

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN SOCIAL



**“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITUMARCA,
PROVINCIA DE CANCHIS, REGIÓN CUSCO - 2016”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. Wiliam David Vera Calcina

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

**PUNO – PERÚ
2017**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PITUMARCA, PROVINCIA DE CANCHIS, REGIÓN CUSCO-
2016”

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. WILIAM DAVID VERA CALCINA



PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

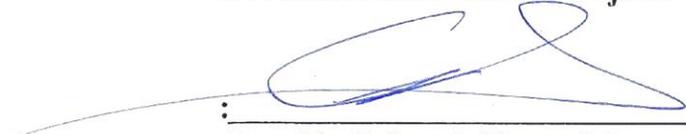
PRESIDENTE

:


Dr. Mario Luis García Tejada

PRIMER MIEMBRO

:


Dra. Yudi Janeh Yucra Mamani

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dra. Liceli Gabriela Peñarrieta Bedoya

DIRECTOR/ASESOR

:


Dr. Javier Arturo Apaza Quispe

Área : Comunicación para el Desarrollo

Tema : Satisfacción Laboral

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico a mis queridos y admirables padres: Emilio y María, por haberme brindado su apoyo incondicional y motivación, por estar siempre conmigo en mi formación profesional y así lograr mis objetivos y metas.

Con cariño a mis queridos hermanos: Vanessa, Marco, Clintong, Brayan y amigos quienes me brindaron su apoyo moral, consejos, motivación, en la presente culminación del proyecto de investigación.

Wiliam D. Vera

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos principalmente a **Dios** por haberme dado el privilegio de la vida; por permitirme llenarla de sabiduría, paciencia, comprensión y optimismo; por ayudarme a superar cada obstáculo que se me ha presentado en el camino recorrido, por la fe, esperanza y amor que deposita en mí cada día.

A la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, por haberme acogido y permitido hacer realidad mi profesión.

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, quienes, con sus enseñanzas, me guiaron en mi formación profesional.

A los señores jurados por su acertada observación en la presente investigación.

Dr. Mario Luis García Tejada

Dra. Yudi Janeh Yucra Mamani

Dra. Liceli Gabriela Peñarrieta Bedoya

Mi más sincero agradecimiento y gratitud al Dr. Javier Arturo Apaza Quispe, por la acertada orientación y asesoramiento en la realización, ejecución y culminación del presente trabajo de investigación.

Finalmente agradezco a la Municipalidad Distrital de Pitumarca por brindarme la información para realizar la investigación del proyecto de tesis y haberme permitido compartir muchas experiencias en el presente trabajo de ejecución.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-------------|
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTOS..... | iv |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE ACRÓNIMOS | ix |
| Resumen..... | 10 |
| Abstract..... | 11 |
| CAPÍTULO I..... | 12 |
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1 El Problema de la Investigación | 13 |
| 1.2. Antecedentes de la Investigación..... | 14 |
| 1.3. Formulación del problema | 17 |
| 1.4. Importancia y utilidad del Estudio..... | 17 |
| 1.5. Objetivos de la Investigación..... | 18 |
| 1.5.1 Objetivo General..... | 18 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos | 18 |
| 1.6. Caracterización del Ámbito de Estudio | 18 |
| CAPÍTULO II | 20 |
| REVISIÓN DE LA LITERATURA | 20 |
| 2.1.1 Satisfacción Laboral | 20 |
| 2.1.2 Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo | 21 |
| 2.1.3. Consecuencias de la Satisfacción | 23 |
| 2.1.4. Factores de la Satisfacción Laboral | 24 |
| 2.1.5. Insatisfacción Laboral..... | 31 |
| 2.1.6 Causas principales de la insatisfacción laboral..... | 32 |
| 2.1.7 Consecuencias de la insatisfacción Laboral..... | 34 |
| 2.2. Marco Conceptual..... | 34 |
| 2.3 Hipótesis de la Investigación | 35 |
| 2.3.1 Hipótesis General..... | 35 |
| 2.3.2 Hipótesis Específicas | 35 |
| CAPÍTULO III..... | 36 |
| MATERIALES Y MÉTODOS | 36 |
| 3.1 Método de Investigación..... | 36 |
| 3.2 Diseño de la Investigación | 36 |
| 3.3 Tipo de la Investigación..... | 36 |
| 3.4 Dimensión de Análisis | 36 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5 Población y Muestra | 37 |
| 3.7 Técnica e Instrumento..... | 38 |
| CAPÍTULO IV | 39 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 39 |
| 4.1 RESULTADOS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA | 40 |
| 4.1.1 AUTONOMÍA LABORAL | 40 |
| 4.1.2 RECONOCIMIENTO | 46 |
| 4.1.3 RESPONSABILIDAD..... | 52 |
| 4.1.4 LOGRO..... | 58 |
| 4.2 RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA | 62 |
| 4.2.1 SALARIO | 62 |
| 4.2.2 SUPERVISIÓN | 68 |
| 4.2.3. INTERACCIÓN | 74 |
| 4.2.4 CONDICIÓN AMBIENTAL, INFRAESTRUCTURA | 80 |
| CONCLUSIONES | 86 |
| RECOMENDACIONES..... | 87 |
| REFERENCIAS..... | 88 |
| ANEXOS | 90 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| FIGURA N° 1: Oportunidad de Ejercer Mis Propias Decisiones _____ | 40 |
| FIGURA N° 2: Oportunidad de Probar mis Propios Métodos en el trabajo _____ | 42 |
| FIGURA N° 3: Desarrollo de Propias Habilidades _____ | 44 |
| FIGURA N° 4: Reconocimiento _____ | 46 |
| FIGURA N° 5: Introduccion de Mejoras _____ | 48 |
| FIGURA N° 6: Elogio que Recibo por un Buen Trabajo _____ | 50 |
| FIGURA N° 7: Me Importa Hacer Bien Mi Trabajo _____ | 52 |
| FIGURA N° 8: Responsabilidad Frente al Cargo _____ | 54 |
| FIGURA N° 9: Cumplimiento de Horarios Establecidos _____ | 56 |
| FIGURA N° 10: Sentimiento de Logro de Objetivos y Metas _____ | 58 |
| FIGURA N° 11: Copartícipe de Logros y Fracasos _____ | 60 |
| FIGURA N° 12: Correspondencia entre el Salario y Trabajo Realizado _____ | 62 |
| FIGURA N° 13: Superioridad del Salario en Relacion a Cargos Similares _____ | 64 |
| FIGURA N° 14: Su Salario le Permite Cubrir Necesidades _____ | 66 |
| FIGURA N° 15: Disposicion a seguir las Instrucciones del Superior _____ | 68 |
| FIGURA N° 16: Manejo de Personal _____ | 70 |
| FIGURA N° 17: Políticas del Encargado al Tomar Decisiones _____ | 72 |
| FIGURA N° 18: Cordialidad entre Compañeros de Trabajo y Superiores _____ | 74 |
| FIGURA N° 19: Colaboracion entre Compañeros de Trabajo _____ | 76 |
| FIGURA N° 20: Efectividad de la Comunicación en el Centro de Trabajo _____ | 78 |
| FIGURA N° 21: Condiciones Ambientales que permitan Facilitar el Trabajo _____ | 80 |
| FIGURA N° 22: Instalaciones de la Unidad _____ | 82 |
| FIGURA N° 23: Herramientas Informáticas _____ | 84 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| TABLA N° 1: Teoría Bifactorial de Herberg _____ | 26 |
| TABLA N° 2: Respuestas Frente a la insatisfacción en el puesto de trabajo _____ | 32 |
| TABLA N° 3: Oportunidad de Ejercer Mis Propias Decisiones _____ | 40 |
| TABLA N° 4: Oportunidad de Probar mis Propios Métodos en el trabajo _____ | 41 |
| TABLA N° 5: Desarrollo de Propias Habilidades _____ | 44 |
| TABLA N° 6: Reconocimiento _____ | 46 |
| TABLA N° 7: Introduccion de Mejoras _____ | 48 |
| TABLA N° 8: Elogio que Recibo por un Buen Trabajo _____ | 50 |
| TABLA N° 9: Me Importa Hacer Bien Mi Trabajo _____ | 52 |
| TABLA N° 10: Responsabilidad Frente al Cargo _____ | 54 |
| TABLA N° 11: Cumplimiento de Horarios Establecidos _____ | 56 |
| TABLA N° 12: Sentimiento de Logro de Objetivos y Metas _____ | 58 |
| TABLA N° 13: Copartícipe de Logros y Fracasos _____ | 60 |
| TABLA N° 14: Correspondencia entre el Salario y Trabajo Realizado _____ | 62 |
| TABLA N° 15: Superioridad del Salario en Relacion a Cargos Similares _____ | 64 |
| TABLA N° 16: Su Salario le Permite Cubrir Necesidades _____ | 66 |
| TABLA N° 17: Disposicion a seguir las Instrucciones del Superior _____ | 68 |
| TABLA N° 18: Manejo de Personal _____ | 70 |
| TABLA N° 19: Políticas del Encargado al Tomar Decisiones _____ | 72 |
| TABLA N° 20: Cordialidad entre Compañeros de Trabajo y Superiores _____ | 74 |
| TABLA N° 21: Colaboracion entre Compañeros de Trabajo _____ | 76 |
| TABLA N° 22: Efectividad de la Comunicación en el Centro de Trabajo _____ | 78 |
| TABLA N° 23: Condiciones Ambientales que permitan Facilitar el Trabajo _____ | 80 |
| TABLA N° 24: Instalaciones de la Unidad _____ | 82 |
| TABLA N° 25: Herramientas Informáticas _____ | 84 |

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

DIRCETUR: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo

IIAP: Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana

QDR: Cantidad que Debería ser Recibida

QER: Percepción de la Cantidad Recibida

FI: Factor Intrínseco

FE: Factor Extrínseco

MDP: Municipalidad Distrital de Pitumarca

MOF: Manual de Organización y Funciones

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo analizar la Satisfacción laboral del personal que trabaja en la Municipalidad Distrital de Pitumarca en el año 2016, esto a raíz de observar los diferentes problemas que se presentan dentro de esta institución en lo que se refiere a satisfacción laboral. Se planteó como hipótesis general, que la Satisfacción Laboral del Personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, es limitada, debido a que los elementos de autonomía, reconocimiento, responsabilidad, logro causan regular satisfacción; mientras la retribución económica, supervisión, interacción con los compañeros de trabajo, condiciones ambientales e infraestructura están generando insatisfacción. La investigación corresponde a una metodología cuantitativa, pues se utilizó la recolección de los datos, para luego realizar un análisis estadístico, con el fin de interpretar los resultados de la investigación y establecer pautas para mejorar la satisfacción laboral del personal en dicha Institución antes señalada. La investigación ha permitido llegar a las siguientes conclusiones; la Satisfacción Laboral Intrínseca es regular, debido a que los trabajadores pueden desarrollar sus propios métodos de trabajo pues están debidamente formados profesionalmente, de vez en cuando están siendo reconocidos o elogiados por el trabajo bien hecho, vienen demostrando responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas, se sienten participes de logros y fracasos; mientras que la Satisfacción Laboral Extrínseca es deficiente, ya que en el aspecto de retribución económica no están siendo bien remunerados que les permita cubrir sus necesidades y las de su familia así como acceder a capacitaciones, las políticas en la toma de decisiones por el jefe no es la adecuada, la relación entre compañeros de trabajo es regular, las condiciones ambientales e infraestructura no están bien acondicionadas pues hay un eminente hacinamiento.

Palabras Clave

Satisfacción Laboral, Factores extrínsecos, Factores intrínsecos, Desempeño.

Abstract

The objective of this research was to analyze the work satisfaction of the personnel working in the Pitumarca District Municipality in 2016, due to the different problems that arise within this institution in terms of job satisfaction. It was considered as a general hypothesis, that the Work Satisfaction of the Staff in the District Municipality of Pitumarca, is limited, because the elements of autonomy, recognition, responsibility, achievement cause regular satisfaction; While economic retribution, supervision, interaction with co-workers, environmental conditions and infrastructure are generating dissatisfaction. The research corresponds to a quantitative methodology, since data collection was used, and then a statistical analysis was performed, in order to interpret the results of the research and to establish guidelines to improve the job satisfaction of the personnel in that Institution mentioned above. Research has led to the following conclusions; Intrinsic Work Satisfaction is regular, because workers can develop their own methods of work because they are properly trained professionally, from time to time they are being recognized or praised for the job well done, they are demonstrating responsibility in the fulfillment of their tasks, They feel involved in achievements and failures; While the Extrinsic Labor Satisfaction is deficient, since in the aspect of economic retribution they are not being well paid that allows them to cover their needs and those of their family as well as access training, policies in the decision making by the boss does not Is appropriate, the relationship between colleagues is regular, environmental conditions and infrastructure are not well conditioned because there is an eminent overcrowding.

Keywords: Job Satisfaction, extrinsic factors, intrinsic factors, Performance.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción Laboral juega un rol importante tanto en las empresas e instituciones ya sean públicas y privadas ya que es el grado de conformidad que tienen las personas en referencia a su entorno de trabajo, en este caso el personal que conforma esta Institución; como se encuentra en relación a los aspectos de salario, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, el reconocimiento, mecanismos de supervisión, beneficios laborales, condiciones ambientales, relaciones interpersonales, toma de decisiones, oportunidad, etc.

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador (Locke, 1968). Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si una persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral desciende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.

Por ello el objetivo principal de la presente investigación es analizar la Satisfacción Laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco, así mismo los objetivos específicos son: Identificar la Satisfacción laboral Intrínseca, determinar la Satisfacción Laboral Extrínseca del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco.

1.1 El Problema de la Investigación

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto es importante que las organizaciones se preocupen por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción.

La satisfacción Laboral es la concordancia entre la persona y su puesto, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas.

Podemos mencionar entonces, que la misión de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco es Contribuir a optimizar la gestión municipal organizando, supervisando y ejecutando las funciones de las diferentes dependencias municipales a fin de que su labor sea eficaz y transparente. Tiene una misión definida, sin embargo; el personal que labora en las diferentes oficinas, se siente insatisfecho en lo que se refiere a los factores extrínsecos como la retribución económica, condiciones ambientales e infraestructura, interacción entre compañeros de trabajo, mecanismos de supervisión; mientras que hacia los elementos intrínsecos tales como autonomía laboral, el reconocimiento, sentimientos de logro, responsabilidad,; una regular satisfacción, al parecer hay una limitada satisfacción laboral del personal.

Dentro de las Oficinas de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, laboran profesionales en las diferentes áreas de trabajo, todos ellos cumplen funciones de acuerdo al Manual de Organización y Funciones de la Institución antes señalada, que para llegar a un nivel en donde el personal contratado, alcancen su potencial productivo y creativo, es necesario la aplicación de los estímulos organizacionales en el trabajador, para mejorar la Satisfacción Laboral de la Municipalidad.

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente, surge la necesidad de considerar de

mucha importancia los factores intrínsecos y extrínsecos como algo determinante para mejorar la Satisfacción Laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco.

1.2. Antecedentes de la Investigación

La revisión bibliográfica realizada permitió ubicar algunas investigaciones desarrolladas en torno al tema objeto de estudio, las cuales son locales, Nacionales e Internacional presentándolas a continuación.

En la Universidad Nacional del Altiplano, Incacutipa (2013) sustenta la tesis “Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-Puno 2013”, para optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social. El objetivo principal fue Establecer la Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-Puno 2013, donde se llega a las siguientes conclusiones: Primera.- los trabajadores de la DIRCETUR Puno, respecto a la satisfacción laboral y motivación muestran una diferencia entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos, pues los trabajadores se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; y, por el contrario, con los indicadores extrínsecos, sienten insatisfacción y poca motivación. Segunda.- la satisfacción laboral y motivación intrínseca de los trabajadores de la DIRCETUR Puno, es buena. Los indicadores que fueron considerados por los trabajadores como satisfechos son: logro, responsabilidad y como motivadores las necesidades de autorrealización y estima, respectivamente. Tercera.- la satisfacción laboral y motivación extrínseca de los trabajadores de la DIRCETUR Puno, es deficiente. Los indicadores que se encuentran dentro de esta categoría son: salario, beneficios laborales y políticas (normas y leyes) de la Institución y como poco motivadores las necesidades sociales, de seguridad y fisiológicas.

En la Universidad Nacional del Altiplano, Laguna (2010) sustenta la tesis: “Motivación y satisfacción Laboral del Personal Docente de las Instituciones Educativas Secundarias de la Ciudad de Puno-2010”, para optar el grado académico de Magister en Ciencias de la Educación con mención en Administración de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano. El estudio se realizó en 10 Instituciones educativas secundarias, tomando como muestra a 194 docentes. Dicha investigación llega a las siguientes conclusiones: A).- los profesores de las Instituciones Educativas de nivel secundaria de

la ciudad de Puno, a excepción de dos Instituciones, perciben que las autoridades educativas no les motivan durante el primer trimestre del año 2010, el 28% de profesores respondieron que no son motivados y solo el 24% respondieron que si son motivados. B).- en las instituciones educativas secundarias Santa Rosa en Industrial 32, los profesores perciben que son motivados por las autoridades siendo u 43% y 48% respectivamente. C).- los profesores de las Instituciones Educativas de nivel secundario a excepción de las dos instituciones señaladas, se sienten insatisfechos laboralmente. El 29% de profesores expresan que se sienten insatisfechos y solo el 22% se sienten satisfechos. C).- existe un alto grado de correlación y de tipo directo entre motivación del personal y satisfacción laboral en los docentes. El coeficiente es de $r = 0.87$.

Tenazoa & Rivera Cardozo (2015), realizaron un trabajo de investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013”, presentada para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Empresarial. El objetivo de la investigación fue Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013?; en donde se llegó a las siguientes conclusiones: a).- Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013; b).- Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013; c).- En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo

Bello & C Jimenez (2005) Presenta la Tesis “Satisfacción Laboral de los Empleados en relación a los incentivos que ofrece la Organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez Carúpano, Estado Sucre. 2004”, para optar el título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente. El objetivo de la investigación fue estudiar la satisfacción laboral de los empleados en relación con los incentivos que ofrece la Organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez en Carúpano, Estado Sucre., en donde se llegó a las siguientes conclusiones: a).- la Organización Protección Civil se

evidencio que los empleados si reciben incentivos tanto financieros como no financieros, reconociéndose en cierta medida que el factor monetario les permite sufragar las necesidades personales de índole económico, y el factor no monetario le permite al trabajador alcanzar sus metas personales, aspirando así satisfacerlas con el hecho de desempeñar bien sus funciones dentro de la institución; b).- Se detectó que el nivel de satisfacción de los empleados en relación a los incentivos financieros y no financieros que les son otorgados han resultado muy positivos para la misma, aunque debe destacarse que los financieros son entregados con mayor frecuencia que los no financieros, este hecho no les impide a la mayoría del personal sentirse satisfecho y dispuesto a laborar eficientemente en beneficio de la empresa y de la comunidad en general. En esta investigación las autoras abordan la investigación desde una perspectiva amplia, pues para su estudio sobre satisfacción tomaron en cuenta tanto los incentivos financieros como los no financieros, destacando que en la empresa estudiada parece hacerse énfasis en los primeros.

Olivero (2006) realizó una investigación titulada: Satisfacción Laboral. Caso: “Personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre. Cumaná, Estado de Sucre, presentada para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de satisfacción laboral docente y de investigación de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. La autora llegó a las siguientes conclusiones; a).- Los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre se encuentran satisfechos sólo con ciertos aspectos de su trabajo, no queriendo decir lo anterior que realmente sientan la satisfacción deseada en su desempeño; b).- los docentes encuentran su trabajo desafiante; piensan que cubre con sus expectativas en cuanto al empleo de habilidades, la libertad de crear o estructurar planes y actividades de trabajo, el reconocimiento por su desempeño y la posibilidad de demostrar su potencial y el carisma que poseen al desarrollar sus actividades laborales; c).- en cuanto a las relaciones laborales se encontró que son armónicas en su mayoría que el trato con los compañeros y el supervisor es positivo y que el docente cuenta con la ayuda y apoyo de los mismos para el cumplimiento de sus tareas. En esta investigación la autora destacó la existencia de ciertos aspectos del trabajo que causan satisfacción en los empleados, tales como el trabajo desafiante, las relaciones laborales y la identificación que tiene el empleado con el cargo que ocupa, entre otros destaca el hecho de que entre los docentes universitarios

estudiados, los factores psicológicos tienen una relevancia mayor que los económicos o financieros. En la investigación se propone un conjunto de factores que incluyen tanto los aspectos económicos, sociales y psicológicos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo es la Satisfacción Laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cómo son percibidas la Satisfacción Laboral intrínseca del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016?

¿Cómo se da la Satisfacción Laboral extrínseca del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016?

1.4. Importancia y utilidad del Estudio

Los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización, para que esto sea posible es necesario que los empleados tengan altos niveles de satisfacción laboral y estén motivados, pues de estos factores dependen su desempeño individual y grupal. La realización de esta investigación permitió conocer la situación actual de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, en relación con la Satisfacción Laboral Intrínseca y Extrínseca de la Satisfacción Laboral, con el objetivo de identificar y determinar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente y tomar acciones al respecto.

De modo que el presente trabajo de investigación pretende beneficiar directamente a la Institución, ya que se conocerá los factores que inciden positivamente y negativamente en la satisfacción laboral del capital humano de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, con el fin de que se puedan tomar decisiones estratégicas que tiendan a solucionar posibles conflictos laborales de los trabajadores en la Institución. Desde esta perspectiva el recurso humano constituye la fortaleza y un pilar fundamental para el logro de los

objetivos y metas institucionales, procurando el diseño de estrategias, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas permanentes.

Asimismo, es importante porque servirá como material bibliográfico para la biblioteca de la Universidad Nacional del Altiplano, aportando académicamente en el conocimiento de los estudiantes en su formación profesional, e igualmente contribuirá en el conocimiento de los lectores que tengan interés en el tema, y este trabajo será también de mucha utilidad para realizar otros trabajos de investigación sobre el tema.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Analizar la Satisfacción Laboral del Personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Regio Cusco-2016.

1.5.2. Objetivos Específicos

Identificar la Satisfacción Laboral Intrínseca que influyen en la Satisfacción Laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016.

Determinar la Satisfacción Laboral Extrínseca que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016

1.6. Caracterización del Ámbito de Estudio

El Pueblo de Pitumarca es un Distrito de la Provincia de Canchis, en la Región del Cusco. Se ubica en el valle interandino de Ausangate que nace en el majestuoso Nevado de Ausangate y se prolonga hacia el Valle de Vilcanota en el distrito de Checacupe. Esta irrigado por el río de pitumarca que nace en la parte baja del nevado de Ausangate y converge al río de Vilcanota en Checacupe. Pitumarca fue reconocido como distrito en el año de 1907 por ley N0 629, a los 11 días del mes de noviembre, durante el gobierno de José Pardo.

El Distrito de Pitumarca está constituido por once comunidades campesinas y sus

respectivos anexos y sectores. La capital del distrito está conformado por cuatro comunidades que son las siguientes: Pitumarca (consachapi), Qapaqchapi e Ilave en el margen izquierdo del río; Pampachiri y parte de Ilave en el margen derecho. El río serpentea por el medio del pueblo. Los ayllus se conectan con dos puentes, uno colonial y el otro de construcción de material noble.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Marco Teórico

La revisión bibliográfica sobre la satisfacción laboral, permitió recopilar información para sustentar la investigación a realizar. A continuación se presentan los principales conceptos y relaciones asociados con el citado tema:

2.1.1 Satisfacción Laboral

El concepto de Satisfacción Laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional. En sus inicios se destacaron tres enfoques para describir sus causas, estructura y consecuencias: (a) el enfoque del Juicio Cognitivo, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el Trabajo; (b) el enfoque de las Influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo, y (c) el enfoque de la Disposición Personal, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las personas a disfrutar más o disfrutar menos de idénticos eventos (Weiss & Cropanzano, 1996). De esta forma, Weiss y Cropanzano propusieron un nuevo marco: el considerar que la Satisfacción Laboral tiene un componente cognitivo, de juicio racional, pero también un componente afectivo, y que ambos son afectados por las influencias sociales y la personalidad.

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). Según Palma (2005) “la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”.

Para Gibson, Ivancevich, & Donnelly (2001) la satisfacción laboral es “una actitud que

los individuos tienen sobre su trabajo” (p.121) en ésta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo.

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral” (Robbins, 2010, pág. 285)

“La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables experimentadas por los empleados en relación con el trabajo”. (Keit & John W.Newstrom, 1999, Pág. 276).

La satisfacción en el ámbito de la institución en general suele referirse a las actitudes de uno solo de los agentes, y de trabajo, el término genérico que se utiliza para describir la satisfacción laboral es la moral. La vigilancia de la moral de un grupo es muy importante, ya que es común que los individuos asuman las claves sociales de sus compañeros de trabajo y adaptar sus actitudes a las del grupo (Pintado, 2007)

2.1.2 Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

Teoría de Higiene-Motivacional. Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario,

estatus y seguridad).

Teoría del Ajuste en el trabajo. Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 2009). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

Teoría de la discrepancia. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo

Teoría de la satisfacción por facetas. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el

individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

Teoría de los eventos situacionales. En esta teoría se sostiene que la “satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales” (Quarstein, R, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

2.1.3. Consecuencias de la Satisfacción

A continuación señalaremos los principales efectos que produce el nivel de Satisfacción en la conducta de la persona.

A).- Ausentismo

En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. Chiavenato (2005) define el ausentismo como “las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo” (p.203).

En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, “la causa más frecuente del ausentismo es la baja Satisfacción obtenida por la realización del trabajo” (Flores, 2000, p.184).

b).- Rotación

La satisfacción y la rotación están relacionadas negativamente. Generalmente los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los trabajadores. El sentir que

su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

“También es importante señalar que la rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en entrenamiento hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerido. Además, afecta el nivel de productividad y otros aspectos menos obvios, como son las relaciones interpersonales” (Rada, 2013, p.185)

c).- Salud de la Persona

Los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas, desde dolores de cabeza hasta problemas cardiacos. Uno de dichos estudios ha demostrado incluso que la insatisfacción con el trabajo es un mejor predictor de los años de vida de la persona, que sus condiciones físicas o el uso del tabaco. La asociación entre salud y satisfacción no indica que una cause a la otra. Es posible que intervenga una tercera variable.

La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo no ha sido muy bien investigada. Sin embargo asume, que hay una correlación positiva. La cuestión es determinar hasta qué punto la persona satisfecha con su trabajo lo está también con su vida familiar, con sus amigos, etc. Solo así se podrá determinar si la salud mental es una causa o una consecuencia de la satisfacción laboral.

Rada (2013) afirma que “la salud Física y Mental de la Persona y el nivel de Satisfacción Laboral están Relacionados de manera interactiva. En otras palabras, se puede asumir una interrelación dinámica entre dichas variables” (p.186).

2.1.4. Factores de la Satisfacción Laboral

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

Para Gibson, Ivancevich & Donnelly (2001) “los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros”

(p.12).

Para Vroom & Deci (1999) afirma que “existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance” (p.786).

Fernández, M (1999) considera que la “satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo” (p.321) en tal sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada “teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción”.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

TABLA N° 1: Teoría Bifactorial de Herzberg

| | | Factores Motivadores | |
|------------------------|----------------------------|---|--|
| | | Factores que cuando van bien producen satisfacción | Factores que cuando van mal no producen insatisfacción |
| Satisfactores | | -Realización exitosa del trabajo. -Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. -Promociones en la empresa, etc. | -Falta de responsabilidad -Trabajo rutinario y aburrido, etc. |
| | Factores Higiénicos | | |
| Insatisfactores | | Factores que cuando van bien no producen satisfacción | Factores que cuando van mal producen insatisfacción |
| | | -Status elevado. -Incremento del salario. -Seguridad en el trabajo, etc. | -Malas relaciones interpersonales. -Bajo salario -Malas condiciones de trabajo, etc. |

Fuente: www.jmcprl.net/ntps/@datos/ntp_394.htm, septiembre 2009.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos"). Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores.

Factores Motivacionales

La Motivación

Para entender el tema principal de esta investigación, es necesario conocer que es la motivación de acuerdo a varias definiciones que nos mencionan diferentes autores, que a continuación de describen de manera cronológica.

Puede decirse que está constituido por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objeto.

Motivación viene de “motivo”; motivo viene del verbo latino movere, motun, de donde también procede móvil, motor, e-moción, terre-moto, etc. Esta palabra se define por distintos autores y en distintos tiempos que a continuación se señalan:

Gardner Murphy (1947) afirma que la motivación es el nombre general que se da a los actos de un organismo que estén, en parte, determinados por su propia naturaleza o por su estructura interna.

La motivación es el proceso que determina la expresión de la conducta e influye en su futura expresión por medio de consecuencias que la propia conducta ocasiona (Maira, 1949).

El término motivación subraya la fuerza final de la tendencia de la acción que la persona experimenta como un “Yo quiero”. El propósito particular del estado de motivación momentáneo se define por su situación (Atkinson, 1958)

Considera una variante motivacional específica: 1) Sí tiende a facilitar o a vigorizar varias respuestas diferentes; 2) Sí, a continuación de una nueva respuesta su terminación o su retiro hace que se prenda dicha respuesta; 3) Sí un aumento súbito en la fuerza variable hacen que se abandonen las respuestas, 4) Sí sus efectos sobre la conducta no pueden atribuirse a otros procesos, como el aprendizaje, la sensación, las capacidades innatas y las circunstancias. (Brown, 1961)

De acuerdo a las definiciones mencionadas anteriormente podemos llegar a la conclusión de que la motivación es un estado subjetivo que mueve a la conducta a una dirección, puede existir desde el interior de la persona como la existencia a un deseo o

una necesidad y desde el exterior como la existencia de un fin, meta, u objetivo, llamado también como incentivo en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad.

Entendiendo cual es el significado de la motivación podemos observar que existen diferentes tipos de motivación intrínseca y extrínseca que van dirigidas hacia lugares diferentes y es necesario comprender cada una de ellas.

“Son aquellos factores relacionados con la satisfacción del trabajo, y tienen efectos más positivos sobre las actitudes y pueden mejorar el rendimiento de los trabajadores. Son factores que estimulan a la gente a trabajar” (Pinto & Silva , 1992, pág. 87)

Los factores de motivación: Autonomía, Logro, Reconocimiento, El trabajo en sí, Responsabilidad, Ascenso y Crecimiento.

Autonomía: La autonomía, es el grado en que el trabajo permite independencia, libertad y capacidad de decisión para planificar el propio trabajo y elegir los procedimientos con que se ejecuta. La consecución de autonomía e independencia en el trabajo conlleva un componente motivacional implícito: sentirse libre para ejecutar la actividad laboral. Cuando existe autonomía el trabajador sentirá que los resultados de su trabajo dependen únicamente de su esfuerzo, iniciativa y decisión. Así, a mayor autonomía, los individuos tienden a sentir mayor responsabilidad personal por los éxitos y los fracasos.

Logro: Dentro de este factor se categorizan todas las respuestas en las que el empleado mencione sentimientos de satisfacción personal de terminar su trabajo, que impliquen algún éxito o fracaso específico, de resolver problemas, de ver los resultados de los esfuerzos propios.

Reconocimiento: Se incluyen en este factor los hechos o situaciones que se refieren a trabajos bien realizados o realizaciones personales que son reforzados o elogiados y castigados; cualquier acto de reconocimiento sea observación, elogio o crítica. Este reconocimiento puede venir de jefes, compañeros o subordinados.

El trabajo en sí: Se ubican en este factor los eventos que se refieren al contenido real

del trabajo, a sus aspectos positivos o negativos; ya sé que el trabajo se considere como interesante o aburridor, variado o de rutina, creativo o anulador, excesivamente fácil o excesivamente difícil, retador o no exigente

Responsabilidad: Dentro de esta categoría se incluyen lo eventos que se refieren tanto a la responsabilidad como a la autoridad en relación con el trabajo. Es decir, historias que se refieren a la autonomía que tiene el empleado sobre su propio trabajo o a la responsabilidad por el trabajo de otros. Este factor es más fuerte que la consideración de si existe o no una brecha entre la autoridad de una persona y la que necesita para llevar a cabo la responsabilidad de su trabajo. Nivel de supervisión.

Ascenso: Dentro de este factor se categorizan eventos en los que los empleados mencionan que se les presentó un cambio hacia arriba en el status o en el cargo que ocupa la organización. Recibir o no promoción deseada.

Crecimiento: En esta categoría se registran historias que se refieren al aprendizaje de nuevas habilidades con mayores posibilidades de progreso dentro de la actual especialidad ocupacional o en otras, al igual que dificultades de crecimiento por falta de educación formal, lo que hace imposible que avance dentro de la organización

Factores Higiénicos

También denominados factores insatisfactorios, de mantenimiento o extrínsecos. “Están asociados al contexto de trabajo, es decir a aquellos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo” (Chiavenato I. , 2003, pág. 600).

La ausencia de estos factores crea en el trabajador insatisfacción, previenen o evitan la insatisfacción pero no conducen a la satisfacción. Los factores higiénicos son: Política y administración de la empresa, Supervisión, Relaciones interpersonales, Condiciones de trabajo, Salario, Seguridad en el trabajo, Vida personal y Estatus.

Política y administración de la empresa: Dentro de este factor se clasifican los eventos en los que se sugiere lo ordenado e inadecuado de la organización, su estructura y su administración, los efectos dañinos o benéficos de las políticas de la compañía. Competencia de la dirección de la empresa y claridad en las políticas.

Supervisión: Se toma como criterio para esta clasificación los eventos relacionados a la competencia o habilidad técnica de la supervisión, la rectitud o deshonestidad del supervisor para delegar responsabilidades o enseñar, para dirigir, regañar, criticar y mantener el grupo marchando, en contraste con las relaciones interpersonales.

Condiciones de trabajo: Dentro de esta categoría se clasifican los hechos o eventos que tienen que ver con el ambiente físico de trabajo. Incluye la cantidad de trabajo, los recursos para desarrollarlo, luz, temperatura, herramientas, espacios, ventilación y la apariencia general de lugar de trabajo.

Relaciones interpersonales: La clasificación para este factor se restringe a aquellas situaciones en las que el empleado menciona la interacción con otros en la empresa, ya sea con supervisores, subordinados o iguales, independientes de las interacciones referidas a las actividades del cargo. Se incluye características de las relaciones con superiores, colegas y subordinados: amistosas, hostiles, honestas, deshonestas, cooperación o falta de ella.

Salario: Esta categoría incluye todas las respuestas que tienen que ver con la compensación. Eventos en los que se menciona que la compensación juega un papel importante o por expectativas de aumentos de sueldos incumplidos.

Seguridad en el trabajo: Bajo esta categoría se codifican los hechos o eventos en los que se mencionen signos objetivos de la presencia o ausencia de seguridad en el trabajo, no sentimientos de seguridad o inseguridad en sí mismo. Se refiere entonces a la estabilidad o inestabilidad del trabajador dentro de la organización y de la organización en sí.

Estatus: Bajo esta categoría se agrupan únicamente las respuestas que tengan alguna indicación de estatus como un factor en el sentimiento del empleado acerca del trabajo. Se incluyen respuestas como tener una secretaria, haberseles permitido manejar un carro de la organización, negársele la facilidad de utilizar la comida de la empresa entre otras. Trata de la importancia que tiene, o no, su puesto en la organización.

Vida personal: Este factor cubre una serie de exposiciones sobre casos en los cuales el

trabajo hacia impacto sobre la vida personal de forma tal que el efecto es un ingrediente en los criterios del empleado sobre el trabajo. Se registran en esta categoría eventos como: cambios de lugar geográfico, cambio de vivienda por exigencia de la compañía, salarios que no satisface necesidades económicas, trabajos que afectan la armonía familiar e influencias positivas o negativas en la vida personal y privada del empleado.

2.1.5. Insatisfacción Laboral

Algunas personas por sus circunstancias personales o laborales se encuentran insatisfechas profesionalmente. Las causas pueden ser muy variadas y las consecuencias las llega a sufrir tanto la empresa u organización como la propia persona.

Hay casos en que los trabajadores ven mermados sus deseos profesionales. Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos.

En algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica.

Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

Esta respuesta negativa o rechazo que implica la insatisfacción dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso de depresión al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Robbins (1996) entiende que “una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. Nos explica cómo pueden los empleados expresar su

insatisfacción (p.20).

TABLA N° 2: Respuestas Frente a la insatisfacción en el puesto de trabajo

| | | |
|--------------|--------------------|----------------|
| | Activa | |
| Constructiva | Salida | Voz |
| Destructiva | Negligencia | Lealtad |
| | Pasiva | |

Fuente: Robbins S.P. y Coulter, M. “Administración”. México, 1996.

- Salida: comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.

- Voz: intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.

- Lealtad: espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo correcto”.

- Negligencia: permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores (Robbins, 1996)

2.1.6 Causas principales de la insatisfacción laboral

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.

- Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.

En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe

hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador.

Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.

- Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

- Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.

- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.

- Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.

- Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional.

Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

2.1.7 Consecuencias de la insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Satisfacción Laboral

Para Davis & Newstrom (2003) estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo” (p.246). Esta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción)

2.2.2. Insatisfacción Laboral

MUÑOZ (1990) define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas” (p.22).

2.2.3. La Motivación

Maslow (1954) define “La motivación es persistente, nunca termina, fluctúa y es compleja, y casi es una característica universal de prácticamente cualquier situación

organismo”.

2.2.4. Factor Intrínseco

Los factores intrínsecos También denominados factores satisfactores, motivacionales. Illera Dulce & Illera Correal (2003) Afirman que estos factores “Están relacionados con el contenido del cargo, la ausencia de estos factores no resulta excesivamente insatisfactoria; sin embargo, la existencia de estos factores induce a elevados niveles de motivación que dan lugar a buenos resultados laborales” (p.134).

2.2.5. Factor Extrínseco

“La presencia de estos factores no motiva necesariamente al empleado. Sin embargo, su ausencia produce insatisfacción entre los trabajadores, su presencia mantiene al menos un nivel de ausencia de insatisfacción” (Illera Dulce & Illera Correal, 2003).

2.3 Hipótesis de la Investigación

2.3.1 Hipótesis General

La Satisfacción Laboral del Personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016, es limitada.

2.3.2 Hipótesis Específicas

La Satisfacción Laboral Intrínseca del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016, es regular puesto que los indicadores de: Autonomía laboral, reconocimiento, responsabilidad, sentimiento de logro; que tienen que ver con la realización de sus labores son bien percibidos y generan motivación en los trabajadores.

La Satisfacción Laboral extrínseca que tienen que ver con la Satisfacción Laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016, es deficiente debido a que los elementos como: Salario, condiciones ambientales e infraestructura, mecanismos de Supervisión, interacción con los compañeros de trabajo, no son adecuados y generan insatisfacción en los trabajadores.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Método de Investigación

La investigación corresponde a una metodología cuantitativa, tomando como referencia la definición de Hernández (2014) quien sostiene que “la metodología cuantitativa utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4)

3.2 Diseño de la Investigación

La investigación realizada se ajusta a un diseño no experimental, según Hernández (2014) quien define que “la investigación no experimental se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

En tal sentido, el diseño de la investigación fue no experimental, puesto que se estudia la variable simultáneamente tal como se da en su contexto social en un determinado momento para luego analizarlo.

3.3 Tipo de la Investigación

La Investigación a realizar es de tipo descriptivo-analítico, tomando como base la definición de Arias (2006) quien sostiene que “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

3.4 Dimensión de Análisis

Dimensiones vinculadas a Satisfacción Laboral.

- Satisfacción Laboral Intrínseca
- Satisfacción Laboral Extrínseca

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población: La población de estudio está constituida por el personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Cusco (personal solo contratado pues no hay ningún personal nombrado ya que han sido cesados de sus respectivos cargos); de los cuales la población es de 83 trabajadores tanto hombres como mujeres bajo la modalidad de contrato por locación de Servicios.

3.5.2 Muestra: Se definió la muestra de tipo probabilística, todos los individuos o elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra extraída. Para el objeto de estudio se tomó como muestra a 79 trabajadores de los cuales 51 fueron varones y 28 son mujeres que oscilan entre edades de 21 a 47 años de edad, quienes laboran en distintas oficinas de la Municipalidad Distrital de Pitumarca.

Cálculo del Tamaño de la Muestra conociendo el Tamaño de la Población: La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente.

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

Dónde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Reemplazando los valores en la fórmula se obtuvo una muestra de 79 personas, de los cuales 51 son varones y 28 mujeres.

3.7 Técnica e Instrumento

3.7.1 Técnica

La técnica a utilizarse para el presente trabajo es la Encuesta; que es de uso frecuente en la Investigación Científica. Según Sánchez y Reyes (1996), es correspondiente a los métodos descriptivos y se usara para aplicar al personal que labora en la Institución señalada.

3.7.2 Instrumento

El Instrumento a utilizar será el cuestionario (escala de Likert), dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos de estudio,

En la presente Investigación el cuestionario consta de 23 ítems que detallan los factores Intrínsecos y los factores Extrínsecos en torno a la satisfacción laboral del personal en la M.D.P. para ello se consideraron 5 categorías a los cuales se le asigno los valores que a continuación se detalla.

| | |
|--------------------------|---|
| Totalmente de Acuerdo | 5 |
| De Acuerdo | 4 |
| Indiferente | 3 |
| En Desacuerdo | 2 |
| Totalmente en Desacuerdo | 1 |

El instrumento aborda 8 rubros o áreas: Autonomía Laboral, Reconocimiento, Responsabilidad, Logro; esto en cuanto a la Satisfacción Laboral Intrínseca y en cuanto a: Salario, Supervisión, Interacción con los compañeros de trabajo, condiciones Ambientales; respecto a la Satisfacción Laboral Extrínseca. Con la finalidad de identificar Cuáles son los factores que influyen o determinan en la Satisfacción de los Trabajadores de esta Institución.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo, se presentan los resultados de la investigación realizada y su respectivo análisis e interpretación, y se encuentra organizada de la siguiente manera:

En una primera parte se encuentra el análisis e interpretación sobre la Satisfacción Laboral Intrínseca: Autonomía Laboral, Reconocimiento, Responsabilidad, Logro; luego se encuentra el análisis e interpretación de la Satisfacción Laboral Extrínseca: Salario, Supervisión, Interacción con los compañeros de trabajo, condiciones Ambientales de Satisfacción Laboral del Personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca. Este análisis e interpretación permitirá apreciar y describir como es la Satisfacción Laboral en las diferentes Oficinas de esta Institución.

Entonces, se analizará la variable contrastada con el instrumento cuestionario (Escala de Likert), para luego obtener un análisis que nos de los resultados finales del estudio, y así, de esta manera sea posible hacer sugerencias y propuestas para mejorar la Satisfacción Laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca,

Los resultados de la Variable Satisfacción Laboral, se expondrá las siguientes dimensiones o sub variables: Satisfacción Laboral Intrínseca, Satisfacción Laboral Extrínseca; que se explican y detallan a continuación.

4.1 RESULTADOS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA

4.1.1 AUTONOMÍA LABORAL

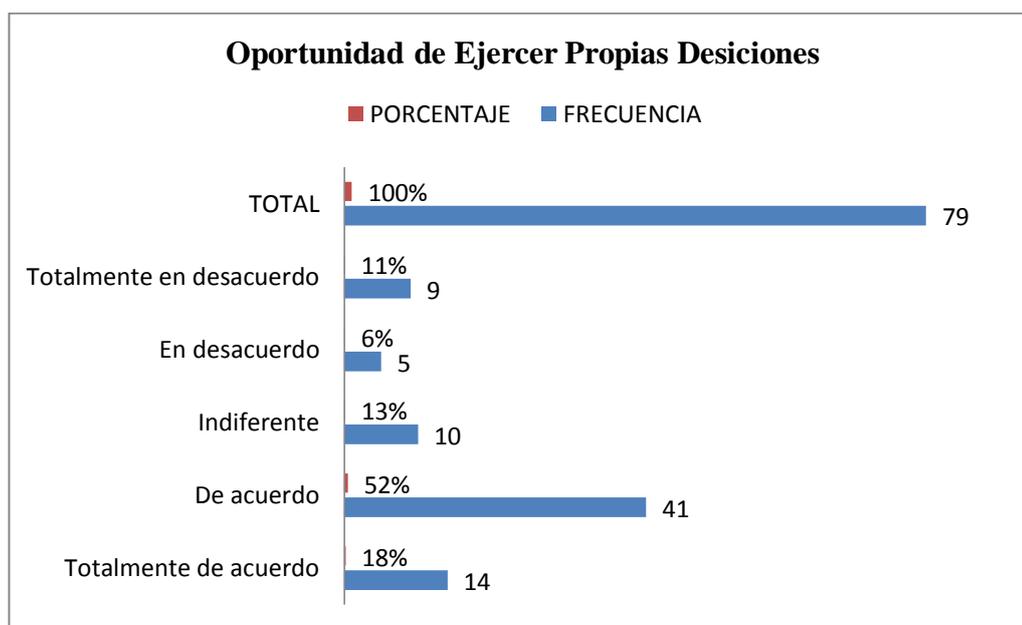
TABLA N° 3

Oportunidad de Ejercer Propias Decisiones

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 14 | 18% |
| De acuerdo | 41 | 52% |
| Indiferente | 10 | 13% |
| En desacuerdo | 5 | 6% |
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 11% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento aplicado al personal de la MDP-2016
 Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 1



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 3 y la figura N° 1 se puede observar que de 79 encuestados, el 52% de los trabajadores de la MDP, están De acuerdo con la afirmación de que existe oportunidad de ejercer sus propias decisiones en el trabajo, seguido de un 18% que se encuentran Totalmente de acuerdo, así mismo 13 % se siente indiferente.

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente). Una decisión constituye una elección entre diferentes alternativas de acción al momento de enfrentar un problema. Una decisión es un juicio y, como tal, no puede decirse que constituye una elección entre algo incorrecto y algo correcto pero generalmente todas las decisiones tienen un carácter único, unas condiciones que las determinan y una solución especial para cada caso. Tomar decisiones requiere analizar la información disponible y hacer uso de la experiencia acumulada, antes de seleccionar el curso de acción apropiado.

Por lo expuesto se afirma que, más de la mitad del personal tiene la oportunidad de ejercer sus propias decisiones al momento de realizar un determinado trabajo, dentro del marco de sus funciones; sin embargo hay una buena cantidad de trabajadores que están indiferentes, sienten que si realizan una buena decisión o mala ya sea consciente o inconsciente será asumida personalmente por los resultados que se obtenga; según manifiestan las encuestas, las actitudes están divididas lo cual evidencia un bajo nivel de satisfacción.

TABLA N° 4

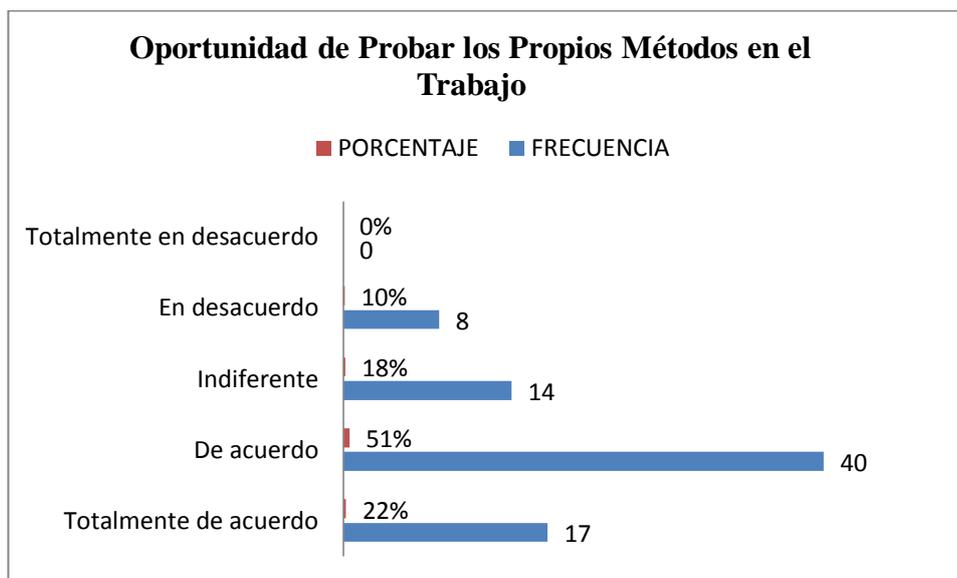
Oportunidad de probar los propios Métodos en el trabajo

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 17 | 22% |
| De acuerdo | 40 | 51% |
| Indiferente | 14 | 18% |
| En desacuerdo | 8 | 10% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 2



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla N°4 y Figura N°2, se puede observar que el 51% de los trabajadores de la MDP están de acuerdo con la afirmación de que existe la oportunidad de probar sus propios métodos en el trabajo, mientras un 22% se siente Totalmente de acuerdo, por otro lado un 18% se encuentra indiferente. Esto refleja que existe una buena cantidad del personal que afirma que si existe la oportunidad de probar sus propios métodos en el trabajo; no todo el tiempo experimentan ese sentimiento pues algunos se sienten indiferentes. Lo cual evidencia una regular satisfacción respecto a esta afirmación.

Los métodos de trabajo constituyen en una serie de pasos sucesivos, que conducen a una meta. El objetivo del trabajador es llegar a tomar las decisiones y los conocimientos que permita generalizar y resolver de la misma forma problemas semejantes en el futuro. Por ende es necesario que siga el método más apropiado para resolver un determinado problema, lo que equivale a decir que debe seguir el camino que lo conduzca a su objetivo.

En este caso, el 51%, de los trabajadores de la MDP siente que tiene la oportunidad de probar sus propios métodos en la realización de su trabajo, son conscientes de que para poder obtener un buen resultado en el cumplimiento de sus tareas tiene que estar debidamente planificado, y así obtener buenos resultados y ganarse la confianza de los superiores, esto quiere decir que se priorizan las tareas más importantes y se prevee tiempo para situaciones imprevistas; mientras un 22% se encuentra totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras tanto el 18% del personal se muestra indiferente, lo cual refleja que se está cumpliendo las obligaciones y funciones sin planificación, sin priorizar tareas importantes que conduzcan al cumplimiento de sus metas.

TABLA N° 5

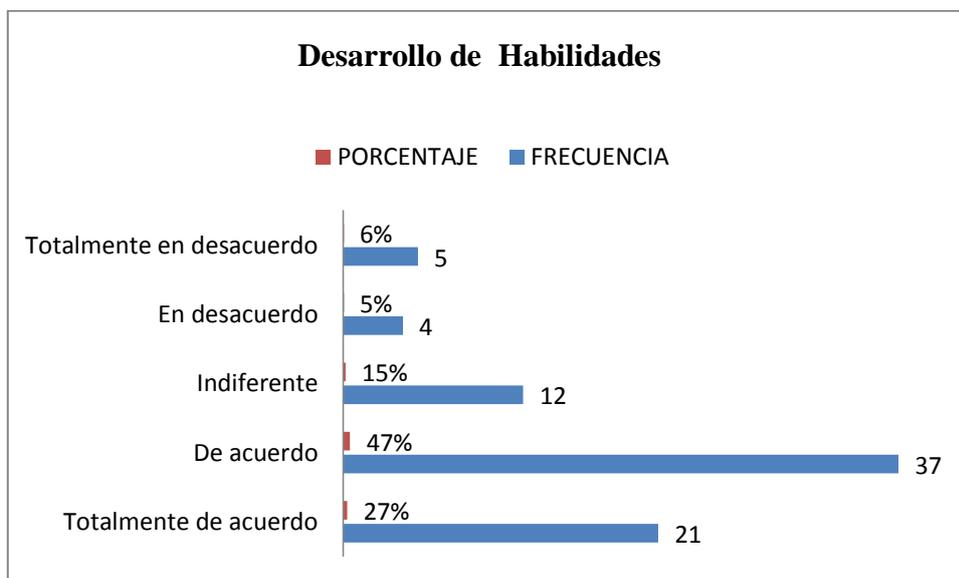
Desarrollo de Habilidades

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | 21 | 27% |
| De acuerdo | 37 | 47% |
| Indiferente | 12 | 15% |
| En desacuerdo | 04 | 5% |
| Totalmente en desacuerdo | 05 | 6% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 3



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 5 y Figura N° 3, se puede observar que el 47% de los trabajadores de la MDP están **De acuerdo** con la afirmación de que existe la oportunidad de desarrollar sus propias habilidades en el puesto de trabajo, mientras un 27% se siente **Totalmente de acuerdo**. Esto refleja que existe una buena cantidad del personal que afirma que esta mayormente satisfecho con este indicador, permitiendo positivamente que el personal realice su labor con autonomía.

La capacidad de desarrollar propias habilidades permite identificar y resolver problemas por otra vía distinta a la tradicional, Este proceso de solución se orienta a superar los obstáculos y vencer las dificultades que impiden lograr los objetivos dentro de las oficinas de la MDP. Para ello es necesario: identificar el problema, analizar el problema, formular alternativas de solución, evaluar las alternativas factibles y elegir la más adecuada, implementar la alternativa elegida, evaluar el proceso y los resultados.

Por lo tanto el personal de la Municipalidad Distrital de Pitumarca siente una satisfacción mayor respecto a la oportunidad de resolver problemas por otra vía distinta a la tradicional, debido a que cuentan con experiencia e innovación y experiencia profesional, cuando existe autonomía el trabajador sentirá que los resultados de su trabajo dependen únicamente de su esfuerzo, iniciativa y decisión. Así, a mayor autonomía, los individuos tienden a sentir mayor responsabilidad personal por los éxitos y los fracasos.

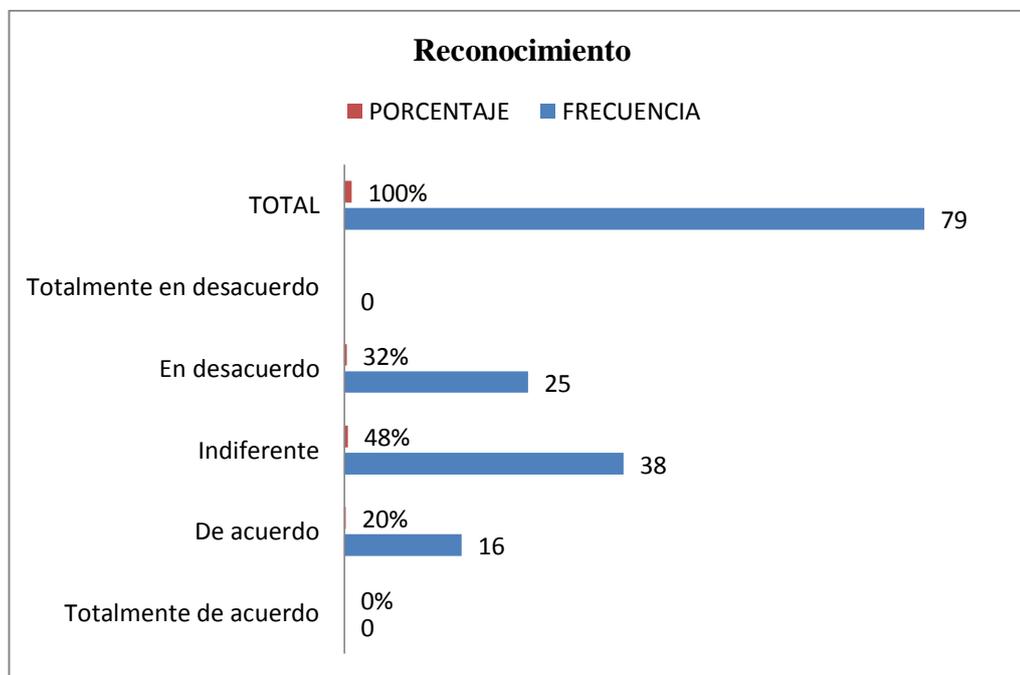
4.1.2 RECONOCIMIENTO

TABLA N° 6
Reconocimiento

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 16 | 20% |
| Indiferente | 38 | 48% |
| En desacuerdo | 25 | 32% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 4



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 6 y Figura N° 4, se puede observar que el 48% de los trabajadores de la MDP están **Indiferentes** con la afirmación del reconocimiento por los logros obtenidos, mientras un 32% se siente **En desacuerdo**. Esto refleja que el personal sienta un bajo nivel de satisfacción con este indicador, pudiendo generar negativamente en su desempeño y disminuir su contribución con el logro de los objetivos de la Municipalidad.

Rodriguez (1999) concibe al reconocimiento como un procedimiento mediante el cual se valora el esfuerzo realizado por un individuo produciendo satisfacción por el desempeño.

El reconocimiento juega un rol importante para el personal en la MDP, en la satisfacción Laboral, es la acción de distinguir a una persona o una institución entre las demás como consecuencia de un buen desempeño en su centro de trabajo. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede venir de jefes, compañeros de trabajo o subordinados.

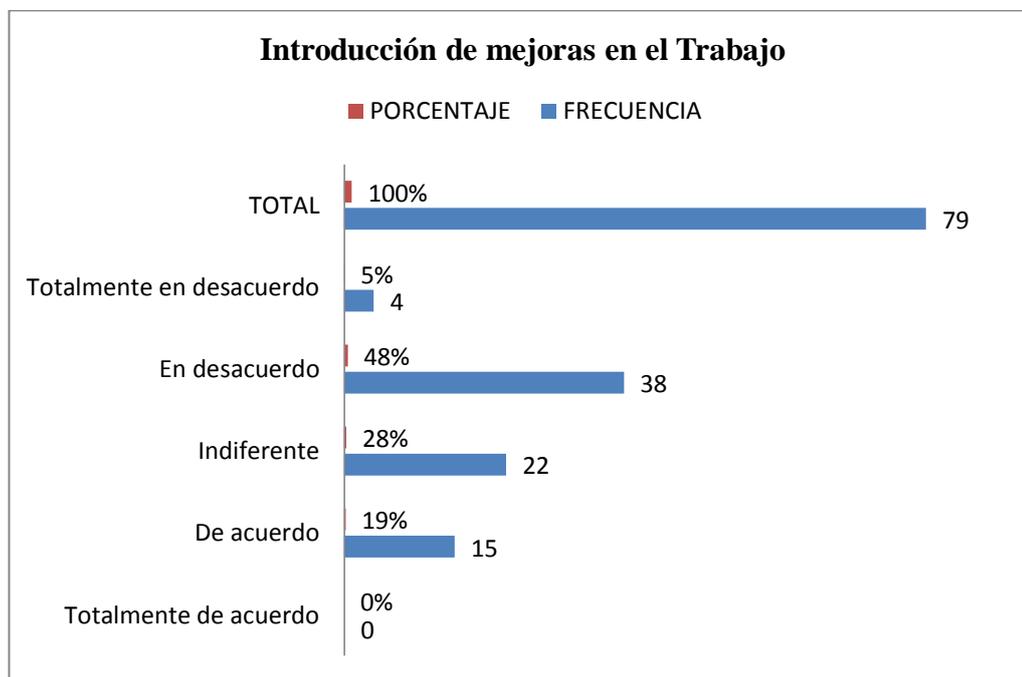
De esta manera el 48% de los trabajadores encuestados se sienten indiferentes, esto debido a que en algunas oficinas los jefes inmediatos no están reconociendo a su personal a cargo con algún incentivo o felicitación, que pueda motivar para que sigan trabajando con mayor responsabilidad; solo se entregan una vez al año y esto aprovechando las fiestas de fin de año.

TABLA N° 7
Introducción de Mejoras

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 15 | 19% |
| Indiferente | 22 | 28% |
| En desacuerdo | 38 | 48% |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 5% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 5



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 7 y Figura N° 05, se manifiesta, que de 79 encuestados, el 48% de los trabajadores de la MDP, indican que están **En desacuerdo** sobre la afirmación si son reconocidos por Introducir e innovar mecanismo para mejorar el trabajo realizado, seguido de un 28% que se encuentran **Indiferentes**. Según la información suministrada por los trabajadores este indicador causa una mayor insatisfacción, pues los jefes de área tienen el ego por encima de los demás, lo que influye en el desempeño de sus tareas laborables, en su estado anímico del trabajador y puede significar que todo sea monótono.

La mejora continua de la capacidad del personal, debe ser el objetivo permanente de la organización, pues contribuye a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización. Se logra ser más productivos y competitivos en el mercado; en este caso en la Municipalidad Distrital de Pitumarca los jefes no le prestan la debida importancia sobre algunas sugerencias que el personal realiza, es decir que los trabajadores no son tomados en cuenta en su gran mayoría, simplemente estamos hablando de una organización en donde los Gerentes o jefes de oficina, no les interesa en cierta medida la opinión de los demás.

El personal juega un papel muy importante dentro de una organización, en este caso dentro de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, puesto que si no se les toma en cuenta al personal en resolver dificultades laborales, no habrá buenos resultados tanto individualmente como de toda la oficina o Gerencia sea cual fuere. Parece ser que cuando alguien asume un cargo en este caso de una Gerencia, piensa que a él nadie siquiera le puede sugerir y que decidirá todo, siendo una forma equivocada de asumir un cargo.

TABLA N° 8

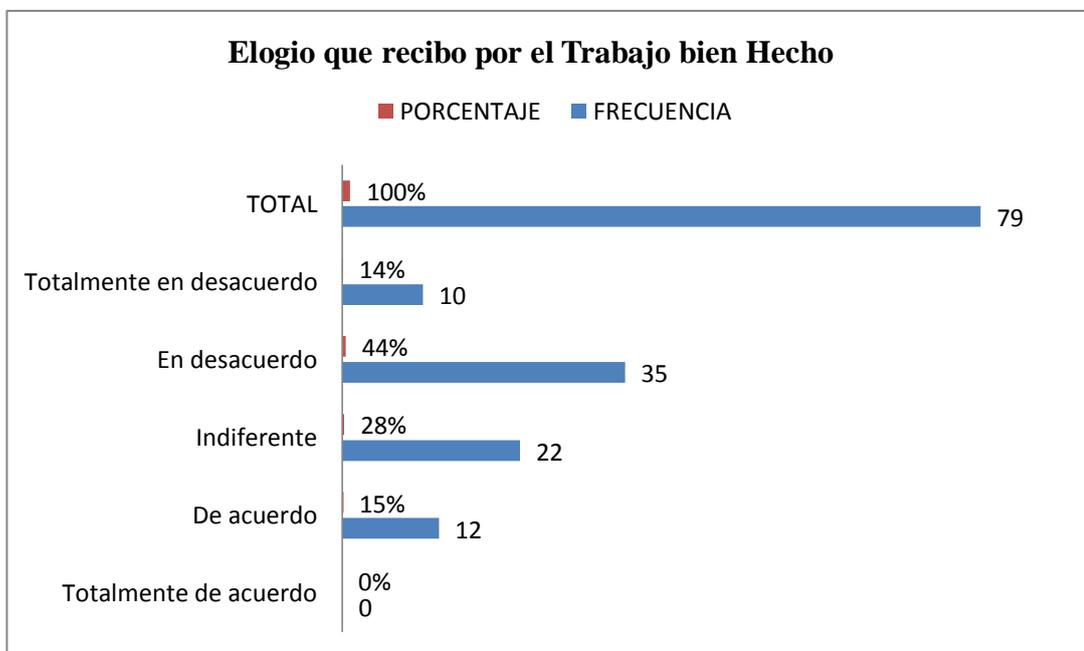
Elogio que Recibo por el Trabajo Hecho

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 12 | 15% |
| Indiferente | 22 | 28% |
| En desacuerdo | 35 | 44% |
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 14% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 6



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 8 y Figura N° 6, se manifiesta, que de 79 encuestados, el 44% de los trabajadores de la MDP, indican que están **En desacuerdo** sobre la afirmación si reciben un elogio por el trabajo bien realizado, seguido de un 28% que se encuentran **Indiferentes**.

Según la información suministrada por los trabajadores, sienten que no están siendo reconocidos por el buen desempeño; es decir no reciben una felicitación o un elogio por lo que están en desacuerdo e indiferentes, debido a que en algunos casos no hay confianza o buenas relaciones entre jefes y asistentes; es decir que el personal se encuentra insatisfechos con una tendencia cercana al nivel total en desacuerdo.

Dar las felicitaciones a los trabajadores amplía y mejora la satisfacción y retención del talento humano; además incrementa la productividad de la Municipalidad Distrital de Pitumarca. La gente que se siente apreciada por otros, posee una actitud positiva y mayor confianza. La efectividad de dar las gracias, premiar las ideas, los esfuerzos y resultados del personal es en algunos casos más valorada que el propio sueldo.

El problema es que muchos directivos piensan que el salario es la única forma de motivar a sus empleados; otros, debido a lo apretado de sus agendas, se justifican por la falta de tiempo para reconocer los resultados de sus colaboradores; algunos más consideran que la organización no cuenta con los recursos suficientes para dar reconocimientos a los empleados.

4.1.3 RESPONSABILIDAD

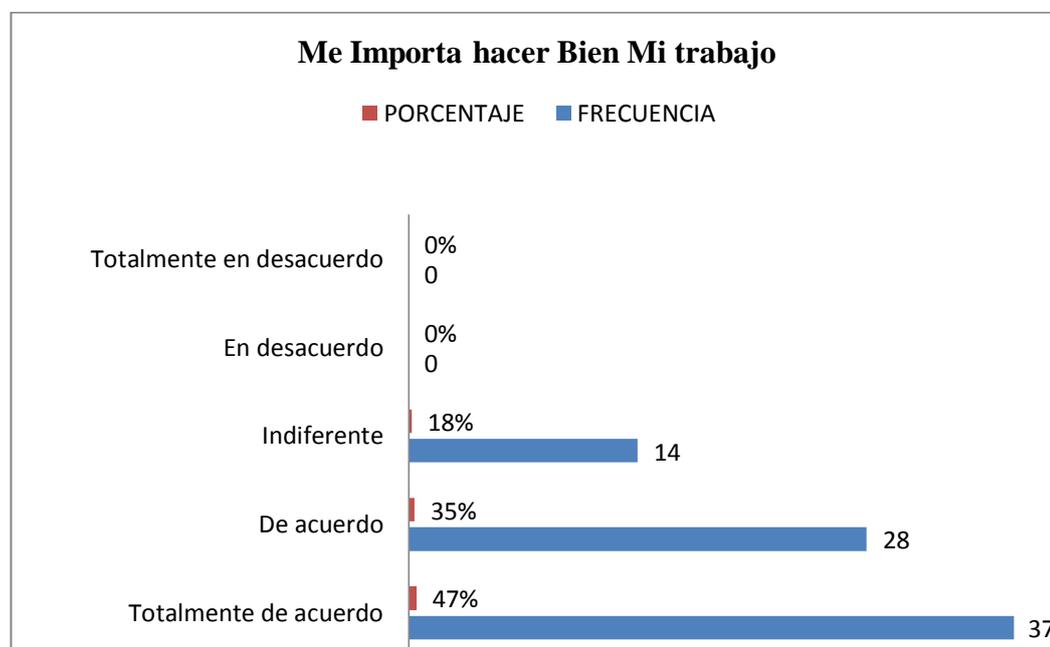
TABLA N° 9

Me Importa hacer bien mi trabajo

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 37 | 47% |
| De acuerdo | 28 | 35% |
| Indiferente | 14 | 18% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 7



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 9 y Figura N° 7, se puede observar que de 79 encuestados, el 47% de los trabajadores de la MDP, indican que están **Totalmente de acuerdo** con la afirmación de mostrar interés en realizar bien su trabajo, seguido de un 35% que se encuentran **De acuerdo**.

Es decir, que el personal de la Municipalidad Distrital de Pitumarca toma importancia a realizar sus funciones de manera eficiente; responsable ya que se sienten identificados con la institución, sin embargo hay trabajadores que solo realizan sus funciones por cumplir, por lo que estaría influyendo negativamente en los demás compañeros de trabajo teniendo como consecuencia un mal desempeño.

Es vital este indicador para entregar buenos resultados, ya que hacerlo mal o solo por cumplir, puede resultar en un fiasco que no será del agrado de los jefes o supervisor ni tampoco de los compañeros de trabajo. Para que los resultados sean óptimos tiene que reunir algunas características fundamentales: En primer lugar, que uno se sienta cómodo en su puesto de trabajo. Que se sienta orgulloso de trabajar ahí, o al menos que se sienta parte de un objetivo común. En segundo lugar, si fuese posible, que a uno le guste la labor que desarrolla (sea o no de su campo específico) eso es esencial, porque para empezar intentarás hacerlo bien, estarás cómodo en tu puesto, y además sentirás ganas de ir a trabajar, y eso va a generar beneficios para uno mismo y para la Institución. En tercer lugar: que te valoren, que valoren tu trabajo, tu esfuerzo, compromiso, etc.

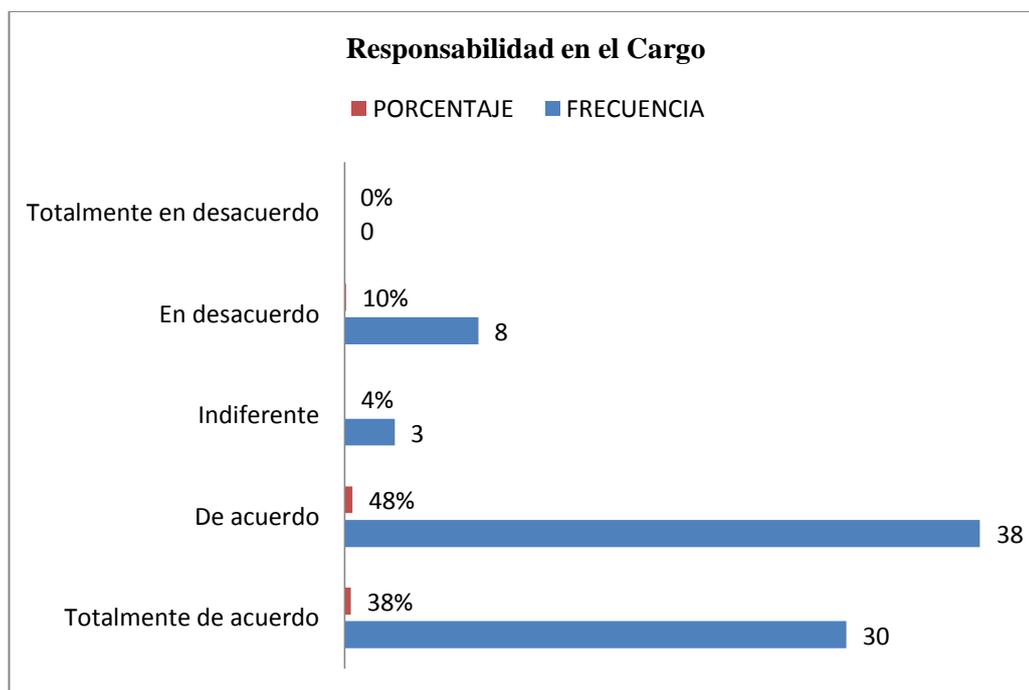
TABLA N° 10

Responsabilidad en el Cargo

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 30 | 38% |
| De acuerdo | 38 | 48% |
| Indiferente | 3 | 4% |
| En desacuerdo | 8 | 10% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 8



Fuente: Elaboración propia

INTERPETACIÓN

En la Tabla N° 10 y Figura N° 8, se puede observar que de 79 encuestados, el 48% de los trabajadores de la MDP, indican que están **De acuerdo** referente a la afirmación sobre responsabilidad frente al cargo, seguido de un 38% que se encuentran **Totalmente de acuerdo**. Es decir, que el personal se siente satisfecho y muestra responsabilidad frente a las funciones y/o obligaciones asignadas.

Tomando en cuenta que la “Responsabilidad está referida al control que ejerce el empleado sobre su propio trabajo y a medida que adquieren mayor responsabilidad se sienten más felices y más satisfechos” (Raia, 1998). Cuanto mayor sea el nivel de responsabilidad que asume un trabajador, mayor será su posición en la Institución. No por ello se debe menospreciar al último eslabón de la cadena, sino que debe considerarse al conjunto de trabajadores en general como indispensables y únicos; cada uno ocupándose de sus quehaceres diarios.

Por lo tanto el 48% del personal muestra responsabilidad frente al cargo que ocupa dentro de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, ya sea si es Jefe de área o personal administrativo, ya que consideran que el puesto que ocupan tiene el mismo nivel frente a otros puestos jerárquicamente, así brindar un adecuado servicio a la población.

TABLA N° 11

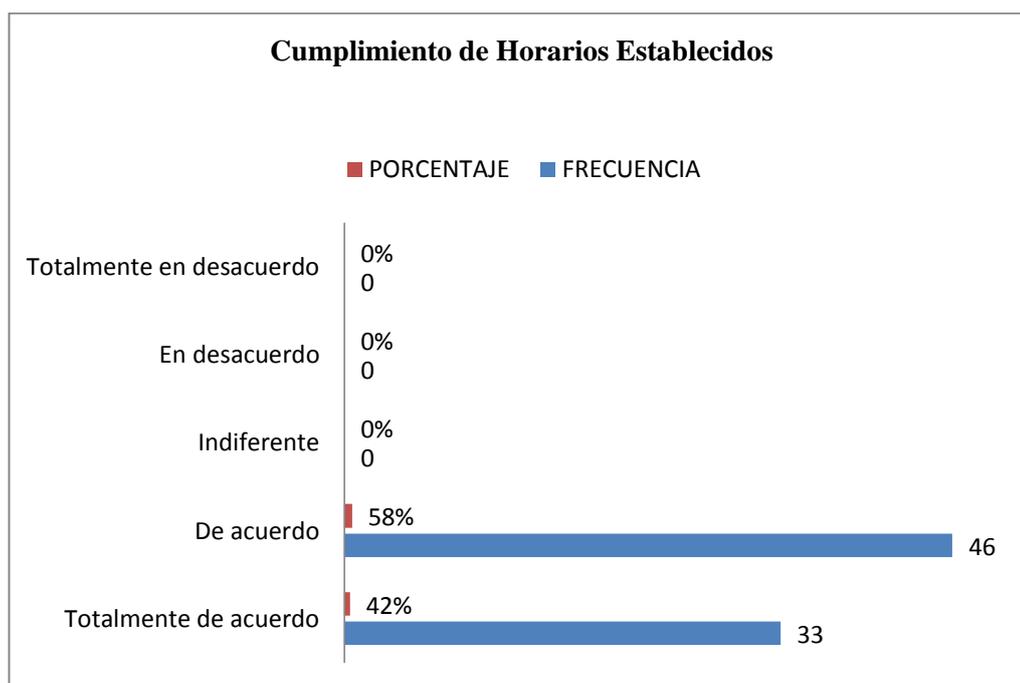
Cumplimiento de Horarios Establecidos

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | 33 | 42% |
| De acuerdo | 46 | 58% |
| Indiferente | 0 | 0 |
| En desacuerdo | 0 | 0 |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 9



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 11 y Figura N° 9, se manifiesta que de 79 encuestados, el 58% de los trabajadores de la MDP, indican que están **De acuerdo** con la afirmación de responsabilidad en el cumplimiento de Horarios Establecidos en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, ya que consideran que los horarios se han hecho para respetar y cumplirlos, seguido de un 42% que se encuentran **Totalmente de acuerdo**. Es decir, que el personal se siente satisfecho y muestra comodidad frente a la entrada y salida de sus obligaciones dentro de dicha institución.

En consecuencia se afirma que el 58% del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca consideran que los horarios se han hecho para respetar y cumplirlos, pues el incumplimiento de los mismos afectaría en la responsabilidad y el normal avance, esto permite el cumplimiento de los objetivos institucionales, funciones, actividades, tareas y responsabilidades técnico-administrativas de los funcionarios y servidores de las diferentes unidades orgánicas de dicha institución.

Establecer pautas para fortalecer la organización interna en cuanto a orden, celeridad de trámites y diligencia funcional para mejorar la oferta de los servidores públicos en la comunidad. Pues muchas veces se observa que en el sector público no cumplen con los horarios de entrada y salida, ocasionando desorden, retraso en los trámites administrativos.

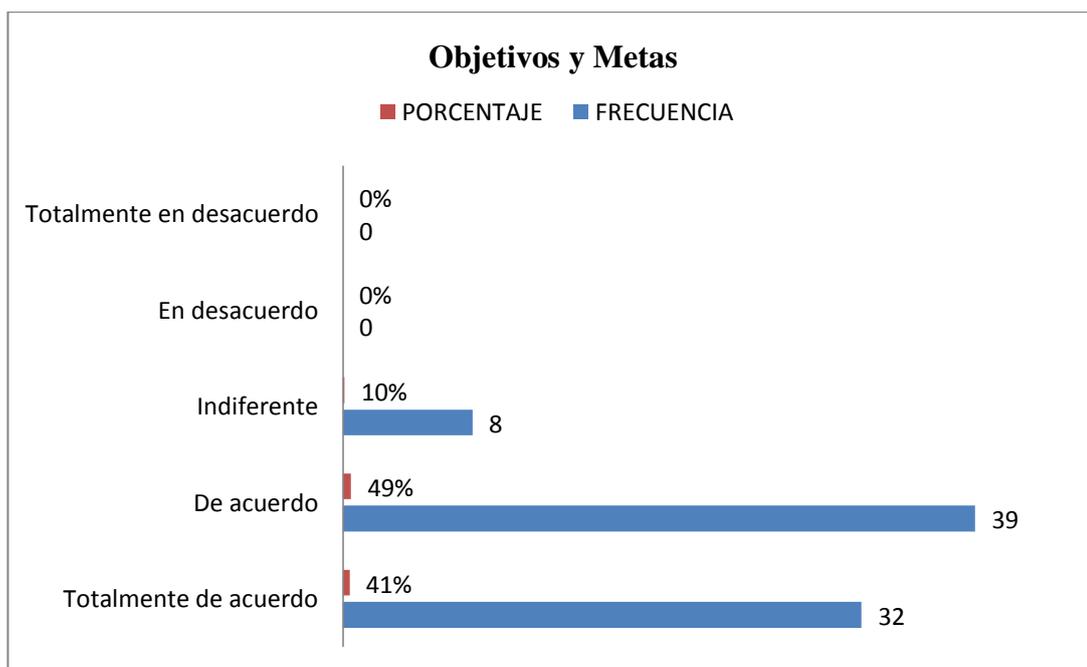
4.1.4 LOGRO

TABLA N° 12
Objetivos y Metas

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 32 | 41% |
| De acuerdo | 39 | 49% |
| Indiferente | 8 | 10% |
| En desacuerdo | 0 | 0 |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 10



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 12 y Figura N° 10, se manifiesta que de 79 encuestados, el 49% de los trabajadores de la MDP, indican que están **De acuerdo** con la afirmación sentimiento de Logro de objetivos y metas del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Dentro de este factor se categorizan todas las respuestas en las que el empleado mencione sentimientos de satisfacción personal de terminar su trabajo, que impliquen algún éxito, de resolver problemas, de ver los resultados de los esfuerzos propios, seguido de un 41% que esta **Totalmente de acuerdo**. Es decir, que el personal se siente mayormente satisfecho hacia este indicador.

El sentimiento de logro va más allá que otra clase de motivaciones. Es la superación en su sentido más amplio, es la consecución exitosa de todos los objetivos y metas propuestos, es el deseo por desarrollarse y crecer al máximo exponente. Lo que permite decir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, en su mayoría sienten como positivo el resultado de su esfuerzo y la resolución de problemas dentro de la Institución, los trabajadores demuestran sus habilidades y competencias en las tareas que realizan en su centro de trabajo y esto conlleva a que se sientas satisfechos.

Por lo expuesto se afirma que el 49% de los trabajadores Municipalidad Distrital de Pitumarca, presentan una actitud moderada de satisfacción, por lo que es de vital importancia fortalecer la motivación hacia obtener los objetivos y metas propuestos. Ya que es esta la que conlleva a un buen desempeño laboral.

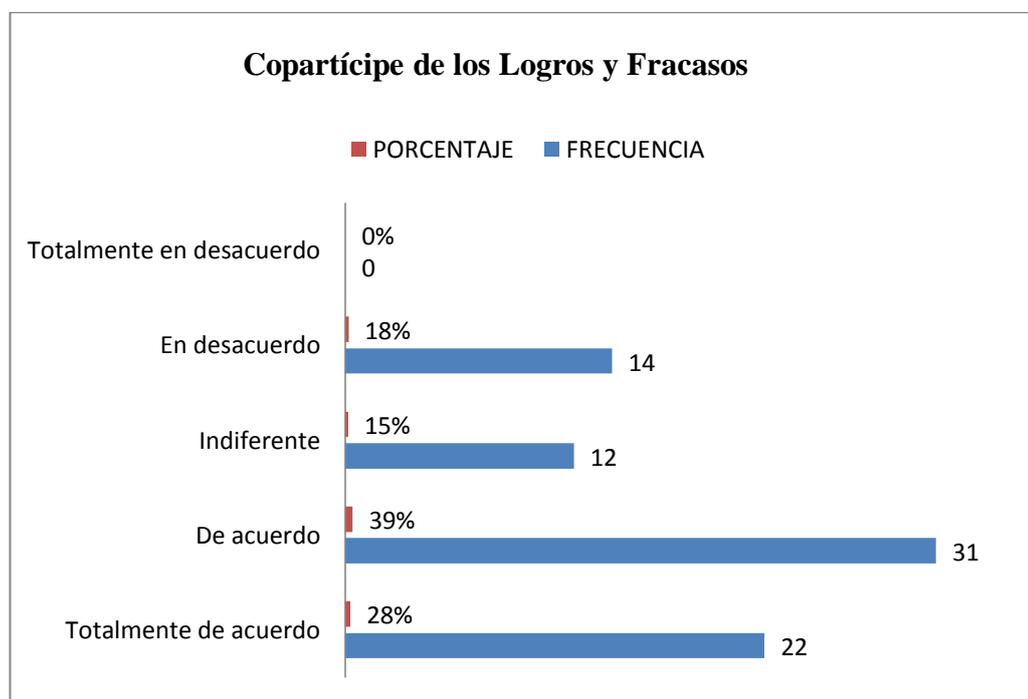
TABLA N° 13

Copartícipe de logros y fracasos

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | 22 | 28% |
| De acuerdo | 31 | 39% |
| Indiferente | 12 | 15% |
| En desacuerdo | 14 | 18% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 11



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 12 y Figura N° 11, se manifiesta que de 79 encuestados, el 39% de los trabajadores de la MDP, indican que están **De acuerdo** con la afirmación copartícipe de logros y fracasos del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Dentro de este factor se categorizan todas las respuestas en las que el empleado mencione sentimientos de éxito o de fracasos, seguido de un 28% que está **Totalmente de acuerdo**. Es decir, que más de la tercera parte el personal se identifica cuando hay situaciones de éxito y como de fracaso.

El hombre durante toda su vida se enfrenta con una tarea específica, siendo el resultado un logro o un fracaso; es necesario tomar en cuenta que algunos factores como desconocimiento del tema, falta de liderazgo, incumplimiento de horarios, clima laboral inadecuado, falta de cooperación, desconfianza generan situaciones de fracaso, mientras tanto elementos como perseguir los objetivos y metas en común, buenas relaciones entre compañeros de trabajo, responsabilidad, etc., están encaminadas al camino del éxito.

Es por ello que un 39% personal de la Municipalidad distrital de Pitumarca se siente medianamente identificado con los éxitos y como de los fracasos tanto en su unidad como a nivel institucional; debido a que están poniendo en práctica más elementos que están encaminados al éxito como las buenas relaciones entre compañeros de trabajo, responsabilidad, puntualidad, para que de esta manera la tendencia a situaciones de fracaso sean mínimas.

4.2 RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA

4.2.1 SALARIO

TABLA N° 14

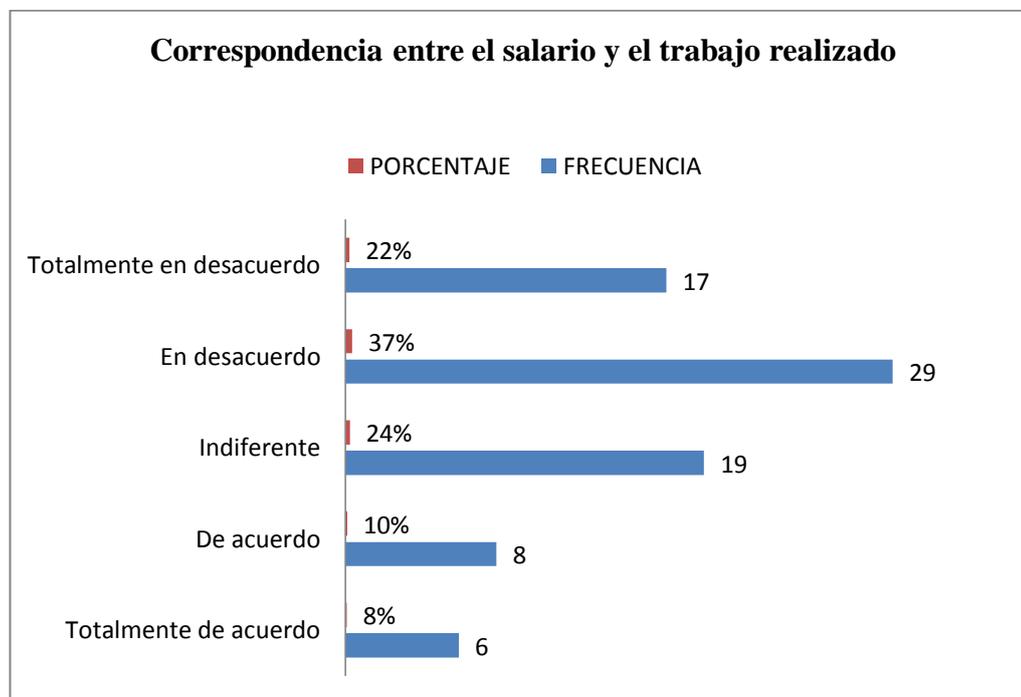
Correspondencia entre el salario y trabajo realizado

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 6 | 8% |
| De acuerdo | 8 | 10% |
| Indiferente | 19 | 24% |
| En desacuerdo | 29 | 37% |
| Totalmente en desacuerdo | 17 | 22% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 12



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 14 y Figura N° 12, se manifiesta que de 79 encuestados, el 37% de los trabajadores de la MDP, indican que están **En desacuerdo** con la afirmación correspondencia entre el sueldo que reciben y el trabajo que realizan, seguido de un 24% que se encuentra **indiferente**, mientras un 22% está **Totalmente en desacuerdo**. Lo cual evidencia que están mayormente insatisfechos con el sueldo que perciben ya que la labor que vienen realizando requiere de cierta medida una adecuada formación y/o preparación en determinadas áreas.

La retribución económica es considerada uno de los principales factores que le brindan satisfacción al empleado cuando éstos perciben que el valor de su esfuerzo es bien recompensado. Byars & Rue (1997) afirman lo siguiente: "Los empleados están satisfechos con su pago cuando su percepción del importe que perciben coincide con el que piensan que deberían recibir. Están conformes desde el punto de vista tanto de la equidad interna como de la equidad externa" (p.345).

Hoy en día las Instituciones tanto privadas como públicas requieren de personal capacitado en determinadas especialidades, para brindar un buen servicio y cumplir con los objetivos propuestos en la Municipalidad, pero como observamos que el sueldo que reciben no está de acuerdo con las funciones, tareas que realizan ya que se requiere de un cierto grado de preparación. Es necesario que la Autoridad Distrital en este caso el Alcalde y los regidores pongan en agenda esta problemática para poder mejorar la remuneración de los trabajadores, puesto que para poder realizar un curso de capacitación requiere contar con un presupuesto para acceder a los mismos; mientras no se atiende esta situación generara un bajo desempeño laboral y un servicio deficiente.

TABLA N° 15

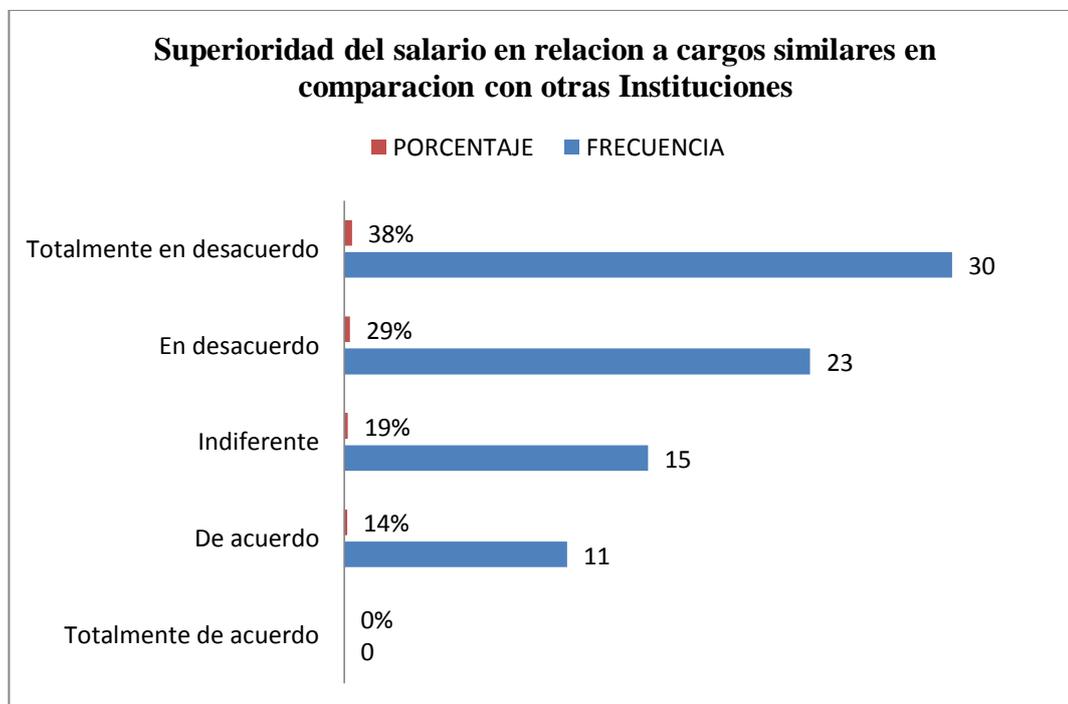
Superioridad del salario en relación a cargos similares en comparación con otras instituciones

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 11 | 14% |
| Indiferente | 15 | 19% |
| En desacuerdo | 23 | 29% |
| Totalmente en desacuerdo | 30 | 38% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016

Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 13



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 15 y Figura N° 13, se manifiesta que de 79 encuestados, el 38% de los trabajadores de la MDP, indican que están **Totalmente en desacuerdo** con la afirmación de que existe superioridad del salario en relación a cargos similares en comparación con otras Instituciones, seguido de un 29% que se encuentra **En desacuerdo**, mientras un 19% está **Indiferente** y un 14% **De acuerdo**. Esto refleja que las retribuciones económicas recibidas no superan las de otras instituciones.

En relación a este indicador es necesario realizar un ajuste de los niveles de sueldo en relación a otras Instituciones que pagan por puestos comparables. A fin de conservar a los trabajadores que ya conocen la forma de trabajo y no estar con personal nuevo que recién se adaptara a las políticas de la Municipalidad. Es necesario que no haya tanta desigualdad de remuneraciones, ya que no cuenta con presupuesto elevado para poder retribuir bien a sus trabajadores, pero de alguna manera equilibrar en comparación a otras Organizaciones y poner este tema en agenda. Ya que una determinado trabajo requiere de esfuerzo, responsabilidad, capacitaciones, etc.

Por lo tanto más de la mitad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, consideran que el cargo que ejercen no supera en salario a puestos similares en comparación a otras organizaciones, pues se encuentran insatisfechos en relación a este indicador, lo que puede promover cierta tendencia a buscar un nuevo empleo, con lo cual la Municipalidad perdería la experiencia y la formación que hayan acumulado.

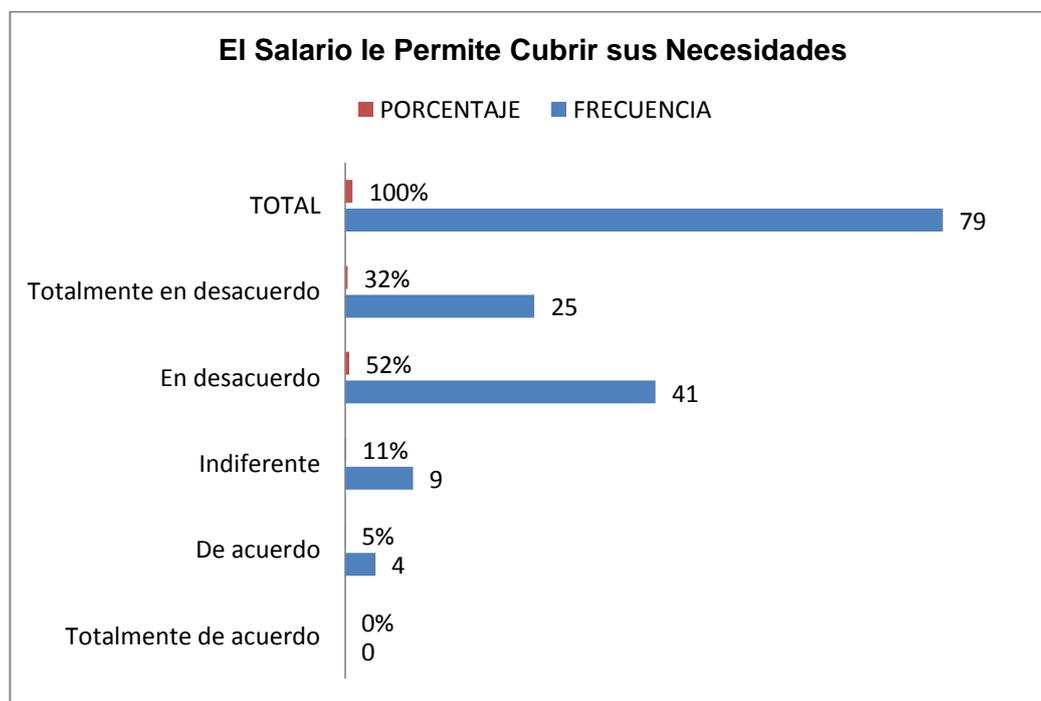
TABLA N° 16

El Salario le Permite Cubrir sus Necesidades

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 4 | 5% |
| Indiferente | 9 | 11% |
| En desacuerdo | 41 | 52% |
| Totalmente en desacuerdo | 25 | 32% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento Aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración propia

FIGURA N° 14



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 16 y Figura N° 14, se observa que de 79 encuestados, el 52% de los trabajadores de la MDP, indican que están **En desacuerdo** con la afirmación si su salario le permite cubrir sus necesidades, seguido de un 32% que se encuentra **En total desacuerdo**.

Es decir, que más de la mitad de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, están en Desacuerdo, por lo tanto están mayormente insatisfechos ya que el salario que perciben no les permite cubrir sus necesidades de alimentación, vivienda, transporte, vestido y recreación, entre otras. Es un elemento importante para la vida de toda persona ya que permite su desarrollo personal y el de su familia, fin supremo de la sociedad. De acuerdo al nivel de ingreso percibido, el trabajador va cubriendo sus necesidades básicas para luego ir destinando parte de él para gastos menos importantes como el ocio o la recreación. A mayor salario, mayor necesidad podrá cubrir el trabajador y su familia

Es bien sabido que en estos tiempos que todo está subiendo de costo, refiriéndonos al costo de los productos básicos para el hogar y lo demás. Si un sueldo apenas alcanza para cubrir la canasta familiar, imagínese como cubrir otras necesidades como educación, salud, etc. Este tema en sí lo debe tomar en cuenta inclusive el Gobierno Central. Porque los sueldos actuales realmente no cubren las expectativas de casi nadie, salvo algunas excepciones; se podría decir que el sueldo actual no alcanza para vivir sino para sobrevivir y es una situación preocupante, que no logran aún modificar este tema de salarios.

4.2.2 SUPERVISIÓN

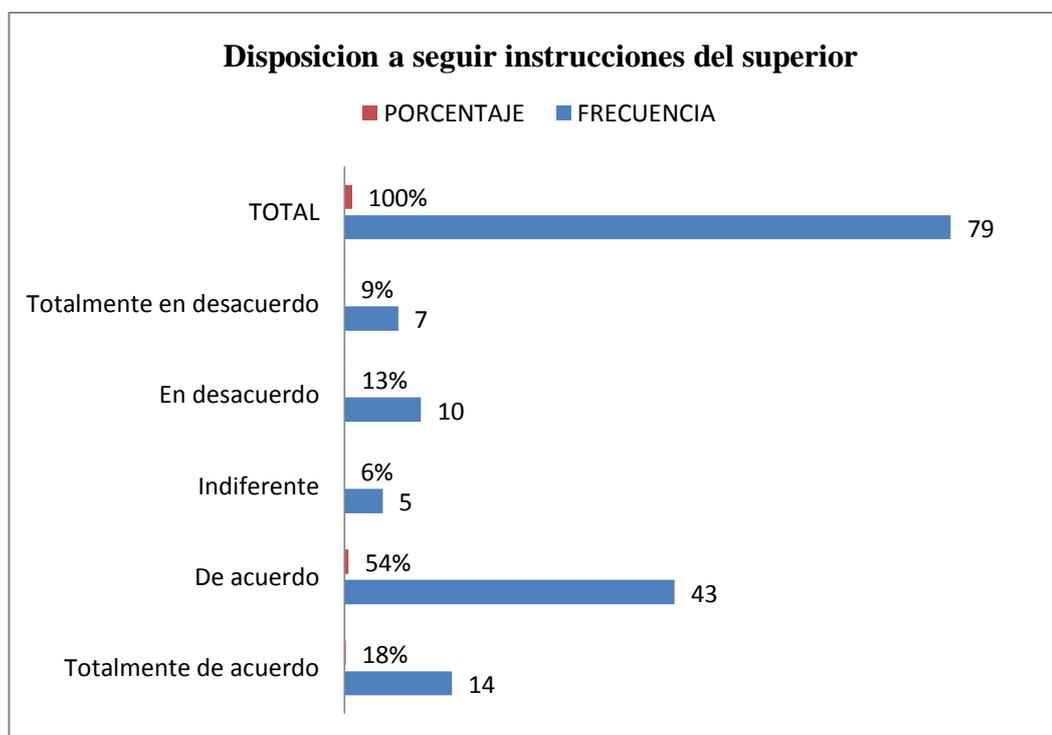
TABLA N° 17

Disposición a seguir las instrucciones del superior

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 14 | 18% |
| De acuerdo | 43 | 54% |
| Indiferente | 5 | 6% |
| En desacuerdo | 10 | 13% |
| Totalmente en desacuerdo | 7 | 9% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 15



Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 17 y Figura N° 15, se observa que de 79 encuestados, el 54% de los trabajadores de la MDP, indican que están **De acuerdo** con la disposición a seguir instrucciones del superior, seguido de un 18% que se encuentra **En total de acuerdo**.

Es decir, a nivel general una gran cantidad de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, están de acuerdo con seguir las ordenes que provienen del jefe lo que permite que el trabajo se realice en armonía, con mutua cooperación entre el equipo de trabajo con el fin de agilizar los procesos y alcanzar las metas propuestas.

Dentro de los procesos básicos de la vida como seres Humanos nos encontramos dentro del camino al conocimiento cada actividad, tarea o trabajo que hagamos, siempre se debe seguir una secuencia, unos parámetros o instrucciones. Las instrucciones o pasos ya sean que vengan de nuestros padres, jefes, profesores, hermanos, siempre son útiles a la hora de resolver inquietudes y desarrollar actividades encaminadas a el cumplimiento de metas u objetivos de corto, mediano o largo plazo, ya sean metas propias o metas de otras personas y seamos el ente que colabore a su cumplimiento.

En este caso el personal de la Municipalidad Distrital de Pitumarca tiende a seguir instrucciones permitiéndoles ser precisos en las actividades o tareas y de alguna manera armonizar el camino del éxito, a pesar de que las funciones ya están establecidas en el MOF siempre hay situaciones imprevistas en las que se requiere de ciertos parámetros o instrucciones, esto nos ayudara a confiar en los jefes y a motivar a que siga haciendo su trabajo bien.

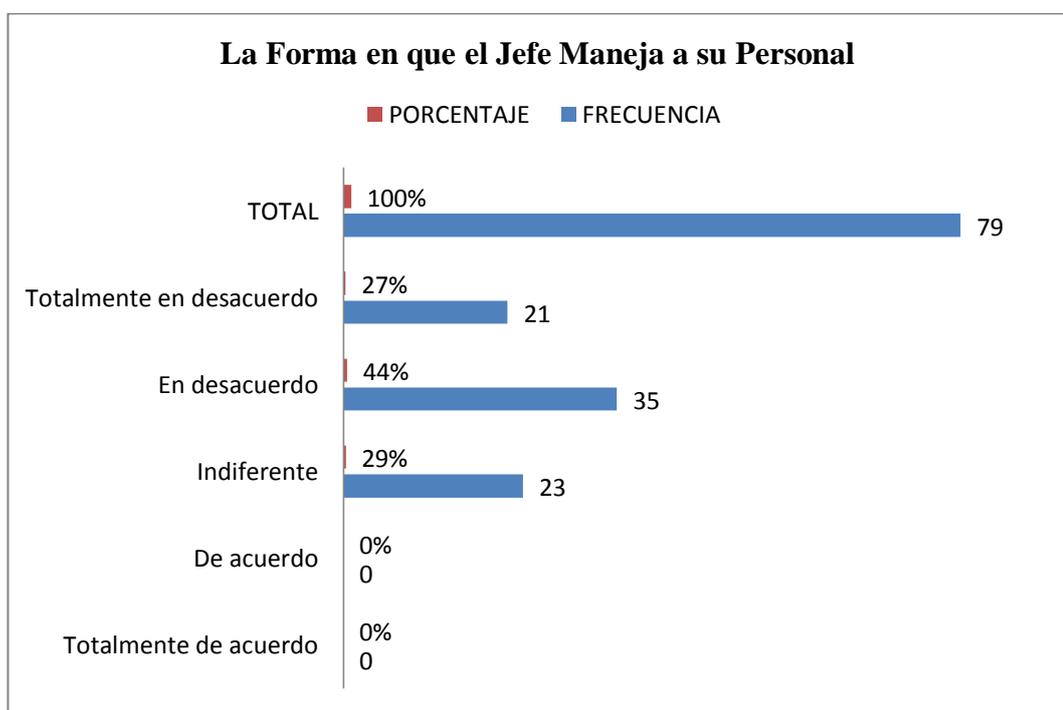
TABLA N° 18

La Forma en que el Jefe Maneja a su Personal

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 0 | 0% |
| Indiferente | 23 | 29% |
| En desacuerdo | 35 | 44% |
| Totalmente en desacuerdo | 21 | 27% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 16



Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 18 y Figura N° 16, se observa que de 79 encuestados, el 44% de los trabajadores de la MDP, indican que se encuentran **En desacuerdo** con la forma en que se maneja al personal, seguido de un 29% que se encuentra **Indiferente**.

Es decir, a nivel general los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, muestran una actitud de desacuerdo, con tendencia a total desacuerdo, con la forma como sus jefes inmediatos maneja a su personal porque consideran no es la correcta. Los encargados de las diferentes oficinas no están organizando bien las obligaciones de su personal, no hay una delegación, planificación de tareas para cada miembro que compone la Unidad.

La delegación como definición, es el acto de asignar a un subordinado la autoridad y la responsabilidad formal para realizar actividades específicas, exige cambiar no sólo la manera de pensar y de actuar, sino hasta la forma de querer ya que se debe responder a la visión y misión establecida por la Institución. El delegar eficazmente permitirá asignar el trabajo adecuado al nivel de responsabilidad adecuada. Esto beneficiara tanto a usted como los miembros del equipo, pues recibir una tarea nueva mejora los conocimientos del que la asume. Además, asegura que el trabajo se efectuó a tiempo y por la persona que tiene la experiencia o el interés en el tema.

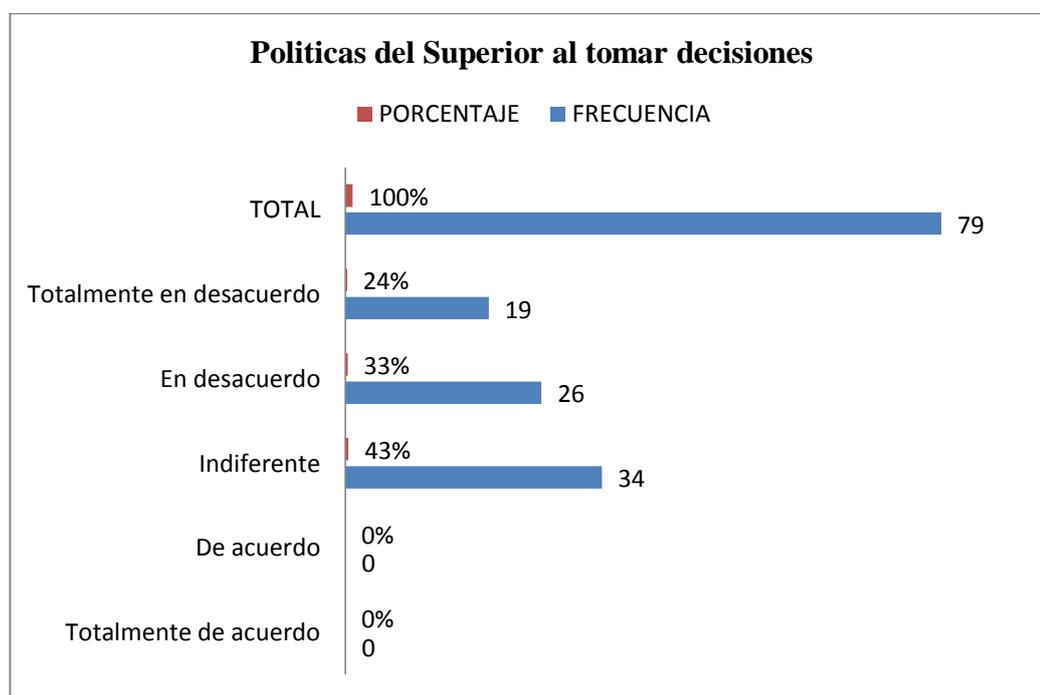
TABLA N° 19

Políticas del Superior para tomar decisiones

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 0 | 0% |
| Indiferente | 34 | 43% |
| En desacuerdo | 26 | 33% |
| Totalmente en desacuerdo | 19 | 24% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 17



Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 19 y Figura N° 17, se observa que de 79 encuestados, el 43% de los trabajadores de la MDP, indican que se encuentran **Indiferentes** con las políticas del encargado al tomar decisiones, seguido de un 33% que se encuentran **En desacuerdo**.

Esto quiere decir que menos de la mitad del personal que labora en esta Institución están Indiferentes con la toma de decisiones en determinados asuntos pues muchas veces se realizan sin previa consulta, causando en algunos casos molestia al personal, pues en toda organización deben tomar en consideración las sugerencias de sus trabajadores y porque no también del público externo.

Esto es algo que se repite al parecer en casi todas las instituciones, puesto que los jefes inmediatos o superiores, suelen reunirse internamente entre ellos y luego toman sus decisiones, y lo único que hacen es comunicarles a los subordinados, y en ocasiones ni les comunican. Es muy importante y necesario la participación en la toma de decisiones de todos en casos que así lo requiera el tema de trabajo, a menos que sea una reunión en donde se tomará decisiones que les compete únicamente a los jefes o altos mandos.

La participación en el trabajo es el grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía. Los empleados con un nivel alto de participación en el trabajo, se identifican y se ocupan del tipo de trabajo que llevan a cabo. Su actitud positiva los lleva a contribuir a su trabajo de forma positiva. Los altos niveles de participación en el trabajo se relacionan con bajo ausentismo, tasas de renuncia más bajas y un mayor compromiso de los empleados con su trabajo.

4.2.3. INTERACCIÓN

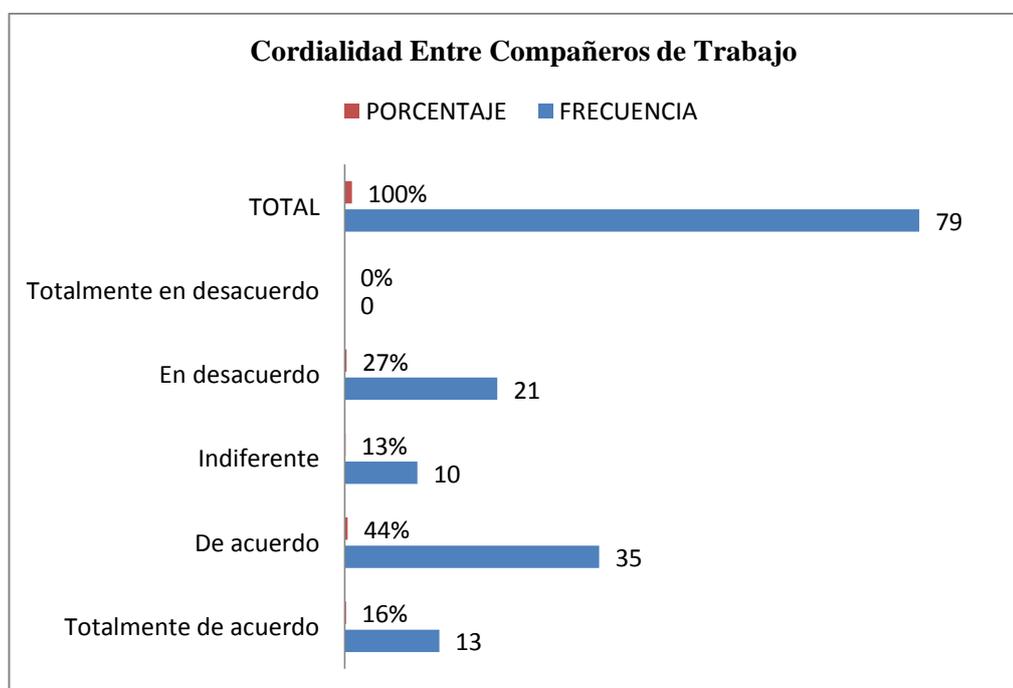
TABLA N° 20

Cordialidad entre compañeros de trabajo

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 13 | 16% |
| De acuerdo | 35 | 44% |
| Indiferente | 10 | 13% |
| En desacuerdo | 21 | 27% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 18



Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 20 y Figura N° 18, se observa que de 79 encuestados, el 44% de los trabajadores de la MDP, indican que se encuentran **De acuerdo** con la interacción de cordialidad entre compañeros de trabajo y superiores, seguido de un 27% que se encuentran **En desacuerdo**.

Esto quiere decir que una cantidad significativa considera que si mantiene una regular interacción de cordialidad con sus compañeros de trabajo y superiores ya sea entre miembros de una misma dependencia o diferentes unidades, pero cercano al nivel de insatisfacción, ya que el estado anímico de las personas influye en los demás (problemas económicos, familiares, etc). Sería mejor optimizar este indicador, para que de esta manera exista un buen clima laboral que permita el logro de los objetivos institucionales.

Las relaciones con los compañeros de trabajo son las interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo al trabajo, ya sea entre miembros de una misma dependencia o diferentes unidades. La cordialidad es un rasgo característico del grupo de trabajo. Este dato es importante porque de esa manera las interacciones tienden a ser saludables y contribuyen a satisfacer las necesidades sociales de los empleados.

Entablar buenas relaciones tanto con colegas como con superiores es la clave para tener una jornada de trabajo donde reine la motivación y la productividad. Además, estas condiciones positivas hacen que los empleados se sientan mucho más confiados al momento de compartir sus ideas o solicitar una opinión. Para tener buenas relaciones laborables es necesario tener en cuenta lo siguiente: Dedicar un tiempo para conocer a las personas que trabajan contigo, escuchar lo que tienen para decir e incluso valorar sus opiniones, sonreír, lo que podría llegar a enviar un mensaje equivocado al resto, evitar ser parte del chismerío, ser agradecido, Participar de los eventos de la oficina.

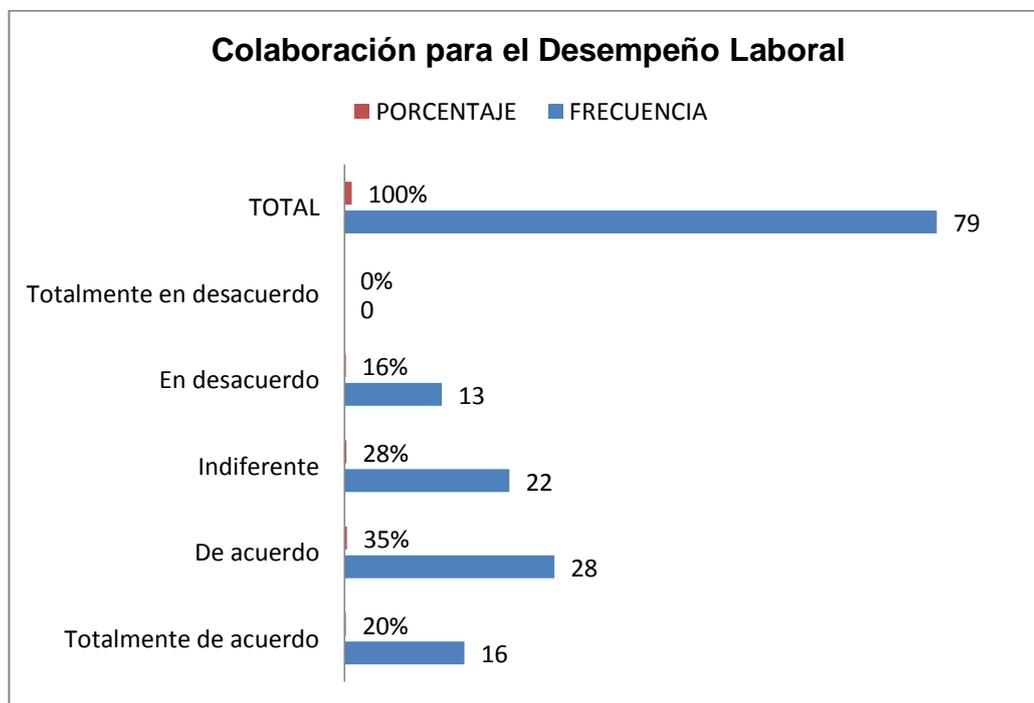
TABLA N° 21

Colaboración Para el Desempeño Laboral

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | 16 | 20% |
| De acuerdo | 28 | 35% |
| Indiferente | 22 | 28% |
| En desacuerdo | 13 | 16% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 19



Fuente: Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 21 y Figura N° 19, se observa que de 79 encuestados, el 35% de los trabajadores de la MDP, indican que se encuentran **De acuerdo** con la afirmación de que existe colaboración entre compañeros de trabajo, seguido de un 28% que se encuentran **Indiferentes**, mientras un 20% está **Totalmente de acuerdo** y un 16% se encuentran **En desacuerdo**. Esto refleja que no hay una tendencia favorable o desfavorable sobre este indicador pero si existe una regular satisfacción en relación a colaboración entre compañeros de trabajo.

Los integrantes de las diferentes unidades de la MDP, vienen desarrollando sus obligaciones trabajando en equipo; asimismo, el trabajo en equipo repercute directamente en la productividad y en el compromiso de la organización. Como también existe personal que no comparte sus experiencias, conocimientos tal vez por recelos profesional. La colaboración entre compañeros dentro de su trabajo tiene que ser muy buena, para que la labor que realicen sea saludable en beneficio de ellos mismos y de la organización.

El hecho de que casi la mitad de los informantes perciba ausencia de cooperación, indica la existencia de una situación que puede obstaculizar el trabajo en equipo y por lo tanto los resultados generales de la institución, causando negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pitumarca.

TABLA N° 22

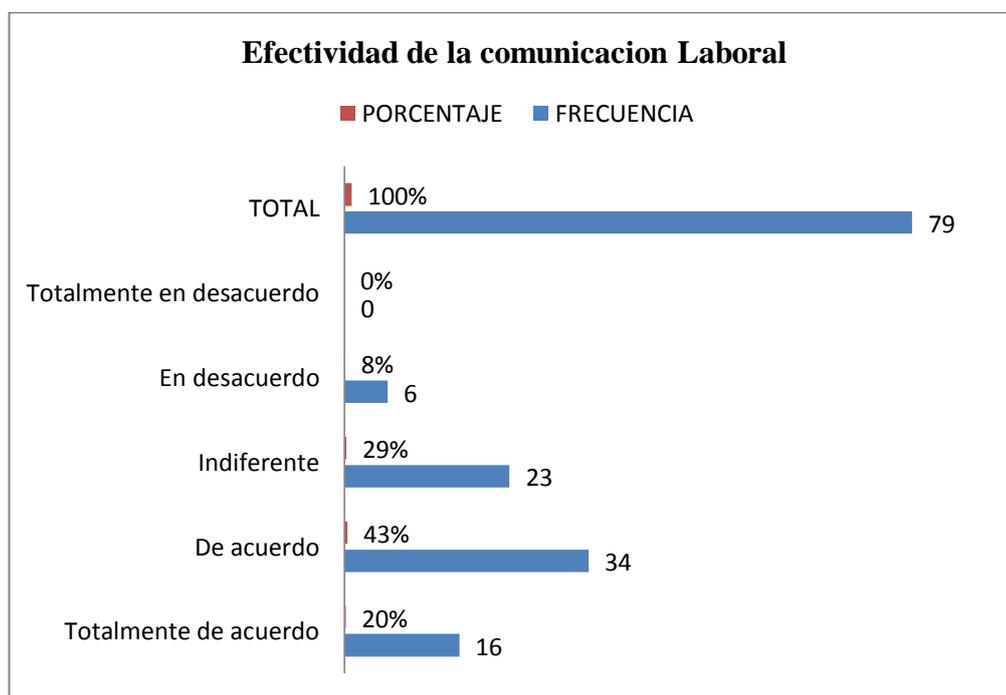
Efectividad de la comunicación Laboral

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 16 | 20% |
| De acuerdo | 34 | 43% |
| Indiferente | 23 | 29% |
| En desacuerdo | 6 | 8% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento aplicado al personal de la M.D.P-2016

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 20



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 22 y Figura N° 20, se manifiesta que de 79 encuestados, el 43% de los trabajadores de la MDP, indican que se encuentran **De acuerdo** con la afirmación de que si la comunicación entre compañeros de trabajo es efectiva, seguido de un 29% que se encuentran **Indiferentes**, mientras un 20% está **Totalmente de acuerdo** y un 8% se encuentran **En desacuerdo**.

Esto refleja que el personal de la MDP no practica muy seguido una comunicación en lo que se refiere a coordinar labores, compartir información, generar confianza, etc. Los resultados sugieren que la comunicación, sin ser un factor críticamente deficiente, debe ser mejorada.

Una buena comunicación es la base para que las relaciones de trabajo dentro de una organización sean satisfactorias, pues de ahí depende que exista comprensión, valoración, compromiso y de esta manera sea satisfactoria. La comunicación al ser inherente al ser humano está presente en todas las actividades del mismo. Es evidente entonces que las instituciones deben comunicarse cada vez más y mejor, tanto al interior, como en su entorno, con el propósito de informar, comunicarse para obtener comprensión, apoyo y buena imagen.

Para el personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, igual que para toda institución, la comunicación en el grupo de trabajo es fundamental por varias razones: permite la coordinación de las actividades, facilita el flujo de trabajo pues el producto del esfuerzo de un trabajador es el insumo de otro, posibilita la convivencia y el desarrollo de las relaciones sociales.

4.2.4 CONDICIÓN AMBIENTAL, INFRAESTRUCTURA

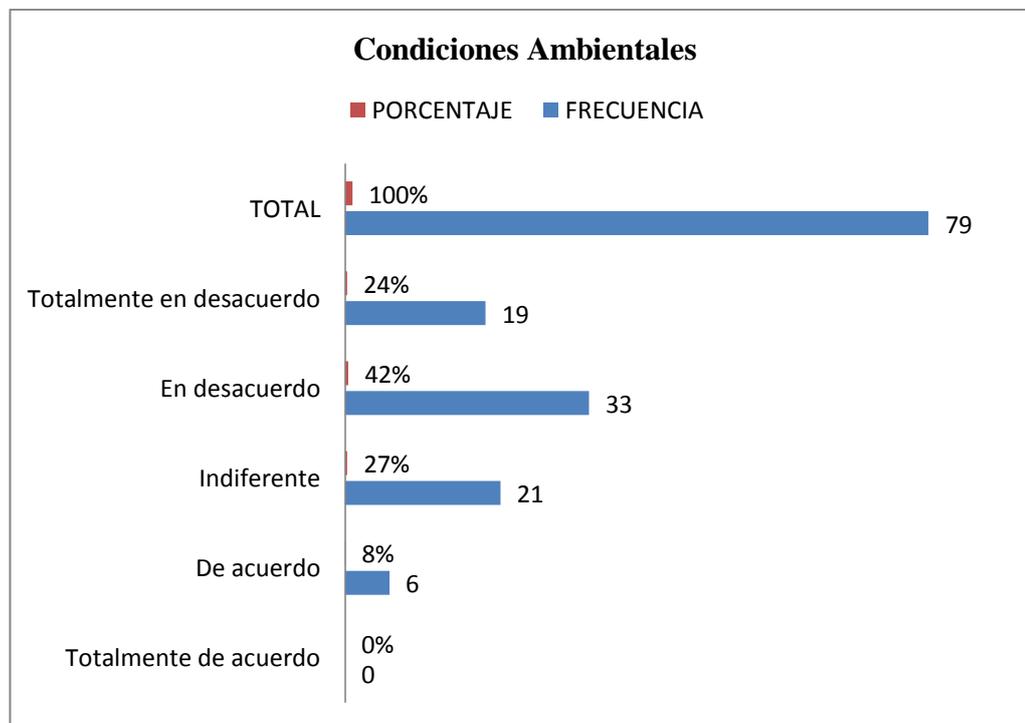
TABLA N° 23

Condiciones Ambientales

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|-------------|
| Totalmente De acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 6 | 8% |
| Indiferente | 21 | 27% |
| En desacuerdo | 33 | 42% |
| Totalmente en desacuerdo | 19 | 24% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento aplicado al personal de la M.D.P-2016
 Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 21



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 23 y Figura N° 21, se manifiesta que de 79 encuestados, el 42% de los trabajadores de la MDP, indican que se encuentran **En desacuerdo** con la afirmación sobre condiciones ambientales en iluminación, decoración y ventilación, que permitan facilitar el trabajo, seguido de un 27% que se encuentran **Indiferentes**, mientras un 24% está **Totalmente de acuerdo**. Esto refleja que el personal de la MDP siente que el ambiente de trabajo no es agradable de modo que están insatisfechos en relación a este indicador.

Las condiciones ambientales en el sitio de trabajo son determinantes para el buen desempeño de los empleados dentro de las organizaciones. En el caso de la MDP un gran porcentaje de los trabajadores afirman que realizan sus actividades de manera incomoda, porque las condiciones ambientales (iluminación, decoración y ventilación) son inadecuadas. Se debería poner mayor énfasis en este tema pues estaría causando un cierto grado de ausentismo y rotación en los trabajadores. En tal sentido Chiavenato (2002) señala que: “un ambiente agradable de trabajo puede mejorar la relación interpersonal y la productividad, así como reducir accidentes, enfermedades, ausentismo y rotación de personal” (p.391).

En toda organización es necesario que las condiciones de trabajo sean óptimas con el fin de garantizar la salud física y mental del trabajador, ya que esto le va a permitir que desempeñen sus funciones de manera agradable y eficiente, obteniendo así altos niveles de productividad.

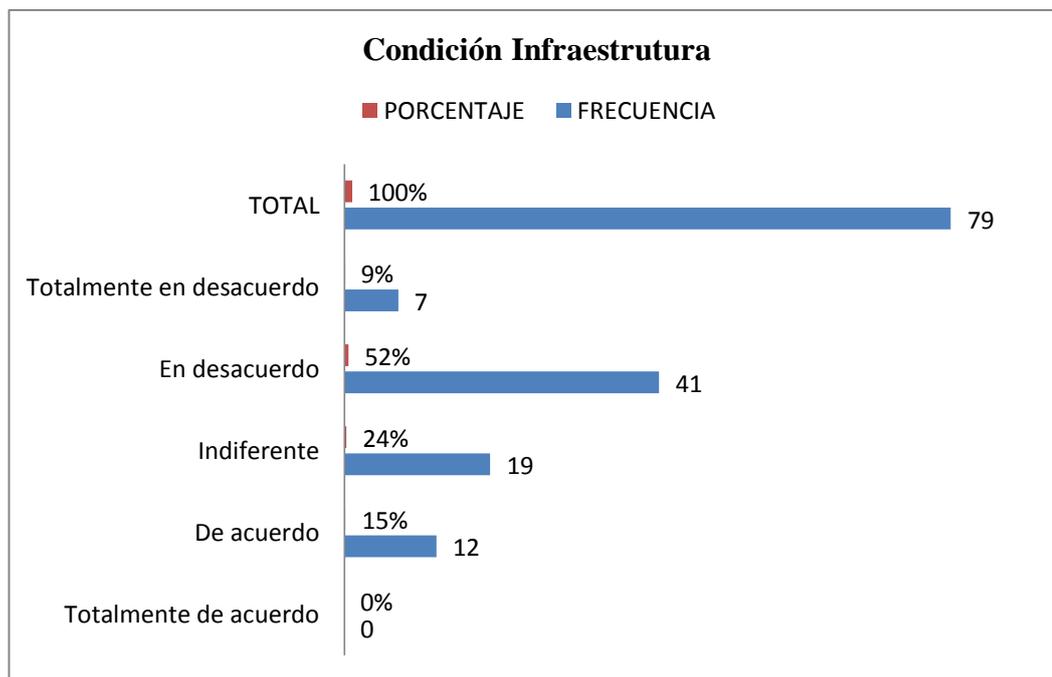
TABLA N° 24

Condición Infraestructura

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 12 | 15% |
| Indiferente | 19 | 24% |
| En desacuerdo | 41 | 52% |
| Totalmente en desacuerdo | 7 | 9% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 22



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 24 y Figura N° 22, se manifiesta que de 79 encuestados, el 52% de los trabajadores de la MDP, indican que se encuentran **En desacuerdo** con la afirmación de que si las instalaciones de la unidad como dotación de mobiliario, superficie, facilitan mi trabajo y mejoran el servicio prestado, seguido de un 24% que se encuentran **Indiferentes**. Esto quiere decir un poco más de la mitad de los trabajadores están insatisfechos con la distribución del espacio en el sitio de trabajo. Pues en muchas oficinas la superficie es pequeña y no permite el acondicionamiento de mobiliario o si está distribuido bien, aun así queda espacio reducido cuando hay demanda de servicio.

Independientemente del tipo de actividad que se realiza, el mobiliario y el material de oficina juegan un papel muy importante en el entorno organizacional ya que estos elementos se encuentran presentes en cualquier actividad del día a día, tanto en la actividad interna de la empresa como en la relación con los clientes. El objetivo principal es planificar cada espacio para adaptarlo a nuestro trabajo y además, anticiparnos a futuras necesidades que puedan cubrir esos espacios.

Por ello es importante prestar atención a la funcionalidad que ofrece cada elemento del mobiliario y evaluar variables como la calidad, el precio o las especificaciones ergonómicas. Diversos estudios han demostrado que el mobiliario de oficina ayuda a mejorar el ambiente de la oficina. Conceptos como la ergonomía o el confort son cada día más importantes y su aplicación al mobiliario de oficina, especialmente cuando hablemos de elementos como sillas y mesas, nos ayudará a mejorar la eficiencia laboral.

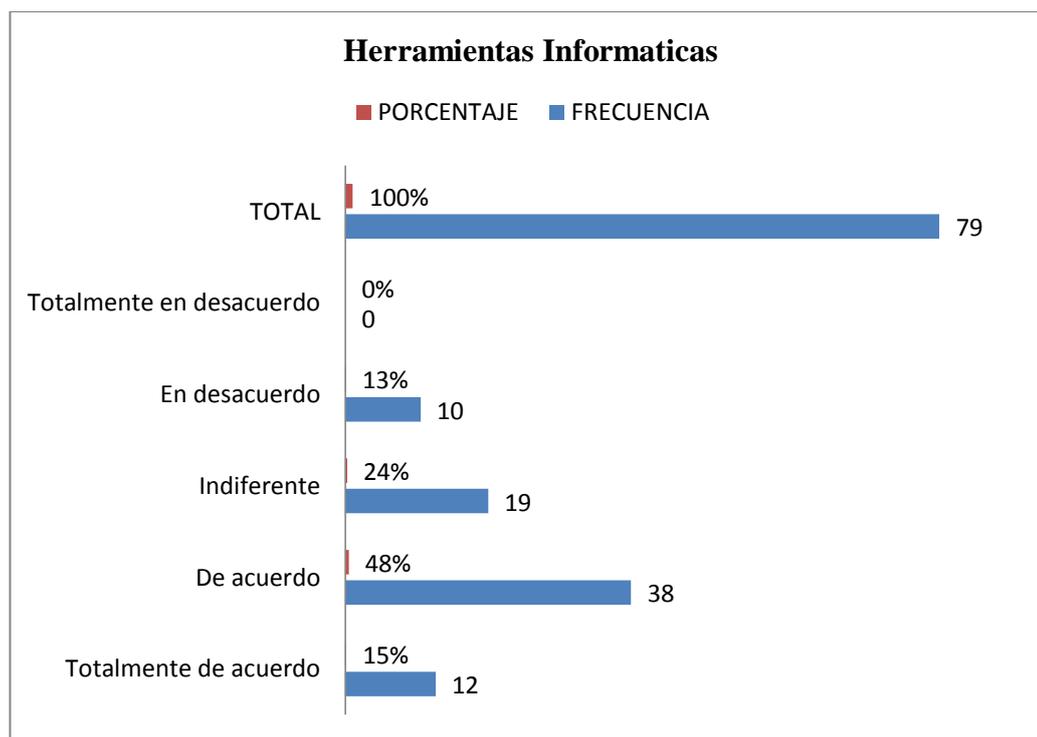
TABLA N° 25

Herramientas Informáticas

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | 12 | 15% |
| De acuerdo | 38 | 48% |
| Indiferente | 19 | 24% |
| En desacuerdo | 10 | 13% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 79 | 100% |

Instrumento aplicado al personal de la M.D.P-2016
Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 23



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 25 y Figura N° 23, se manifiesta que de 79 encuestados, el 48% de los trabajadores de la MDP, indican que se encuentran **De acuerdo** con la afirmación de que si los equipos informáticos están acorde a las exigencias del trabajo, seguido de un 24% que se encuentran **Indiferentes** y un 15% se siente **Totalmente de acuerdo**.

Esto refleja que una cantidad considerable de trabajadores consideran que los equipos informáticos les permite desarrollar y brindar un servicio adecuado, pero todavía falta mucho que mejorar pues el avance de la tecnología es cada día más novedoso.

Hoy en día los equipos informáticos, son herramientas importantes para procesar información y sirven como instrumento de comunicación más amplia para las personas, y organizaciones ya sea a nivel laboral, social, político, etc. La implementación de la misma ya no es un lujo, o una inversión sino una necesidad fundamental que permite a las grandes y pequeñas organizaciones estar a la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos tanto local, nacional e internacional.

Por lo tanto se afirma que el 48% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca están De acuerdo con la tecnología que utiliza esta institución, por ello se encuentran regularmente satisfechos, pero falta por mejorar pues el avance tecnológico es a grandes rasgos que implica una necesidad adquirirlos para brindar un mejor servicio y estar acorde a las nuevas exigencias.

CONCLUSIONES

PRIMERA: la Satisfacción Laboral Intrínseca del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca es regular, a raíz de que en autonomía laboral los trabajadores pueden desarrollar sus propias habilidades en el centro de trabajo debido a que cuentan con conocimiento, experiencia; en relación a reconocimiento de vez en cuando están siendo elogiados y premiados por el trabajo bien hecho debido a que no se cuenta con presupuesto para el mismo;

SEGUNDA: Con respecto a responsabilidad vienen demostrando interés en realizar bien sus obligaciones ya que están identificados con la institución; en relación a ser partícipes de logros y fracasos se presentan sentimientos encaminados al éxito pues se pone en práctica la planificación de tareas más importantes y la cooperación entre compañeros de trabajo.

TERCERA: La Satisfacción Laboral extrínseca del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca es deficiente, pues los indicadores como retribución económica que percibe el personal no les permite cubrir sus necesidades y las de su familia así como acceder a capacitaciones, las políticas en la toma de decisiones por el jefe no es la adecuada debido a que no se les está consultando sobre determinados asuntos.

CUARTA: Con respecto a interacción entre compañeros de trabajo; la relación entre ellos es regular debido a que se mantiene la cordialidad, cooperación, no muy a menudo se coordinan las actividades a realizar. Referente a condiciones ambientales e infraestructura no están bien acondicionadas o equipadas tecnológicamente, pues no están bien acondicionadas con mobiliario, los equipos informáticos todavía están actualizados pero todavía falta mucho que mejorar pues el avance de la tecnología es cada día mas novedoso.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: En relación a la satisfacción laboral intrínseca: sobre autonomía el personal debe demostrar que cuenta con la suficiente experiencia y de esta forma tomar buenas decisiones; en lo que respecta a reconocimiento se debe entregar estímulos en cada oficina y a nivel de toda la Municipalidad Distrital de Pitumarca esto permite que el personal este motivado y se dé un buen desempeño laboral;

SEGUNDA: Con respecto a responsabilidad es necesario que los trabajadores pongan en práctica la puntualidad pues así evitar el retraso de trámites y brindar un buen servicio; en cuanto a sentimiento de logro y fracaso es recomendable que siempre se logren los objetivos poniendo en práctica la cooperación entre compañeros de trabajo así evitar las situaciones que perjudiquen ya sea individual o colectivamente.

TERCERA: En relación a satisfacción laboral extrínseca: el salario les debe permitir cubrir las necesidades básicas como también acceder a capacitaciones ya que muchas veces renuncian a sus puestos de trabajo por encontrar mejores opciones; en cuanto a supervisión lo superiores deben mantener bien dirigido al grupo para que las cosas marchen bien delegando funciones adecuadamente;

CUARTA: En cuanto a interacción entre compañeros de trabajo es necesario mantener la cordialidad entre compañeros de trabajo, finalmente en cuanto a condiciones ambientales e infraestructura se debe estar al pendiente del avance tecnológico, lo mobiliarios sean los adecuados para que faciliten el trabajo y los servicios prestados a los usuarios

QUINTA: que la Municipalidad Distrital de Pitumarca, utilice el presente estudio para implementar el proceso de gestión en recursos humanos, considerando estrategias orientadas a superar las dimensiones que se encuentran y que son consideradas por los trabajadores como desfavorables respecto a la satisfacción laboral Intrínseca y Extrínseca

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigacion : Introduccion a la Metodologia Cientifica* (quinta ed.). Caracas: Episteme.
- Bello, B., & C Jimenez. (2005). *Satisfaccion Laboral de los empleados en relacion a los Incentivos que ofrece la Organizacion Proteccion Civil y Administracion de Desastres del Municipio Bermúdez, Carupano, Estado Sucre*. Sucre: Universidad de Oriente.
- Byars, L., & Rue , L. (1997). *Gestion de Recursos Humanos*. Madrid: MCGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento Humano*. Bogota: MCGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2003). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogota: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Administracion de los Nuevos Tiempos*. Mexico: Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. S.A.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Thomson.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: Mc GRAW-HILL/EDITORES INTERAMERICANA. S.A.
- Diez, S. (2011). *Tecnicas de Comunicacion*. Colombia: Ideas propias.
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos: Organizacion y Direccion*. Madrid: Díaz de Santiago.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2001). *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. Santiago de Chile: Mc GRAW-HILL Interamericana.
- Herzberg, F. (1968). *How do you Motivate Employees?* Harvard Business Review.
- Illera Dulce, L. E., & Illera Correal, A. (2003). *Administración y teorías: : Una visión desde diversas perspectivas teóricas*. Madrid: Hispanoamericas.
- Incacutipa, Y. M. (2013). *Satisfacción Laboral y Motivacion de los Trabajadores de la Direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo-Puno 2013*. puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Laguna, C. M. (2010). *Motivacion y Satisfaccion Laboral del Personal Docente de las Instituciones Educativas Secundarias de la Ciudad de Puno-2010*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey: Brooks/Cole.
- Muñoz, A. (1990). *“Satisfacción e insatisfacción en el trabajo”*. Madrid: Universidad

- de Complutense.
- Olivero, N. (2006). *Satisfacción Laboral. Caso: Personal Docente y de Investigación*. Sucre: Universidad de Oriente.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: CARTOLAN EIRL.
- Patiño, A. (2008). *Satisfacción Laboral de los Empleados de la Coordinación Operacional Oriente de PDVSA-Maturin*. Cumaná: Universidad de Oriente.
- Pintado, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Conducción del Talento Humano*. Lima: IPESU.
- Pinto, S., & Silva, X. (1992). *Trabajo de grado*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Puri, S. (2001). *El arte de Preservar, Motivar y desafiar al personal*. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Rada, J. F. (2013). *El comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Raia, J. (1998). *El Buen Gerente*. Bogotá: Lemus.
- Robbins, C. (2010). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rodríguez, H. (1999). *El Clima Organizacional, su Estructura Organizativa y la Motivación para el Trabajo en las Escuelas Básicas*. México: Limusa.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). México: MC GRAW-HILL /Interamericana Editores.
- Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013*. Iquitos: Universidad de la Amazonia Peruana.

ANEXOS

ANEXO 1: OPERIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICA | INSTRUMENTO |
|-----------------------------|--|---|-----------------|---------------------|
| SATISFACCIÓN LABORAL | SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA | <ul style="list-style-type: none"> - Autonomía laboral - Propias decisiones - Probar propios métodos - Desarrollo de propias habilidades - Reconocimiento de tareas - Aporte a su Trabajo - Elogio - Responsabilidad en el trabajo - Cumplimiento de horarios - Sentimiento de logro - Coparticipe de metas y fracasos | ENCUESTA | CUESTIONARIO |
| | SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA | <ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia entre salario y trabajo realizado. - superioridad de su salario en relación a cargos similares - Cubrir necesidades - Mecanismos de supervisión - Acatar instrucciones - Políticas del encargado - Interacción con los compañeros de trabajo. - Condiciones ambientales e infraestructura | ENCUESTA | CUESTIONARIO |

ANEXO 2: CUESTIONARIO**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL****CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**

Para ser aplicado al personal de Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco el cual servirá para recolectar información que permitirá medir el nivel de la satisfacción laboral del personal en la MDP.

INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos de la satisfacción laboral del personal que labora en la MDP. Indique, marcando con una “X” en la casilla correspondiente, el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Indiferente
- (2) Desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

DATOS GENERALES:**- SEXO**

VARON ()
MUJER ()

- EDAD

20 – 30 ()
31 – 40 ()
41 – 50 ()
51 – 60 ()
60 – a más ()

ENCUESTADOR :

FECHA :

Cuestionario Sobre Satisfacción Laboral

| (Satisfacción Laboral Intrínseca) | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | indiferente | De acuerdo | Totalmente De acuerdo |
|---|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| Autonomía | | | | | |
| La oportunidad de ejercer mis propias decisiones en el trabajo. | | | | | |
| La oportunidad de probar mis propios métodos de hacer el trabajo. | | | | | |
| En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis propias habilidades. | | | | | |
| Reconocimiento | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | indiferente | De acuerdo | Totalmente De acuerdo |
| Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo | | | | | |
| Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce. | | | | | |
| El elogio que recibo por haber hecho un buen trabajo se me reconoce. | | | | | |
| Responsabilidad | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | indiferente | De acuerdo | Totalmente De acuerdo |
| Me importa hacer bien mi trabajo | | | | | |
| Como se siente Ud., con la responsabilidad que le han otorgado en su puesto. | | | | | |
| Cumple con los horarios establecidos por la M.D.P | | | | | |
| Logro | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | indiferente | De acuerdo | Totalmente De acuerdo |
| Como se siente Ud., con los objetivos y metas obtenidos hasta el momento | | | | | |
| Me siento copartícipe de los logros y fracasos en mi oficina | | | | | |
| (Satisfacción laboral extrínseca) | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | indiferente | De acuerdo | Totalmente De acuerdo |
| Salario | | | | | |
| Correspondencia entre el salario y el trabajo realizado. | | | | | |
| Como se siente Ud., respecto a la superioridad de su salario en relación a cargos similares en comparación con otras instituciones. | | | | | |
| Su salario le permite cubrir sus necesidades | | | | | |
| Supervisión | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | indiferente | De acuerdo | Totalmente De acuerdo |
| Disposición a seguir las instrucciones del superior o jefe | | | | | |
| La forma en que mi jefe maneja a sus hombres. | | | | | |
| Las políticas del encargado al tomar decisiones. | | | | | |
| Interacción con los compañeros de trabajo | Totalmente En desacuerdo | En desacuerdo | indiferente | De acuerdo | Totalmente De acuerdo |
| La relación con los compañeros de trabajo es buena. | | | | | |
| Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas | | | | | |
| Efectividad de la comunicación en el centro de trabajo. | | | | | |
| Condiciones ambientales, infraestructura | Totalmente Desacuerdo | En desacuerdo | indiferente | De acuerdo | Totalmente |
| Las condiciones ambientales de la Unidad (iluminación, decoración, ventilación) facilitan mi trabajo. | | | | | |
| Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios. | | | | | |
| Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo. | | | | | |

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | nsiones | Indicadores | Diseño Metodológico |
|---|--|--|-----------------------------|--|--|--|
| ¿Cómo es la satisfacción Laboral del Personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Región Cusco - 2016? | Analizar la Satisfacción Laboral del Personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016. | La Satisfacción Laboral del Personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016, es limitada. | SATISFACCIÓN LABORAL | SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA | <ul style="list-style-type: none"> - autonomía - propias decisiones - probar propios métodos. - desarrollo de propias habilidades - reconocimiento - aporte a su trabajo - elogio - responsabilidad - cumplimiento de horarios - sentimiento de logro - coparticipe de metas y fracasos | <p>Metodología Investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño de la Investigación: Analítico - Descriptivo</p> <p>Población y Muestra: Población: 83 trabajadores Contratados de Municipalidad Distrital de Pitumarca, año 2016. Muestra: 79 trabajadores.</p> |
| ¿Cómo son percibidas la Satisfacción Laboral intrínseca del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016? | Identificar la Satisfacción Laboral Intrínseca que influyen en la Satisfacción Laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016. | La Satisfacción Laboral Intrínseca del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016, es regular | | | | |
| ¿Cómo se da la Satisfacción Laboral extrínseca del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016? | Determinar la Satisfacción Laboral Extrínseca que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016 | La Satisfacción Laboral Extrínseca del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Provincia de Canchis, Región Cusco-2016, es deficiente | | | | |