salarios*. Nueva York: Segunda Edicion.
- VAN HALLER, G. (1976). *Tratado de Psicilogia Empresarial*. España: Tomo I.



VROON. (1964). *El trabajo y la motivacion*. Nueva York.

WARR, C. (1979). *Escala General de Satisfacion*. Mexico: Primera Edicion.

YUKL, W. Y. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Mexico: Continental S.A.



ANEXOS



“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACOCHÉ EN EL AÑO 2013”

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chacoche en el año 2013?	OBJETIVO GENERAL Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chacoche en el año 2013	HIPOTESIS GENERAL El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es aún bajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche en el año 2013	SATISFACCION LABORAL	REMUNERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ❖ incentivos ❖ beneficios ❖ recompensas justas 	Tipo: investigación Aplicada Niveles : investigación Descriptiva Método: método deductivo, Diseño: investigación no experimental /Transeccional/ descriptivo Población: 23 servidores públicos Muestra: muestreo no probabilístico TÉCNICAS A UTILIZAR Para acopio de datos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Encuesta ❖ Análisis documental Instrumentos a Utilizar: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Registro computarizado en Excel ❖ Formulación de gráficos ❖ Fichas ❖ Fotos, Presupuesto: S/. 4296.00
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cómo es la remuneración de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chacoche?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Conocer la remuneración de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chacoche.	HIPOTESIS ESPECIFICOS La remuneración de los trabajadores es desfavorable en la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Chacoche			MOTIVACIÓN	
¿Cuál es el nivel de motivación de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chacoche?	Conocer nivel de motivación de los trabajadores en la municipalidad distrital de Chacoche.	El nivel de motivación de los trabajadores es todavía bajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche.				
¿Cómo es la higiene y seguridad en el ambiente de trabajo de la Municipalidad Distrital de Chacoche?	Describir la Higiene y Seguridad del lugar de trabajo en la Municipalidad Distrital de Chacoche	La higiene y seguridad en el ambiente de trabajo es insipiente en la Municipalidad Distrital de Chacoche			HIGIENE Y SEGURIDAD	





ANEXO 2

Señor trabajador de la Municipalidad Distrital de Chacoche, el presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información para la conclusión del trabajo de investigación intitulada “El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chacoche en el año 2013”. Por lo que le agradecemos porque su respuesta sea veraz y objetiva.

Fecha: / /

Lea atentamente y luego marque con un aspa (x) la respuesta que considere usted correcta.

I. INFORMACIÓN GENERAL EL TRABAJADOR

Género: Masculino () Fémica () **Edad:**

Cargo o puesto actual que desempeña:

Condición laboral con la institución

- a) Contratado
- b) Nombrado
- c) Cargo de confianza

II. CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN LABORAL

1. ¿Siente satisfacción por pertenecer a la institución donde labora?
 - a) Si
 - b) No

REMUNERACIÓN

2. ¿Cómo considera Ud. la remuneración que recibe a cambio de su trabajo?
 - a) Buena
 - b) Regular
 - c) Deficiente



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



3. Como trabajador de la institución ¿recibe incentivos y/o recompensas?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
4. ¿Qué tipo de recompensas documentales recibe Ud. por el trabajo que realiza?
 - a) Cartas de felicitaciones
 - b) Becas de capacitación
 - c) Resolución
5. ¿Con que frecuencias Ud. recibe incentivos y/o reconocimientos en la institución que labora?
 - a) Mensual
 - b) Trimestral
 - c) Anual

MOTIVACION

6. En la institución ¿Qué nivel de actitud muestra por el desempeño laboral?
 - a) Buena
 - b) Regular
 - c) Deficiente
7. En la institución laboral ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?
 - a) Buena
 - b) Regular
 - c) Deficiente
8. En el cargo que viene ocupando ¿Cómo califica Ud. su nivel de satisfacción?
 - a) Buena
 - b) Regular





UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



- c) Deficiente
9. ¿Cuál es el nivel de apreciación de desempeño para asumir otras mayores responsabilidades al que viene asumiendo?
- a) Buena
 - b) Regular
 - c) Deficiente
10. ¿Cómo aprecia Ud. Su seguridad laboral en relación a las facilidades que le brinda la institución?
- a) Buena
 - b) Regular
 - c) Deficiente
11. ¿Cuál es el nivel de capacitación en la institución donde labora?
- a) Buena
 - b) Regular
 - c) Deficiente
12. ¿Con que frecuencia recibe capacitación durante un ejercicio anual?
- a) Menos de 2 veces
 - b) Entre 2 y 3 veces
 - c) Mas de 3 veces

HIGIENE Y SEGURIDAD

13. ¿Cómo aprecia la higiene laboral en el ambiente donde trabaja Ud.?
- a) Buena
 - b) Regular
 - c) Deficiente
14. ¿Cómo califica Ud. Los ambientes de servicios básicos, botiquines, y otros equipos en su ambiente laboral e institución?
- a) Buena
 - b) Regular
 - c) Deficiente





UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



15. ¿Cómo percibe en sus compañeros de trabajo la presencia del estrés laboral?
- a) Siempre
 - b) Pocas veces
 - c) Casi nunca
16. ¿Practica algún deporte o deportes para evitar el estrés laboral o alguna otra enfermedad?
- a) Siempre
 - b) Pocas veces
 - c) Casi nunca
17. ¿Cómo percibe Ud. la infraestructura en su desempeño laboral?
- a) buena
 - b) regular
 - c) mala
18. ¿Cómo percibe Ud. la tecnología utilizada en su desempeño laboral?
- a) buena
 - b) regular
 - c) mala
19. ¿Cómo percibe Ud. los útiles de escritorio y logística en su desempeño laboral?
- a) buena
 - b) regular
 - c) mala
20. ¿Cómo aprecia la condición de calidad de vida en relación a su condición laboral?
- a) buena
 - b) regular
 - c) mala



ANEXO 3



Municipalidad Distrital de Chacoche (institución) en el que se realizó el estudio de investigación.



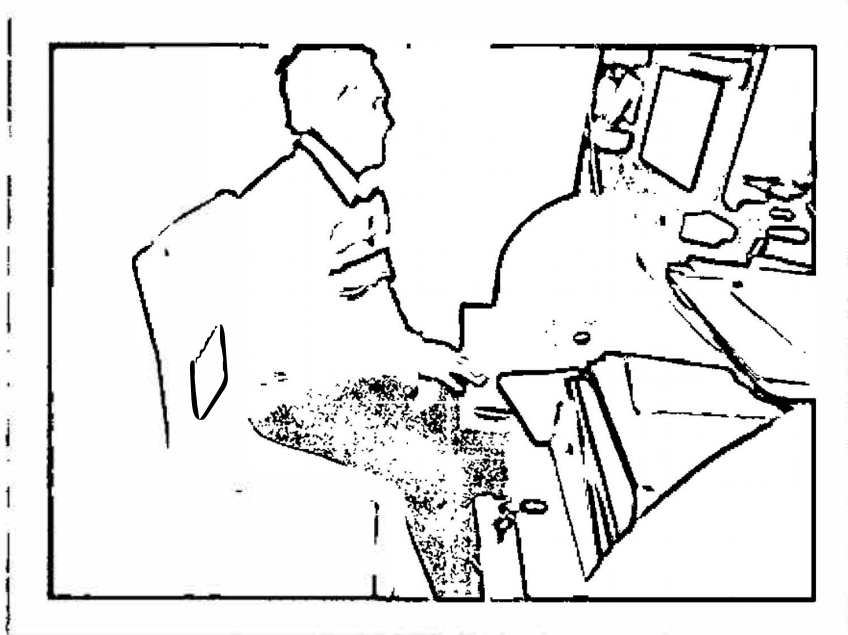
Encuesta realizada al trabajador de la Municipalidad Distrital de Chacoche.



Gerente de la Municipalidad Distrital de Chacoche.



Tesorero de la Municipalidad Distrital de Chacoche.



Secretario de la Municipalidad Distrital de Chacoche.



Responsable de plan de incentivos de la Municipalidad Distrital de Chacoche.



Asistenta administrativa de la Municipalidad Distrital de Chacoche.



Jefe de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Chacoche