

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



TESIS

**SATISFACCION LABORAL EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS,
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEGUETA, 2019.**

Presentado por:

Bach. Lessly, APONTE ACHIC

Bach. Eurídice Jimena, JULCA ORTIZ

Asesor:

M(a) Eudosia Adela, CAMARENA LINO

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

HUACHO-PERÚ

2019

**TÍTULO: SATISFACCION LABORAL EN COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEGUETA, 2019.**

Bach. Lessly, APONTE ACHIC

Bach. Eurídice Jimena, JULCA ORTIZ

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: M(a) Eudosia Adela, Camarena Lino

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
HUACHO
2019**



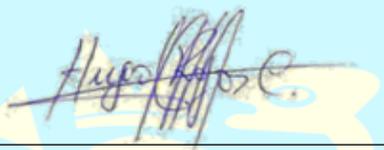
M(a). Eudosia Adela CAMARENA LINO

ASESOR



M(a). Zoila Gregoria RUEDA BAZALAR

PRESIDENTA



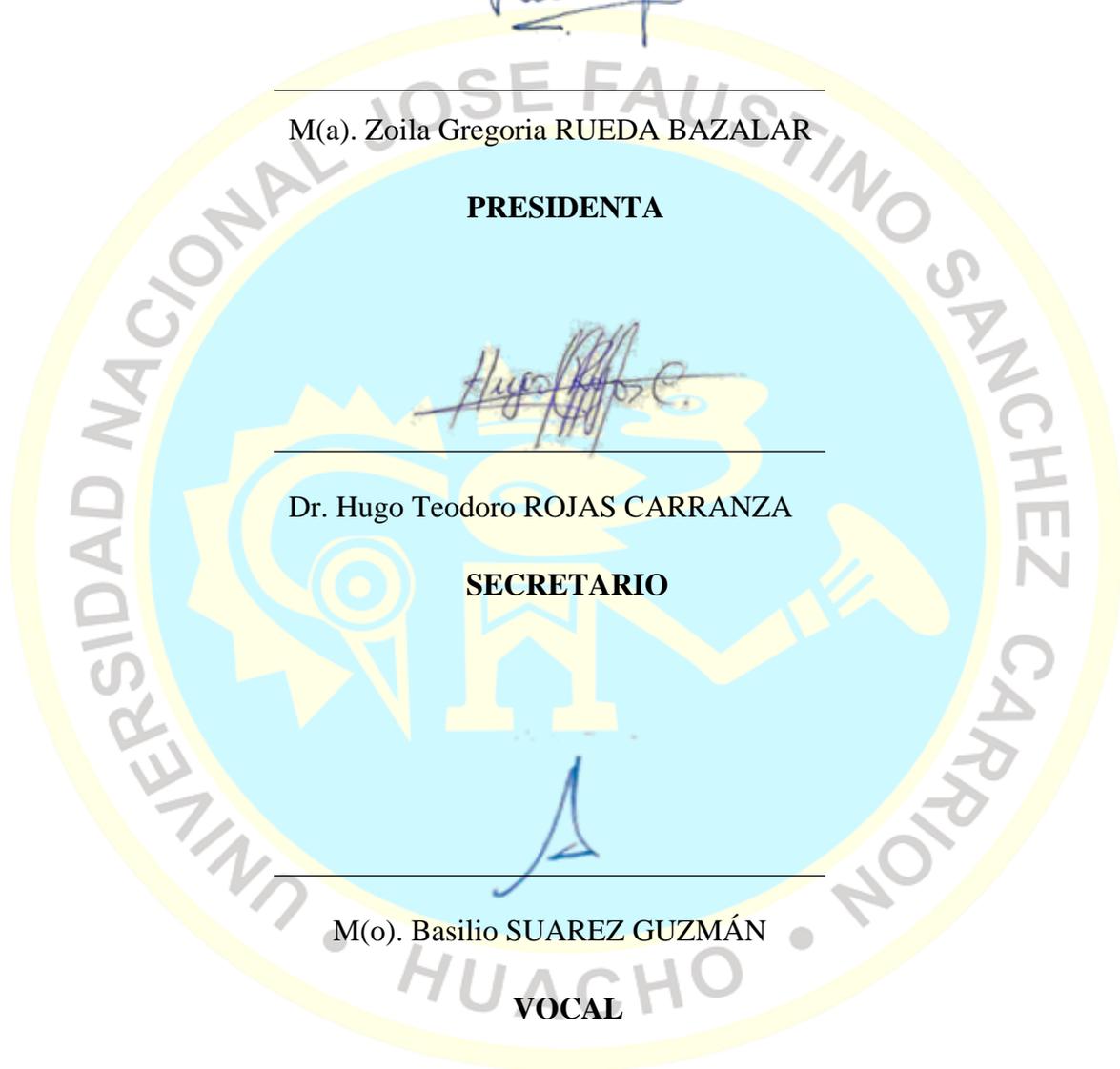
Dr. Hugo Teodoro ROJAS CARRANZA

SECRETARIO



M(o). Basilio SUAREZ GUZMÁN

VOCAL





DEDICATORIA

A mi núcleo fundamental que viene a ser mi familia, mis amigas: Lessly, Shakira, por ser partícipe de este esfuerzo.

Eurídice Jimena Julca Ortiz

A mis queridos padres, hermanas, por su dedicación y comprensión, ellos fueron mi apoyo y me motivaron día a día.

Aponte Achic Lessly

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento

A nuestra alma mater licenciada Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, quien nos facilitó el ingreso a sus puertas desde el inicio hasta culminar nuestra profesión

A nuestros seres queridos por su comprensión y apoyo moral.

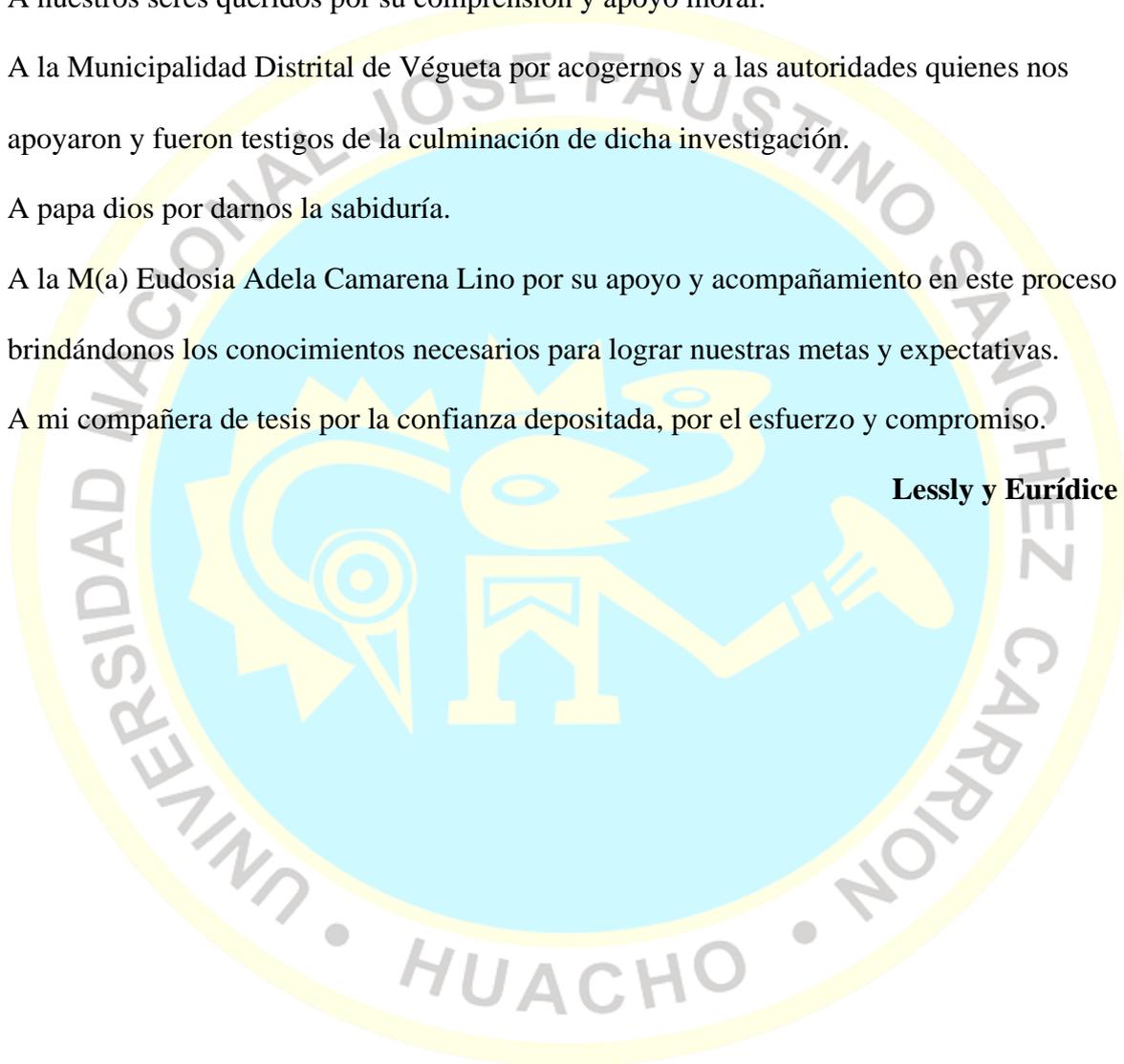
A la Municipalidad Distrital de Végueta por acogernos y a las autoridades quienes nos apoyaron y fueron testigos de la culminación de dicha investigación.

A papa dios por darnos la sabiduría.

A la M(a) Eudisia Adela Camarena Lino por su apoyo y acompañamiento en este proceso brindándonos los conocimientos necesarios para lograr nuestras metas y expectativas.

A mi compañera de tesis por la confianza depositada, por el esfuerzo y compromiso.

Lessly y Eurídice



INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION	11
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación	17
1.5. Delimitaciones del estudio	17
1.6. Viabilidad del estudio.....	18
Capítulo II: MARCO TEORICO.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.2. Bases teóricas.....	22
2.2.1. Definiciones: Satisfacción laboral	22
2.2.2. Niveles de satisfacción	22
2.2.3. Evaluación de la satisfacción laboral.....	23
2.2.4. Clasificación del adulto mayor	24
2.3. Bases filosóficas.....	25
2.3.1. Teoría de la definición de objetivos.....	25
2.3.2. Teoría de la discrepancia (Locke 1976).....	25
2.3.3. Enfoques teóricos de la Satisfacción Laboral	26
2.3.4. Teoría de los eventos de las situaciones.....	27
2.3.5. Teoría de los Dos Factores – Herzberg (1987)	28
2.3.6. Pirámide de Necesidades de Maslow	29
2.4. Términos conceptuales	29
2.5. Operacionalización de las variables.....	31
Capítulo III: METODOLOGIA.....	32
3.1. Tipo de investigación	32
3.2. Diseño de investigación.....	32

3.3. Nivel de investigación	32
3.4. El enfoque	32
3.5. Población y muestra	33
3.6. Técnicas e instrumentos	33
Encuesta	33
Instrumento	34
3.7. Procesamiento y análisis de datos	36
Capítulo IV: RESULTADOS	37
4.1. Presentación de resultados	37
4.1.1. Características de la población	37
4.1.2. Resultados del objetivo general	41
4.1.3. Resultados de los objetivos específicos	42
Capítulo V: DISCUSION	47
5.1. Discusion	47
Capítulo VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
6.1. Conclusiones	49
6.2. Recomendaciones	50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52
7.1. Fuentes documentales	52
7.2. Fuentes bibliográficas	54
7.3. Fuentes hemerográficas	54
7.4. Fuentes electrónicas	54
ANEXOS	55
1.1. Matriz de Consistencia	56
1.2. Base de datos	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad de los colaboradores	37
Tabla 2. Sexo de los colaboradores.....	38
Tabla 3. Estado civil de los colaboradores.....	39
Tabla 4. Número de hijos de los colaboradores	40
Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral en colaboradores	41
Tabla 6. Nivel de supervisión en colaboradores.....	42
Tabla 7. Nivel de ambiente físico laboral en colaboradores.....	43
Tabla 8. Nivel de prestaciones recibidas en colaboradores	44
Tabla 9. Nivel de satisfacción intrínseca del trabajo en colaboradores	45
Tabla 10. Nivel de motivación y participación en colaboradores.....	46



RESUMEN

El propósito fue determinar nivel de satisfacción en colaboradores administrativos. **Material y métodos:** de tipo básico, descriptivo, no experimental, corte transversal y cuantitativo, para ello se seleccionó, 70 (100%) de colaboradores administrativos. Se aplicó el instrumento de (Eco50) adaptado por Pereyra J, con 23 ítems y 4 escalas de calificación, la prueba de fiabilidad dio como resultado ,928 con un nivel bueno. **Resultados:** fueron identificados 54% de colaboradores con una satisfacción en nivel regular, 42% bueno, 4% deficiente. Respecto a la dimensión supervisión 70% nivel bueno, 26% regular y 4% de nivel deficiente; ambiente físico laboral 51% nivel bueno, 30% regular y 19% deficiente; prestaciones recibidas 45%, con nivel regular, 39% bueno y 16% deficiente; satisfacción intrínseca del trabajo 73% un nivel bueno, 27% regular; motivación y participación 71%, nivel bueno, 25% regular y 4% deficiente. **Conclusiones:** Se determinó que un 54% de trabajadores administrativos, consideran que están satisfechos de manera regular en su labor diaria, un 42% bueno y 4% deficiente.

Palabras clave: Municipalidad, Colaboradores, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The purpose was to determine the level of satisfaction in administrative collaborators. Material and methods: basic, descriptive, non-experimental, cross-sectional and quantitative, for this, 70 (100%) of administrative collaborators were selected. The instrument of (Eco50) adapted by Pereyra J was applied, with 23 items and 4 rating scales, the reliability test resulted in 928 with a good level. Results: 54% of employees were identified with regular satisfaction, 42% good, 4% poor. Regarding the supervision dimension 70% good level, 26% regular and 4% deficient level; physical work environment 51% good level, 30% regular and 19% poor; benefits received 45%, with a regular level, 39% good and 16% poor; intrinsic job satisfaction 73% a good level, 27% regular; motivation and participation 71%, good level, 25% regular and 4% poor. Conclusions: It was determined that 54% of administrative workers consider that they are satisfied on a regular basis in their daily work, 42% good and 4% deficient.

Keywords: Municipality, Collaborators, Job Satisfaction.

INTRODUCCION

La insatisfacción laboral es un tema que preocupa en las organizaciones públicas y/o privadas, que puede generar muchas dificultades en la organización, estos problemas de insatisfacción de los colaboradores así mismo pueden afectar el desempeño y la calidad del servicio que presta el colaborador a los usuarios.

En el presente trabajo se presenta la investigación desarrollada en el área administrativa de la Municipalidad distrital de Vegueta 2019, donde se ha determinado el nivel de satisfacción existente en los colaboradores administrativos.

El estudio tuvo como propósito presentar resultados desde un punto de vista teórico, metodológico y práctico, para la toma de las decisiones en función a la problemática existente. Para un mejor desarrollo de la investigación se ha consignado en 7 capítulos, los mismos que cumplen la presentación de las investigaciones cuantitativas, que abarcan los siguientes:

Capítulo I: Se abordó el planteamiento del problema, donde se describió la realidad problemática, formulando el problema general y específicos, así como los objetivos de la investigación, justificación, delimitaciones del estudio y la viabilidad del mismo.

Capítulo II: Comprende el marco teórico, donde se utilizó otros estudios similares como antecedentes, revisión teórica, filosófica, definición de términos básicos y operacionalización de la variable.

Capítulo III: Contiene la metodología de la investigación, plantea el diseño metodológico, población o muestra, técnicas de recolección de datos y para el procedimiento de la información.

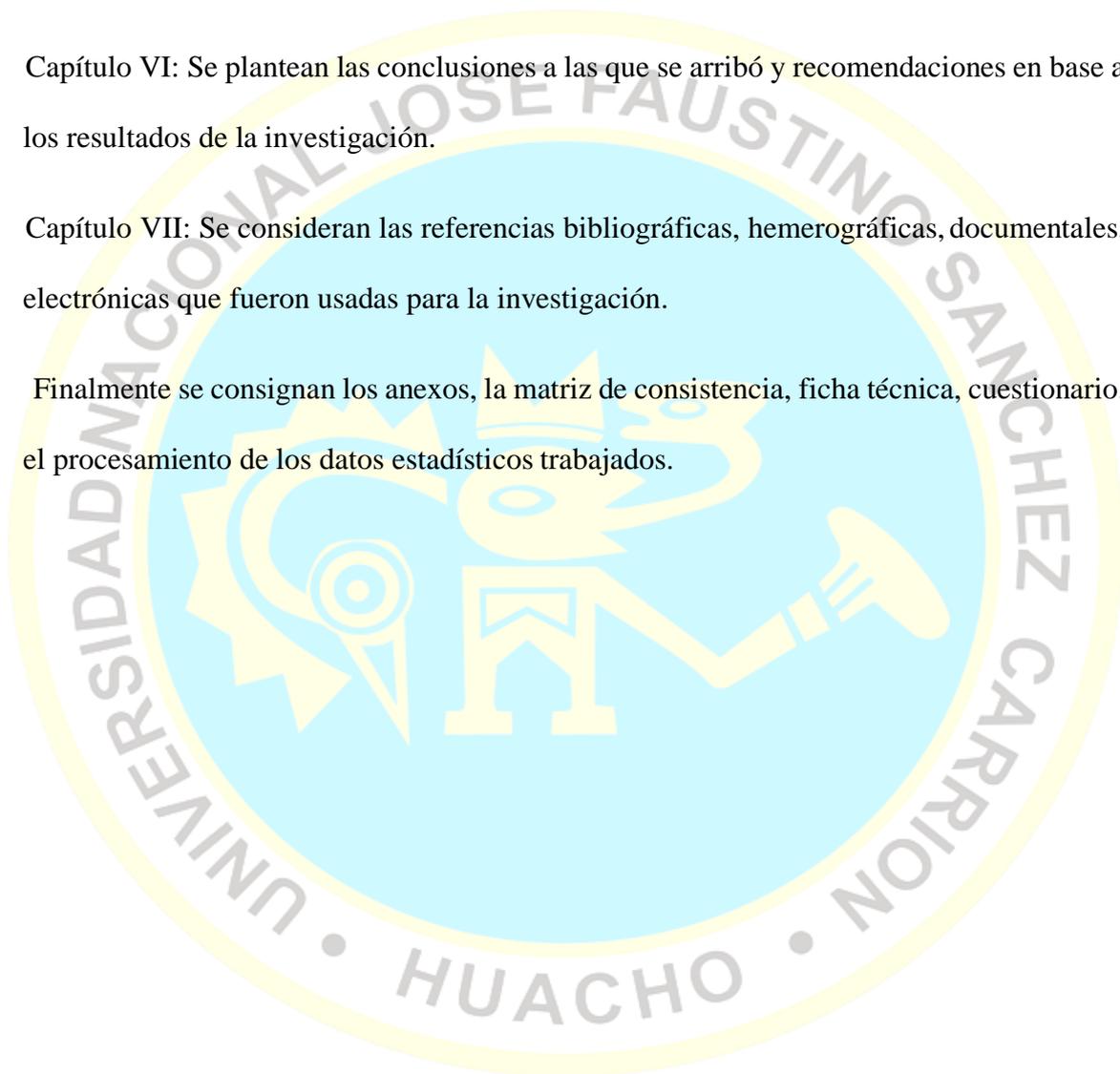
Capítulo IV: Se presenta los resultados, donde se desarrolla la interpretación y análisis del mismo, en base a la aplicación de las encuestas respondidas por los colaboradores, descripción de tablas.

Capítulo V: Se realizó la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación, con los resultados de otra investigación similar.

Capítulo VI: Se plantean las conclusiones a las que se arribó y recomendaciones en base a los resultados de la investigación.

Capítulo VII: Se consideran las referencias bibliográficas, hemerográficas, documentales, electrónicas que fueron usadas para la investigación.

Finalmente se consignan los anexos, la matriz de consistencia, ficha técnica, cuestionario, el procesamiento de los datos estadísticos trabajados.



Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La insatisfacción laboral es un problema que enfrentan todos los seres humanos dentro de su vida activa laboral, a nivel del mundo en general, en América latina, y en nuestro país, trabajadores de diversas áreas de la producción y de servicios muestran su descontento, protestan, reclaman, por mejoras, no están satisfechos por la labor que desempeñan, por las pésimas condiciones laborales que atraviesan en su centro de trabajo.

Saravia, L. (2018) hace referencia respecto al estudio realizado por el instituto de investigación global, quienes determinaron que, de 35 países evaluados respecto a satisfacción laboral de los funcionarios a nivel mundial, Colombia ocupó el primer lugar, y el país asiático de Japón fue el último, por otro lado los trabajadores de las ciudades europeas de Dublín y Londres muestran mayor satisfacción laboral. (pág. 17)

Saravia, et.al. (2018) explica en el estudio realizado por la comunidad líder iberoamérica (2016), donde encontraron el 35% de peruanos se sienten satisfechos en la labor que desempeñan, mientras que 62% de estadounidenses estuvieron muy satisfechos, seguido por los colombianos con 42%, chilenos y mexicanos 39%, argentinos 24% y españoles 22%. (pág. 16)

Se llevó a cabo el estudio en la población, de manera similar percibe insatisfacción en colaboradores de las oficinas administrativas, existen diversos tipos de

necesidades y problemas en los colaboradores administrativos, nombrados y contratados de las diversas áreas que comprenden las dependencias administrativas, quienes prestan atención a las autoridades municipales desde el alcalde y funcionarios a su vez prestan servicios al usuario. Existen diversas maneras de expresar su descontento respecto a sus remuneraciones, falta de incentivos, horarios de trabajo, tiempos extras, diferencias salariales entre colaboradores, existe también comunicación inadecuada y rivalidad entre colaboradores de las áreas, no hay reconocimiento por labor destacada y desempeño laboral, no existe una selección adecuada según perfil del colaborador nuevo para el trabajo especializado y para el puesto que ocupa, incumplimiento de las normas respecto a el horario de ingreso y salida entre otras. Pues se observa colaboradores administrativos que manifiestan sentirse insatisfechos en sus labores, que repercute en su deficiente rendimiento laboral, falta de identidad y compromiso en cuanto a reuniones en otros lugares, y no apoyan de forma voluntaria en actividades externas, y esto se ve reflejado cuando los usuarios realizan comentarios sobre el mal trato cuando solicitan algún apoyo, o en la demora de tramites documentarios y la incomodidad por la demora atención cuando asisten a la municipalidad.

El descontento se agudiza, debido a la incertidumbre que tienen los colaboradores contratados al no saber de su permanencia en sus áreas de trabajo, como sabemos por cultura en nuestro país, el cambio de alcalde se realiza cada 4 años y este nuevo gobernador posiciona a sus simpatizantes que los acompañó en su campaña política, dejando sin empleo a los colaboradores sin previo aviso y colocando a

personas con poca capacidad profesional o experiencia para el puesto siendo los perjudicados los usuarios al no tener un buen trato o ayudarlos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué nivel de satisfacción laboral existe en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué nivel de satisfacción laboral existe en la supervisión en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?

¿Qué nivel de satisfacción laboral existe respecto al ambiente físico en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?

¿Qué nivel de satisfacción laboral existe respecto a las prestaciones recibidas en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?

¿Qué nivel de satisfacción laboral existe respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?

¿Qué nivel de satisfacción laboral existe respecto a la motivación y participación en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral existente en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto a la supervisión en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto al ambiente físico en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto a las prestaciones recibidas en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto a motivación y participación en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

1.4. Justificación

La presente investigación es relevante por sus fundamentos teóricos y metodológicos que impacta en el ámbito científico, que permitirá conocer las principales fuentes de insatisfacción de los colaboradores en su labor cotidiana y reportará como beneficio la supresión de las fuentes problemáticas que implica mejorar el desempeño, a través de la concertación y dialogo entre las partes, funcionarios y los colaboradores administrativos.

1.5. Delimitaciones del estudio

Espacial y Social:

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Vegueta, cuenta con 70 colaboradores administrativos, distribuidos en distintas áreas (oficina de órgano de control institucional, oficina de asesoría jurídica, gerencia de desarrollo humano, entre otras), cuyas condiciones son nombrados, contratados, contratados CAS y contratados por terceros, de ambos sexos.

Conceptual

Locke explica referente a satisfacción que “la persona genera un estado positivo a la vez placentero de acuerdo a las experiencias obtenidas”.

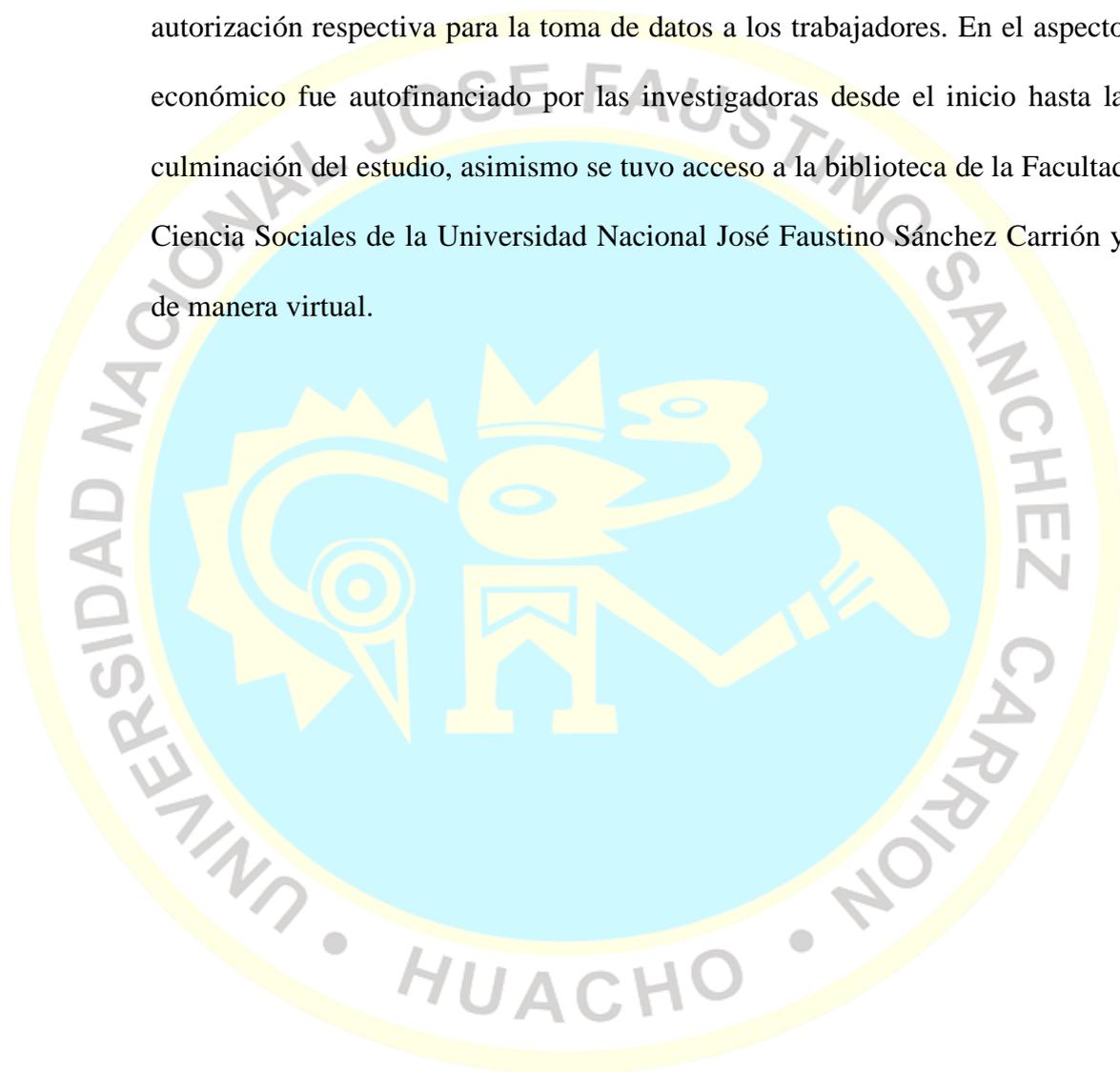
La variable satisfacción laboral se desarrolló en base a las dimensiones planteadas por Meliá & Peiró en 1989. cuenta con 5 criterios de evaluación son las siguientes: supervisión, ambiente físico laboral, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y motivación y participación.

Temporal:

La investigación se realizó entre el mes de septiembre del 2019 hasta enero 2020.

1.6. Viabilidad del estudio

La realización de la presente investigación tuvo viabilidad y fue posible por la participación y apoyo incondicional de los colaboradores quienes de manera voluntaria respondieron el cuestionario. Del mismo modo la autoridad municipal representado por el alcalde de la municipalidad distrital de Vegueta, brindo la autorización respectiva para la toma de datos a los trabajadores. En el aspecto económico fue autofinanciado por las investigadoras desde el inicio hasta la culminación del estudio, asimismo se tuvo acceso a la biblioteca de la Facultad Ciencia Sociales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión y de manera virtual.



Capítulo II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

Espaderos, A. (2016) llevo a cabo un estudio referente al *desempeño y satisfacción laboral*, *Municipalidad Santa Lucía Cotzumalguapa*, el objetivo fue determinar la relación existente entre ambas variables, tipo descriptivo correlacional. estuvo constituida por 30 asistentes del departamento financiero, aplico un cuestionario validado por Pascual (2004,2005) para medir la satisfacción. los resultados muestran que no existe relación entre las variables la cual posee nivel de incidencia. (pág. 19)

Fuentes, S. (2012) en el estudio realizado sobre *satisfacción y productividad en la delegación del área de recursos humanos la ciudad de Quetzaltenango*, se propuso determinar la influencia entre las variables planteadas. fue de nivel descriptivo, utilizó el instrumento de escala Likert la cual les permitió establecer los niveles de satisfacción que puedan presentar, se aplicaron a 20 empleados entre los 25 a 65 años. la conclusión obtenida fue que no hay ninguna relación entre dichas variables, pero el vínculo interpersonal influye mucho en la satisfacción laboral del trabajador. (pág. 20)

Lanas, G. (2014) presento los resultados de la investigación realizada en recursos humanos con los funcionarios del ministerio de Quito, fue un estudio correlacional, no experimental respecto a la *cultura organizacional y satisfacción laboral*, la finalidad fue determinar si existe relación entre las dos variables. aplico cuestionario de WENS, a 33 funcionarios. cuyos resultados les

permitió concluir que ambas variables presentan relación, el colaborador se siente contento con las funciones que desarrolla en su lugar de trabajo (pág. 21)

Nacional

Díaz, J. & Gil, Z. (2016) realizaron un estudio referente al desarrollo personal de la municipalidad de Trujillo y la satisfacción laboral, el propósito fue medir el impacto del desarrollo personal para la mejora de dicha variable. Fue un estudio con diseño lineal, utilizaron encuesta para que puedan medir la percepción, elaborado por los propios investigadores. Se concluye, que el desarrollo contribuye de manera favorable en la satisfacción de colaboradores. (pág. 21)

Quispe, N. (2015) realizó un trabajo de Clima Organizacional y satisfacción fue determinar la medida de relación de ambas variables con un método descriptiva, no experimental- transaccional, correlacional, cuantitativo. El cuestionario para las variables, fue elaborado por los mismos investigadores y aplicado a 30 trabajadores. en conclusión, pudo comprobar que hay relación entre dichas variables. (pág. 23)

Ramos, M. (2015) sobre *influencia en satisfacción laboral y productividad de los funcionarios, municipalidad de Puno*, realizó este trabajo con el propósito conocer si las variables planteadas tienen influencia, el estudio fue descriptiva y explicativa. estuvo constituida la población por 57 trabajadores, se utilizó la encuesta de productividad, aplicado a las autoridades, empleados de la entidad. conclusión; los funcionarios presentan un nivel alto de satisfacción y una relación favorable entre ambas variables.(pág. 23)

Local

Campos, G. (2019) en su investigación satisfacción laboral de trabajadores administrativos la cual fue elaborado en la municipalidad distrital Paramonga. Con el fin de determinar la satisfacción en la población definida, con una metodología básica, descriptiva, no experimental, estuvo conformado por 45 trabajadores, se aplicó el cuestionario ECO50 adaptado la cual le permitió evaluar la variable. conclusión, e identificó la no existencia de satisfacción laboral en trabajadores administrativos, están descontentos laboralmente.

Chinchay, G. & Huerta, Y. (2016) quienes investigaron en la empresa PANASA Paramonga. Para determinar el nivel de satisfacción que presentan los trabajadores operativos, fue de tipo no experimental- transversal, descriptivo, con enfoque cuantitativo. Fueron seleccionados 120 obreros de las áreas, mantenimiento, producción, control de calidad y planta, al 100 %. El cuestionario que aplico ECO50 a la población objeto de investigación, conclusión; la satisfacción se encuentra en un nivel alto. (pág. 16)

Pandal, M. (2017) quien desarrollo una investigación en la empresa Arequipa MARVISUR, la Victoria, con el fin identificar el porcentaje de satisfacción en los estibadores, fue de estudio descriptivo, no experimental - transversal, cuantitativo. Fueron seleccionado 100 trabajadores estibadores al 100%. Utilizo el cuestionario que evaluó 5 dimensiones, 23 ítems y 3 alternativas de respuestas (S20/23 de Meliá & Peiró), aplicado a la población respectiva. Como resultado: el 90% del personal operativo de la empresa manifiestan estar insatisfechos en la labor que desempeñan y 10% algo satisfecho.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definiciones: Satisfacción laboral

Locke, J. (2005) explica referente a satisfacción que:

“la persona genera un estado positivo a la vez placentero de acuerdo a las experiencias obtenidas”.(pág. 12)

Palma S. (2005) indica :

“se desarrolla en creencia y valores durante la experiencia, enfocándose en la disposición que posee hacia su trabajo.(pág. 11)

Davis y Newstrom (2003) líneas abajo:

“conjunto de sentimientos encontrados hacia emociones favorables que genera el trabajo a sus empleados” (pág. 21)

2.2.2. Niveles de satisfacción

Calderon, E. (2016) quien explica los niveles de Núñez (2008) menciona que los estudios de satisfacción laboral se establecen de diferentes niveles las cuales son:

a. General: menciona el reflejo en como las personas se sienten en su centro laboral manifiestan diferentes autores, sobre la incomodidad que establece el acuerdo al trabajo, existen factores a influir, el colaborador puede manifestar estar satisfecho e insatisfecho.

b. Progresiva: al incrementar el nivel de satisfacción aspira alcanzar a más, para mantener la presencia en la institución y ser partícipe de forma integral.

c. Estable: es el estado placentero de satisfacción la persona tiende a estar motivado y aspira a más.

d. Conformista: se refleja los aspectos negativos de la situación laboral ya que la persona disminuye el nivel de aspiración, pero con capacidad de establecer nuevamente un estado positivo.

e. Seudo- Satisfacción: es cuando se enfrenta los problemas o condiciones frustrantes que la persona no puede, conllevar, para ello se siente insatisfechos con su trabajo. (págs. 14,15)

2.2.3. Evaluación de la satisfacción laboral

Lomas, R. (2017) toma la evaluación de satisfacción de Robbins, S. (2005) quien menciona los determinantes factores que permite conocer la comodidad de una persona de sentirse contento y a gusto. Esto permitirá evaluar mejorar la satisfacción laboral de una persona, se detalla lo siguiente:

Reto del trabajo: el colaborador desarrolla múltiples actividades para otorgar sus habilidades.

Remuneraciones justas se refleja las recompensas de la organización, brinda un ascenso a sus colaboradores por el esfuerzo dedicado en cuanto a su función laboral donde se encuentra satisfecho y percibe este sistema como justo.

Condiciones de trabajo esto influye en la libre expresión de ideas, pensamientos y conocimientos. busca realizar las actividades en un lugar adecuado.

Relación trabajo – empleado, busca el éxito de la organización por lo tanto debe existir una relación favorable entre ambos y así cumplan con los objetivos y metas. (págs. 26,28)

2.2.4. Clasificación del adulto mayor

Núñez, L. (2004) explica la clasificación del adulto de la OMS quien define al adulto joven como a una etapa en la cual se alcanzará la madurez física, donde con las transformaciones adquiridos son acorde con los cambios sexuales y son desarrollados en el ámbito social la percepción sensorial e intelectual.

La OMS define al adulto maduro como el desarrollo de un nuevo tipo de relación interpersonal y que con el pasar del tiempo van disminuyendo de forma progresiva la talla debido a los cambios generativos y esto contribuye a la transformación del medio. (pág. 4)

Tipología Tradicional

Paladines, M. & Quinde, M. (2010) hacen referencia a la tipología de Quintero, A. (2007) define a la familia nuclear como la base fundamental del mundo integrada por dos personas padres e hijos, de forma biológica de la pareja, o por convivir bajo el mismo techo, presentando los lazos de consanguinidad en una relación íntima a la vez compuesta por dos miembros esposa o esposo. (pág. 22)

Negrón, J. & Lurita, R. (2009) toman la encuesta del INEI (2007-2008) manifiestan que la fecundidad en el país ha disminuido en 13,8%, a diferencia del año 1997 al 2000 que fue de 2 a 9 hijos por mujer, los índices de fecundidad según edades son parcialmente bajas al inicio de sus vidas reproductivas; sin embargo su mayor nivel de edades está dentro de 20 a 29 años, la fertilidad baja a partir de los 30 ha 34 años de edad. (pág. 78)

2.3. Bases filosóficas

2.3.1. Teoría de la definición de objetivos

Para Chiavenato, I. (2015) quien explica la teoría de Locke, considerando que los objetivos tienen gran importancia, porque en primer lugar permite motivar a las personas en el trabajo, y si estos están muy bien definidos logran impactar en el desempeño personal, aquellos objetivos que se tornan más difíciles, en el momento que son aceptados van a mejorar mucho en función a objetivos fáciles. Y por lo tanto una retroalimentación sobre los objetivos propuestos mejorarán con mayor efectividad el desempeño laboral de las personas. (pág. 251)

Entonces Locke, en la teoría de la definición de objetivos, explica brevemente que tiene gran importancia en las personas debido a que motiva, mejora el desempeño laboral y la retroalimentación favorece mucho más en el logro de objetivos, y esto debe ser tomado en cuenta por las organizaciones, y/o empresas, con fines de mejora y motivación al desempeño y la productividad en los colaboradores de cualquier rama laboral.

2.3.2. Teoría de la discrepancia (Locke 1976)

Ruiz, C. (2009) hace referencia sobre la teoría mencionada de Locke.

Los valores laborales son generados por los mismos colaboradores mediante sus propias funciones que desempeñan; Locke resalta la importancia acerca de lo mencionado.

Presenta tres elementos primordiales que son mencionados líneas abajo:

Dimensiones en cuanto a la satisfacción, estos abordan al carácter individual inherente al trabajo, mientras que la descripción de las dimensiones indica

la relación laboral con los afectos del personal y las experiencias obtenidas en cuanto a sus funciones y por último la relevancia de las dimensiones prioriza el trabajo que cumple cada individuo. (págs. 26,27)

2.3.3. Enfoques teóricos de la Satisfacción Laboral

Rojas, J. (2017) toma los enfoques teóricos de la satisfacción de Locke, siendo uno de los pioneros quien explico ciertas características en categorías:

los eventos y/o condiciones son:

Satisfacción en el trabajo: hace referencia a la tendencia del colaborador en función a su trabajo, también ofrece oportunidad de desenvolvimiento para el control o éxito sobre el procedimiento.

Satisfacción en el salario: es la prestigiosa valoración del ingreso económico que perciben y la distribución de forma equitativa.

Satisfacción con las promociones: es el resultado productivo que se va generando en el transcurso de su jornada siendo una gran oportunidad.

Satisfacción con el reconocimiento: es donde las críticas constructivas dieron resultados e incluye alabanzas de su propia percepción para la realización de su función en el puesto que ocupa.

Satisfacción con los beneficios: se enfoca en los beneficios social que posee todo ciudadano como: el salario, seguro (Es salud), SCTR, (seguro privado), vacaciones, liquidaciones, CTS. etc. y también el beneficio a su familia.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: respecto a horarios establecidos que maneja la organización, los descansos, la estructura del puesto de trabajo.

Satisfacción con la supervisión: es referido a la norma establecida de acuerdo a la entidad y al mando del supervisor incluye habilidades y técnicas de las buenas relaciones humanas tanto administrativo como operativo.

Satisfacción con los compañeros: respecto al gran reto de competencia como el trabajo en equipo y sobre todo mantener el lazo de la hermandad.

Satisfacción de la compañía y dirección: comprende las mismas características referente a los beneficios y salarios establecidos dentro de una institución. (págs. 40,41)

2.3.4. Teoría de los eventos de las situaciones

Rojas, et.al. (2017) quien explica la teoría de Quarstein y Glassman (1992), ser factores como resultados de la variable de estudio, a continuación, líneas abajo:

Características de situaciones: viene a ser la reacción relacionado con las satisfacciones del mismo modo las emociones en el trabajo.

Eventos de situaciones: es la característica que va en función a la oportunidad que tiene el individuo para poder examinar la asignación de su función del trabajo antes de tomar la decisión en ocupar el puesto. Estos son verificados cuando inicia su función de desempeño por lo que el individuo en el transcurso puede encontrar circunstancias positivas o negativas.

En la teoría desarrollada, busca saber el entendimiento del por qué los trabajadores con características favorables relacionado a (remuneración, beneficios sociales, promoción) suelen presentar insatisfacción laboral o dado a la redundancia por qué no mantienen un nivel de satisfacción estable, cual es el motivo si presentan las mismas características de trabajo. (pág. 35)

2.3.5. Teoría de los Dos Factores – Herzberg (1987)

Rodriguez, J. & Arevalo, T. (2018) toman la teoría de Herzberg (1987), donde explica brevemente dos factores:

1. Factores Extrínsecos:

Habla sobre la calidad que posee un colaborador dentro de una organización como el empeño, primordialmente se asocia con el entorno del puesto. Considerando y resaltando los factores higiénicos predominantes: las remuneraciones, la jornada laboral, el grado de confianza del colaborador, el desarrollo institucional con visión constructiva, control en realización de tareas de la organización, capacidad de nexos de confianza y colaboración mutua.

2. Factores intrínsecos:

Refiere a las tareas establecidas que el individuo ejecuta con argumento del puesto, factores motivacionales tales como: el reconocimiento sobre la consecuencia de los objetivos recibidos desde la dirección, resultado de un esfuerzo, proceso evolutivo metas y expectativas, decisiones y actos que realiza, oportunidad para el desempeño de sus habilidades para el puesto. (págs. 48,51)

2.3.6. Pirámide de Necesidades de Maslow

Rojas et.al. (2017) hace referencia a la pirámide de Maslow (1943) sobre las necesidades, indica lo siguiente:

Las necesidades fisiológicas y/o biológicas: comprende la sobrevivencia del individuo sobre la necesidad que posee: alimentación, habitación y protección al sufrimiento.

Las necesidades de seguridad: son referidas al resguardo de todo peligro del entorno externo para mantener la supervivencia de ser humano.

Las necesidades sociales: es relación directa del individuo con la sociedad de una a más personas a cambio de recibir afecto.

Necesidades de estima: se relaciona por el amor propio, sobre la percepción y evaluación de confianza en sí mismo.

Necesidades de autorrealización: tiende hacer más elevada para el ser humano, posee desarrollo de capacidades.

Necesidades humanas: reflejadas por el esfuerzo a que puedan alcanzar su potencial siendo un desarrollo continuo a lo largo de su vida, se encuentra sobre la pirámide más alta. (pág. 36)

2.4. Términos conceptuales

Satisfacción laboral

Locke, J. (2005) explica referente a satisfacción que “la persona genera un estado positivo a la vez placentero de acuerdo a las experiencias obtenidas”.(pág. 12)

Satisfacción con la supervisión

Saravia, et.al. (2018) toma en cuenta la dimensión de Meliá, J. & Peiró, M. (1989) quien menciona la frecuencia de supervisión que posee la persona a cargo para evaluar sus respectivas funciones y dar a conocer a su jefe. (pág. 35)

Ambiente físico laboral

Saravia, et.al. (2018) toma la siguiente dimensión de Meliá, J. & Peiró, M. (1989) donde se refiere a la infraestructura y salubridad del puesto de trabajo. (pág. 35)

Prestaciones recibidas

Saravia, et.al. (2018) toma en cuenta la dimensión de Meliá, J. & Peiró, M. (1989) menciona a la remuneración percibida, oportunidades de promoción y formación. (pág. 35)

Satisfacción intrínseca del trabajo

Saravia, et.al. (2018) en posterior a la dimensión de Meliá, J. & Peiró, M. (1989) donde el colaborador muestra de forma eficaz y eficiente la manera en cómo su desarrolla su función al cumplir tareas. (pág. 35)

Motivación y participación

Saravia, et.al. (2018) toma la siguiente dimensión de Meliá, J. & Peiró, M. (1989) define el trabajo en equipo como resultados productivos, siendo respetadas y valoradas las opiniones de cada integrante. (pág. 35)

2.5. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción Laboral	Locke, J. (2005) explica referente a satisfacción que “la persona genera un estado positivo a la vez placentero de acuerdo a las experiencias obtenidas”.(pág. 12)	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión de trabajo. • Modo de juzgar en el trabajo realizado. • Sentido de justicia e igualdad. • Relaciones personales. 	1,2,3,4,5
		Ambiente físico laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Higiene y salubridad • Condiciones físicas • Ventilación • Iluminación 	6,7,8,9,10
		Prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> • Salario • Formación • Negociaciones 	11,12,13,14,15
		Satisfacción intrínseca del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Realización del trabajo • Oportunidades en el trabajo • Objetivos y metas 	16,17,18,19
		Motivación y participación	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en las decisiones • Incentivos que recibe • Motivación 	20,21,22,23

Capítulo III

METODOLOGIA

3.1. Tipo de investigación

Se desarrollo una investigación básica pura, no tuvo fines aplicativos, nos permitió ampliar mayor conocimiento científico y teórico en la población objeto de estudio, y así también la presente servirá como referente, para nuevas investigaciones similares.

Ander, E. (2011) sostiene que “la investigación básica o pura tiene la finalidad de incrementar conocimientos teóricos sobre el desarrollo de la ciencia, población”. (pág. 42)

3.2. Diseño de investigación

En el estudio se concluyó, que no hubo ningún tipo de experimento, ni manipulación deliberada o alteración intencional de la variable en estudio, se observó el fenómeno o problema, para ser analizados.

3.3. Nivel de investigación

Fue un estudio descriptivo, permitió conocer los hechos y situaciones que se presentaban en la municipalidad distrital de Vegueta.

3.4. El enfoque

Es un estudio cuantitativo, porque se presentan resultados numéricos y porcentajes, luego del procesamiento de información respecto a tablas y datos demográficos.

3.5. Población y muestra

Fue el total de 70 trabajadores administrativos, municipalidad distrital Vegueta, cuyas condiciones son nombrados, contratados, contratados CAS y contratados por terceros, de ambos sexos, las edades se encuentran entre los 20- 63 años.

No se utilizó una muestra específica, porque se trabajó con el total de la población al 100%.

3.6. Técnicas e instrumentos

Observación no estructurada

La observación no estructurada fue utilizada permitiéndonos observar la realidad de los colaboradores de la municipalidad en su labor diaria a través de los sentidos.

Campos, G. & Lule, N. (2012) definen “la observación no estructurada como aquella que se trata de observar sin tener en cuenta categorías o indicadores que puedan guiar el proceso, también son conocidas como observación no sistemática u ocasional”. (pág. 54)

Encuesta:

La encuesta nos permitió estructurar un conjunto de preguntas en base al estudio, para conocerla opinión de los participantes en la investigación.

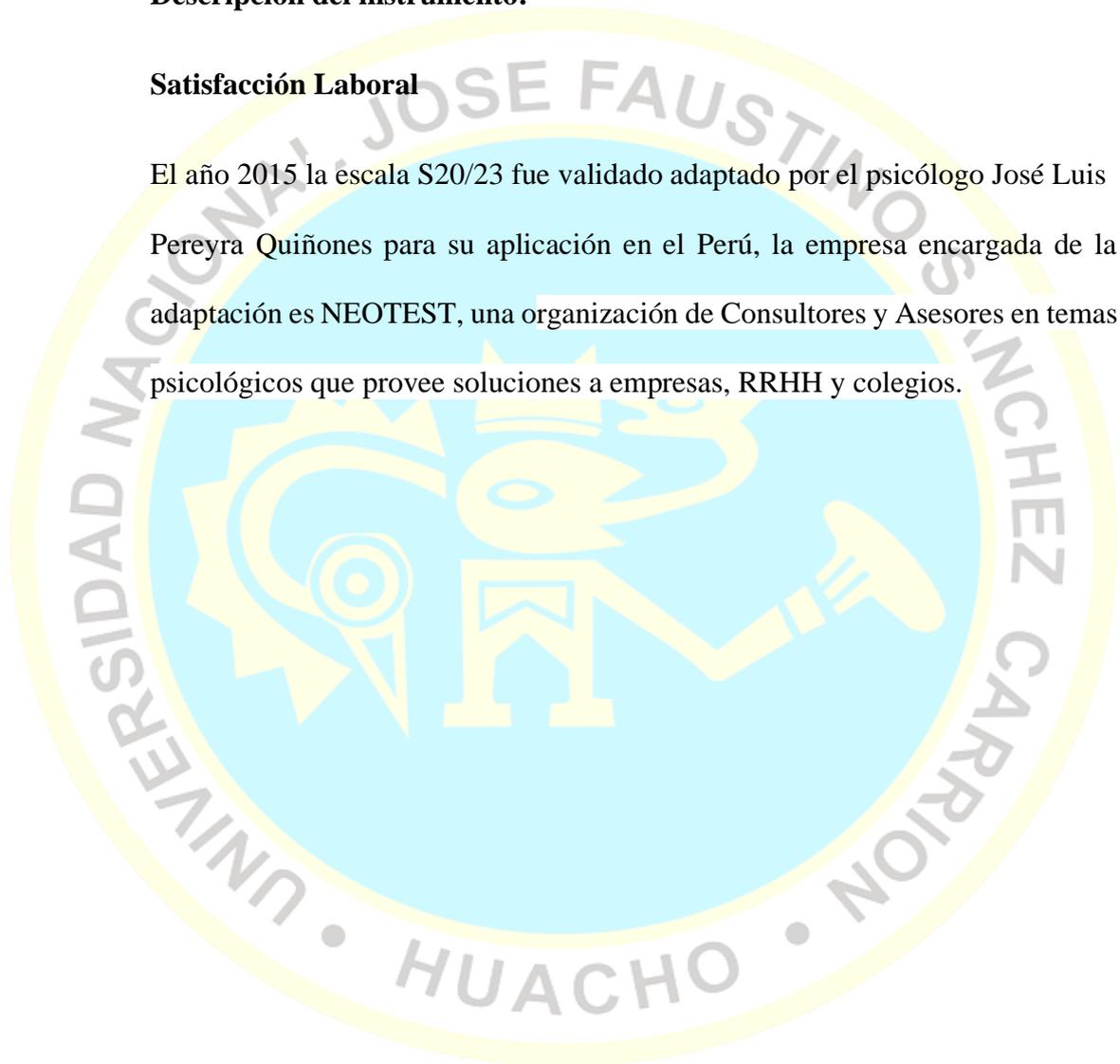
García, M. (1999) define que “es una técnica de investigación en el cual utilizan procesos homogéneos consistente en preguntas, cuyo objetivo es adquirir mediciones cuantitativas de gran variedad”.

Instrumento**Cuestionario:**

Consiste en un temario de expresiones que nos permitió el recojo de la información en cuanto a asistentes administrativos.

Descripción del instrumento:**Satisfacción Laboral**

El año 2015 la escala S20/23 fue validado adaptado por el psicólogo José Luis Pereyra Quiñones para su aplicación en el Perú, la empresa encargada de la adaptación es NEOTEST, una organización de Consultores y Asesores en temas psicológicos que provee soluciones a empresas, RRHH y colegios.



Ficha Técnica

Nombre Original: Cuestionario S20/23 (1998)

Nombre Adaptado: (ECO 50)

Autores Originales: Meliá J. & Peiró J.

Adaptación Peruana: Pereyra Quiñones José Luis

Adaptación: 2015

Nº Ítems: 23 ítems divididos en cinco dimensiones:

supervisión: ítems (1,2,3,4 y 5)

ámbito físico: ítems (6, 7, 8, 9 y 10)

prestaciones recibidas: ítems (11,12,13,14 y 15).

intrínseca del trabajo: ítems (16,17,18,19)

motivación y participación: ítems (20,21,22 y 23).

Escala de Medición: (1) poco satisfecho

(2) algo satisfecho

(3) satisfecho

(4) muy satisfecho

Administración: grupo / personal

Duración: 10 a 15 mnts

Baremos:

Nivel	General	D1	D2	D3	D4	D5
Bueno	70-92	15-20	15-20	15-20	12-16	12-16
Regular	47-69	10-14	10-14	10-14	8-11	8-11
Deficiente	23-46	5-9	5-9	5-9	4-7	4-7

Se realizó la prueba de confiabilidad, de la población investigada, a través del alfa de Cronbach y cuyo resultado fue 0,928 con un nivel bueno.

Alfa de	N° de elementos
Cronbach	
,928	23

3.7. Procesamiento y análisis de datos

Los programas de Excel y SPSS versión 22 fueron de gran utilidad para el baseo de datos la cual permitió procesar y obtener resultados estadísticos, tabla de frecuencia.

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Habiendo procesado la información, presentamos los siguientes resultados.

4.1.1. Características de la población

Tabla 1. Edad de los colaboradores

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-32	37	53%
33-45	16	23%
46-58	11	16%
59 a mas	6	9%
Total	70	100

Fuente: Información elaborada por las investigadoras, según cuestionario 2019.

Interpretación:

Se observa, de 70 colaboradores administrativos encuestados, el 53% se encuentra entre (20 a 32) años como adulto joven, seguido de un 23% encuentra entre (33 a 45) años como adulto maduro, 16% se encuentra entre (46 a 58) años y el 9% entre (59 años a más) como adulto mayor.

La (OMS) define que el adulto joven, son quienes se encuentra entre los 20 a 32 años de edad. También señala al adulto maduro abarca desde los 33 a 45 años como hasta los 46 a 58 años, donde disminuye progresivamente la talla y se da los cambios generativos. Por último, el adulto mayor abarca desde 59 a

66 años de edad, en este ciclo se manifiestan cambios físicos, fisiológicos y sociales, independiente de la calidad y los hábitos de vida que hayan desarrollado. OMS citado por Núñez, L. (2004), (pág. 4)

Tabla 2. *Sexo de los colaboradores*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	30	43%
Femenino	40	57%
Total	70	100

Fuente: Ídem.

En la tabla N° 2 observamos que la mayoría 57% de colaboradores son mujeres y 43% varones.

En la municipalidad distrital de Végueta la mayoría de colaboradores son del sexo femenino, quienes realizan funciones como: secretarías en los programas sociales, DEMUNA, mesa de partes, tesorería, a diferencia del sexo masculino quienes se desempeñan en estas áreas como: contadores, recursos humanos, gerentes de logística y quienes se conforman con el trabajo que realizan.

Tabla 3. Estado civil de los colaboradores

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	47	67%
Casado	2	3%
Conviviente	21	30%
Total	70	100,0

Fuente: Ídem.

Tabla N° 3, predomina un 67% de trabajadores solteros, 30% son convivientes y 3% son casados.

Tomando en cuenta estos resultados, donde la mayoría de colaboradores son solteros, muchos aún viven con sus padres siendo los únicos proveedores de la casa, y tienen bajo su responsabilidad a sus padres, otra característica de este grupo de colaboradores es que un 30% son convivientes, quienes no han contraído matrimonio, pero mantienen su relación de esposo, esposa e hijos, del mismo modo existe un número pequeño de parejas que son casados. Esta última es una de las tendencias en la sociedad actual.

Tabla 4. *Número de hijos de los colaboradores*

Número de Hijos	Frecuencia	Porcentaje
0-2	59	84%
3-4	11	16%
Total	70	100,0

Fuente: Ídem.

Tabla N° 4, el 84% de los asistentes administrativos tienen al menos 2 hijos y el 16% tienen de 3 a 4 hijos.

En conclusión, se presenta la tendencia de las parejas tener menos hijos, es el caso que se presenta entre los colaboradores de la municipalidad, la mayoría se encuentra en esa tendencia de tener como máximo de 0- 2 hijos, a diferencia de las parejas de antes los hijos eran numerosos de 2 a 10 o más. En la encuesta realizada por el INEI en el año (2007-2008), manifiestan que la tasa de fecundidad en el país se ha disminuido en 13,8%, a diferencia del año 1997 al 2000 que fue de 2 a 9 hijos por mujer, la fecundidad se da según edades son parcialmente bajas al inicio de su vida reproductiva; sin embargo, su mayor nivel de edades es a partir 20 a 29 años, la fertilidad ira bajando de los 30 ha 34 años. Según INEI citado por Negrón, J. & Lurita, R. (2009) , (pág. 78)

4.1.2. Resultados

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral existente en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral en colaboradores

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	4%
Regular	38	54%
Bueno	29	42%
Total	70	100

Fuente: Ídem

Tabla N° 5, el 54% de trabajadores administrativos presentan una satisfacción regular, 42% es bueno y 4% deficiente.

Conclusión: se logró determinar la satisfacción laboral respecto a colaboradores administrativos se encuentra de forma regular, en segundo lugar, un nivel bueno y/o una minoría deficiente, esto significa que existen brechas o necesidades insatisfechas. Sin embargo, también existe un porcentaje muy significativo de satisfacción en los colaboradores, que hace pensar que se sienten satisfechos.

4.1.3. Resultados de los objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto a la supervisión en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

Tabla 6. Nivel de supervisión en colaboradores

Supervisión	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	4%
Regular	18	26%
Bueno	49	70%
Total	70	100

Fuente: Ídem

Tabla N° 6 podemos observar el 70% presentan un nivel bueno respecto a la supervisión, 26% es regular y un 4% deficiente.

En conclusión, se logró identificar la existencia de la supervisión, la totalidad de colaboradores perciben un nivel bueno, significa que los colaboradores están de acuerdo con las supervisiones de trabajo que se da en la municipalidad, la buena relación que existen entre trabajadores, valora el trabajo y esfuerzo que realiza cada colaborador.

Objetivo específico 2:

Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto al ambiente físico en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

Tabla 7. Nivel de ambiente físico laboral en colaboradores

Ambiente físico	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	19%
Regular	21	30%
Bueno	36	51%
Total	70	100

Fuente: Ídem

Interpretación:

Tabla N° 7 en su mayoría 51% considera un nivel bueno de ambiente físico laboral, seguido de un 30% es regular y el 19% deficiente.

En conclusión, se logró identificar que existe satisfacción laboral, respecto al ambiente físico percibido con un nivel bueno, pero con carencias, debido a que está en proceso de mejoramiento de la infraestructura. con la nueva gestión del actual alcalde se puede percibir la mejoría en cuanto a la iluminación, ventilación, higiene y salubridad y condiciones físicas.

Objetivo específico 3:

Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto a las prestaciones recibidas en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

Tabla 8. Nivel de prestaciones recibidas en colaboradores

Prestaciones recibidas	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	16%
Regular	32	45%
Bueno	27	39%
Total	70	100

Fuente: Ídem

Tabla N°8 los colaboradores administrativos presentan un 45% de nivel regular de prestaciones recibidas, seguido de 39% de nivel bueno y el 16% deficiente.

En conclusion se logro identificar que las prestaciones recibidas que predomina es de nivel regular, ya que hay colaboradores que estan inconformes en cuanto a las prestacones salariales que perciben y al no cumplir con la negociacion inicial correspondiente se genera insatisfaccion.

Objetivo específico 4:

Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes con respecto a la satisfacción intrínseca en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

Tabla 9. Nivel de satisfacción intrínseca del trabajo en colaboradores

Satisfacción intrínseca del trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Regular	19	27%
Bueno	51	73%
Total	70	100

Fuente: Ídem

Se aprecia en la tabla N° 9 un 73% presentan un nivel bueno y el 27% nivel regular.

En conclusión, se logró identificar que existe satisfacción intrínseca del trabajo, con un nivel bueno, ya que los colaboradores desempeñan sus funciones y metas de forma productiva, generando su propio bienestar en ellos mismos.

Objetivo específico 5:

Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto a la motivación y participación en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.

Tabla 10. Nivel de motivación y participación en colaboradores

Motivación y participación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	4%
Regular	17	25%
Bueno	50	71%
Total	70	100

Fuente: Ídem

La motivación y participación de un 71% se encuentra en el nivel bueno según los colaboradores, el 25% regular y 4% deficiente.

En conclusión, se logró identificar, que existe motivación y participación representado con un nivel bueno, lo que significa que las constantes participaciones en los diferentes talleres dirigido por la municipalidad son de gran interés para los colaboradores; De forma anual estos son evaluados por su desempeño otorgándoles un reconcomiendo y/o incentivo.

Capítulo V

DISCUSION

5.1. Discusion

En el estudio de nuestro interés mencionado, cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores. según resultados muestran que existe nivel regular del 54%, seguido por 42% bueno y 4% deficiente, son concordantes con los resultados obtenidos por Chinchay, G. & Huerta, Y. (2016) investigación titulada satisfacción laboral de trabajadores obreros de la industria PANASA. donde obreros presentan un nivel satisfaccion medio con 85,0%, seguido por 9,2 % de alto y 5,8% bajo.

Respecto a la supervisión obtuvimos el 70% presenta un nivel bueno, 26% es regular y 4% deficiente. En esta dimensión es similar con los resultados obtenidos por Chinchay G. & Huerta Y. (2016) donde presenta la supervisión en nivel medio 57.5%, seguido del 38.3% alto y bajo 4.2%.

Respecto al ambiente físico laboral en nuestra investigación existe una satisfacción de 51% en nivel bueno, 30% regular y 19% deficiente. Que difiere con los resultados obtenidos por Chinchay, G. & Huerta, Y. (2016) donde el 55.8% satisfacción laboral media, 33.3% con nivel de satisfacción bajo, y 10.8% un nivel alto.

En la dimensión sobre prestaciones recibidas se obtuvo resultados como el 45% presenta un nivel regular, 39% bueno y 16% un nivel deficiente. Estos resultados se asemejan con los de Chinchay, G. & Huerta, Y. (2016) donde 64.2% nivel medio, bajo 23.3% y con un 7.5% de alto.

En la satisfacción intrínseca del trabajo cuyos resultados muestran 73% nivel bueno y 27% regular. Que difiere con los resultados de Chinchay, G. & Huerta, Y. (2016) donde 54.2% es medio, 43.3% satisfacción alta y 2.5% nivel bajo.

En la dimensión motivación y participación los resultados es que un 71% presenta nivel bueno, 25% regular y 4% deficiente. Diferentes son los resultados obtenidos por Chinchay, G. & Huerta, Y. (2016) donde el 55.0% se encuentra en un nivel medio, el 41,7% bajo y 3.3% alto.



Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Objetivo General: se determinó la existencia de satisfacción en colaboradores administrativos, municipalidad distrital de Végueta, presentan un 54% nivel regular, 42% bueno y 4% deficiente.

Objetivo específico 1: en cuanto a la supervisión se identificó la existencia de un 70% de colaboradores administrativos que presentan un nivel bueno, 26% regular y 4% deficiente.

Objetivo específico 2: respecto al ambiente físico se identificó la existencia del 51% de colaboradores administrativos que consideran satisfechos con un nivel bueno, 30% regular y 19% deficiente.

Objetivo específico 3: en cuanto a las prestaciones recibidas la existencia de un 45% de los colaboradores administrativos presentan un nivel regular, seguido de 39% de nivel bueno y el 16% deficiente.

Objetivo específico 4: respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo la existencia del 73% de los colaboradores administrativos considera un nivel bueno y el 27% nivel regular.

Objetivo específico 5: en cuanto a la motivación y participación de la existencia de un 71% se encuentra con un nivel bueno, el 25% es regular y el 4% deficiente.

6.2. Recomendaciones

Los resultados obtenidos respecto a satisfacción laboral de colaboradores administrativos, quienes presentan nivel regular, es pertinente sugerir que la gestión actual de la municipalidad promueva mejoras, en cada una de las dimensiones, supervisión, ambientes físicos, en la participación, motivación, centrando su atención en aquellas que se presentan con un nivel regular y deficiente, con el fin de optimizarlas, atenderlas con mayor inmediatez y de mejorar dicha condición.

Respecto la supervisión se recomienda a quienes tienen la responsabilidad de dicha función, promuevan capacitaciones y talleres de liderazgo, orientadas a la mejora personal y profesional con el fin de cerrar la brecha para la mejora del nivel de satisfacción regular y deficiente.

Respecto al ambiente físico laboral se sugiere continuar con las mejoras, que se vienen realizando en la infraestructura, la misma que permitirá mejorar el desempeño de los colaboradores, con espacios adecuados para que desarrollen sus funciones, reduciendo el hacinamiento que aún existe.

Respecto a la participación y motivación se sugiere a la gestión actual, promover de manera gradual estímulos y reconocimientos por logros alcanzados, a través de un programa de incentivos, que conllevaría a cerrar brechas de aquellos colaboradores que presentan satisfacción regular y deficiente.

Como Trabajadoras Sociales de la Municipalidad distrital de Vegueta en el área de Recursos Humanos mediante un equipo multidisciplinario, desarrollaría programas cuya estrategia sea reforzar los lazos y relaciones laborales que existe entre los colaboradores y sus jefes inmediatos; sin importar a que partido político pertenezcan. También desarrollaría charlas grupales, talleres y dinámicas de motivación para que los colaboradores administrativos asistan a su lugar de trabajo con actitud y se genere un buen clima laboral.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

7.1. Fuentes documentales

- Campos G. & Lule N. (2012) sobre *“La observación, un método para el estudio de la realidad”*.
- Cabrera A. (2005) *“Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana”*.
- Calderon E. (2016) en el estudio realizado sobre *“Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de huehuetenango”*.
- Campos G. (2019) en su investigación de *Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de paramonga-2019*.
- Chinchay G. & Huerta Y. (2016) *Satisfacción laboral del personal obrero de la empresa Panasa Paramonga 2016*.
- Diaz J. & Gil Z. (2016) *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la gerencia de personal de la municipalidad provincial de trujillo..*
- Espaderos A. (2016) *“Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía cotzumalguapa.*
- Fuentes S.(2012) *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango.*
- Lanas G.(2014) *“La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del ministerio de relaciones exteriores de la ciudad de quito”*.

- Lomas R. (2017) en tesis respecto a *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de buenos aires.*
- Negron J.& Lurita R. (2009) *Encuesta demográfica y de salud familiar.*
- Núñez L. (2004) *Prescolar, escolar, adolescente, adulto sano y trabajador.*
- Paladines M.& Quinde M. (2010) *“Disfuncionalidad familiar en niñas y su incidencia en el rendimiento escolar”.*
- Pandal M. (2017) *Satisfacción laboral en trabajadores estibadores de la Empresa Arequipa Expreso Marvisur E.I.R.L. La Victoria.*
- Quispe N. (2015) en su estudio titulado referente al *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en apurímac , andahuaylas..*
- Ramos M. (2015) *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la municipalidad de ituata. Puno.*
- Rodriguez J. & Arevalo T. (2018) *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad provincial de san martín-Tarapoto.*
- Rojas J. (2017) *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica.*
- Ruiz C. (2009) *“Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de chillán”.*
- Saravia L. (2018) *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos.*

7.2. Fuentes bibliográficas

Ander, E. (2011). *Aprender a investigar, nociones basicas para la investigacion social*.

(Vol. 1º edicion/ edit: Brujas). Argentina.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional, dinamica del exito en las organizaciones*. (Tercera ed/ edit: Mc graw hill interamericana). Mexico.

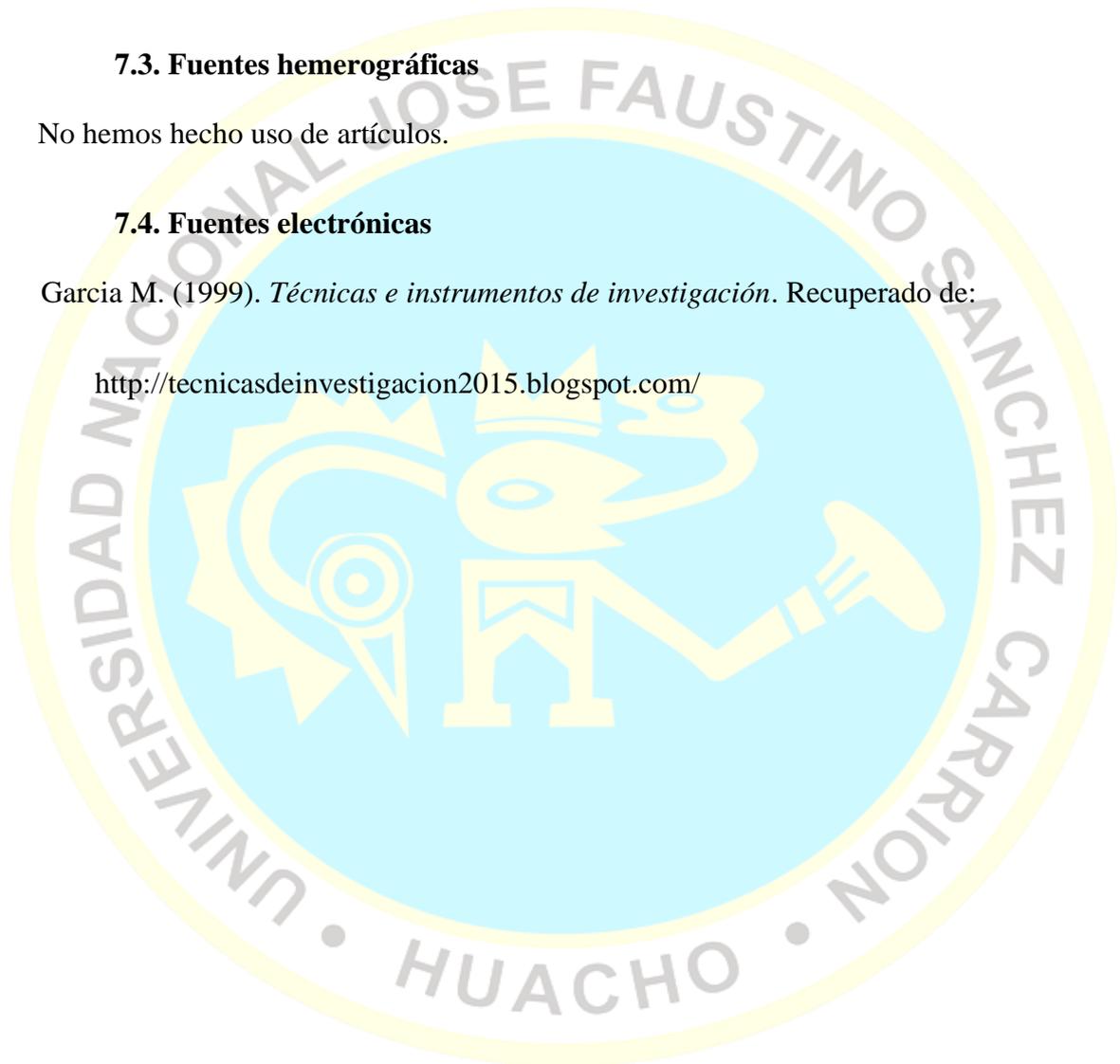
7.3. Fuentes hemerográficas

No hemos hecho uso de artículos.

7.4. Fuentes electrónicas

García M. (1999). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de:

<http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>





ANEXOS

1.1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción laboral existe en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral existente en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019</p>	Satisfacción laboral	supervisión	<p>Tipo de investigación</p> <p>El estudio es de tipo básica pura.</p>
<p>Problema Específico:</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción laboral existe en la supervisión en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción laboral existe respecto al ambiente físico en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción laboral existe respecto a las prestaciones recibidas en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción laboral existe respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción laboral existe respecto a la motivación y participación en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019?</p>	<p>Objetivo Específico:</p> <p>Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto a la supervisión en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.</p>		ambiente físico laboral	<p>Nivel</p> <p>Fue una investigación descriptiva.</p>
	<p>Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto al ambiente físico en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.</p>		prestaciones recibidas	<p>Diseño</p> <p>Estudio no experimental</p>
	<p>Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto a las prestaciones recibidas en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.</p>		satisfacción intrínseca del trabajo	<p>Enfoque</p> <p>El enfoque es cuantitativo.</p>
	<p>Identificar los niveles de satisfacción laboral existentes respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo en los colaboradores administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019.</p>		motivación y/o participación	<p>Población</p> <p>Participaron en el estudio 70 colaboradores administrativos de la municipalidad distrital Vegueta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario (Eco 50)</p>

Ficha Técnica

Nombre Original: Cuestionario S20/23 (1998)

Nombre Adaptado: (ECO 50)

Autores Originales: Meliá J. & Peiró J.

Adaptación Peruana: Pereyra Quiñones José Luis

Adaptación: 2015

N° Ítems: 23 ítems divididos en cinco dimensiones:

supervisión: ítems (1,2,3,4 y 5)

ámbito físico: ítems (6, 7, 8, 9 y 10)

prestaciones recibidas: ítems (11,12,13,14 y 15).

intrínseca del trabajo: ítems (16,17,18,19)

motivación y participación: ítems (20,21,22 y 23).

Escala de Medición: (1) poco satisfecho

(2) algo satisfecho

(3) satisfecho

(4) muy satisfecho

Administración: grupo / personal

Duración: 10 a 15 mnts

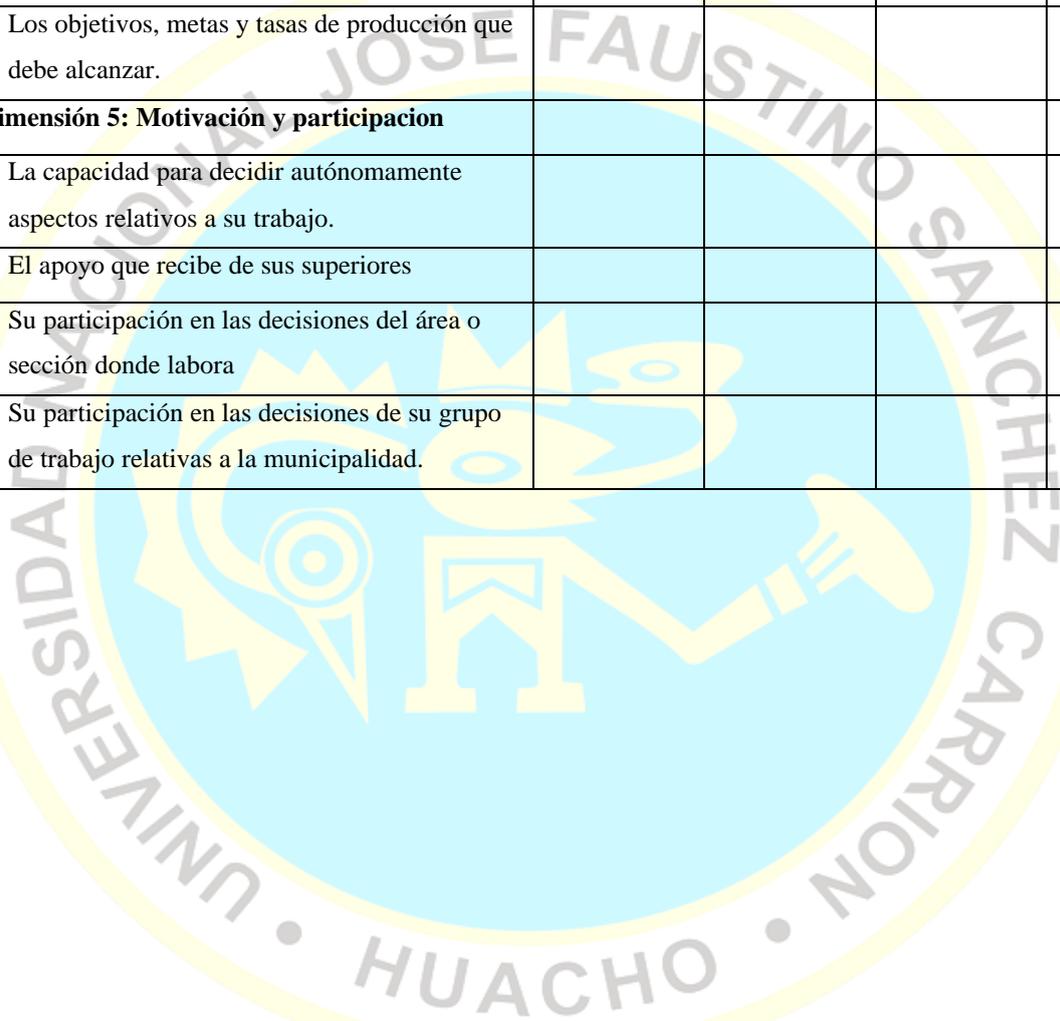
CUESTIONARIO ESCALA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL LABORAL (ECO 50)

Estimado colaborador, le presentamos un grupo de expresiones con el fin de que usted califique el nivel de satisfacción que presenta, en el desempeño del puesto de trabajo, para ello le pedimos que lea atentamente y las califique de acuerdo a las alternativas, marque con un aspa.

Edad:Estado Civil:Sexo:Número de hijos.....A qué área pertenece.....

Items	Expresiones	Muy Satisfecho 4	Satisfecho 3	Algo Satisfecho 2	Poco Satisfecho 1
Dimensión 1: Supervisión					
1	Las relaciones personales con sus superiores.				
2	La supervisión que ejercen sobre usted.				
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.				
4	La forma en que sus supervisores juzgan sus funciones.				
5	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de la municipalidad.				
Dimensión 2: Ambiente físico Laboral					
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.				
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.				
8	La iluminación de su lugar de trabajo.				
9	La ventilación de su lugar de trabajo.				
10	La temperatura de su local de trabajo.				
Dimensión 3: Prestaciones recibidas					
11	El salario que usted percibe.				
12	Las oportunidades de formación que le ofrece la municipalidad.				
13	Las oportunidades de promoción que tiene				
14	El grado en que la municipalidad cumple, las disposiciones y leyes laborales				

15	La forma en que se da la negociación en la municipalidad sobre aspectos laborales.				
Dimensión 4: Satisfacción intrínseca del trabajo					
16	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.				
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca				
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.				
19	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.				
Dimensión 5: Motivación y participación					
20	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.				
21	El apoyo que recibe de sus superiores				
22	Su participación en las decisiones del área o sección donde labora				
23	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la municipalidad.				



1.2. Base de datos

N	DIMENSIO N1					DIMENSIO N2					DIMENSION 3					DIMENSION 4				DIMENSION 5			
	ite m1	ite m2	ite m3	ite m4	ite m5	ite m6	ite m7	ite m8	ite m9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	2	4	2	1	1	2	3	1	3	1	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
10	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	4	3
12	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
13	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
16	3	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	4	3	1	3	3
17	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
18	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
19	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	1	3	1	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3
20	3	4	3	3	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4
21	2	3	1	1	1	1	4	3	3	3	1	1	1	2	2	4	4	2	2	1	1	1	1
22	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3

23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
25	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	
26	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	
27	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
28	2	2	2	3	2	6	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
29	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
30	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3
31	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
32	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
33	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4
34	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
39	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	3	4	4	3	3	3	1	1	1	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3
42	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4
43	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
44	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
48	3	3	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
49	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
51	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4

52	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
54	4	4	4	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
56	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	1	2	1	2	2	4	4	4	4	1	2	2	2
57	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
60	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
61	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
62	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
63	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
70	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	4	2	2	4	4	4	2

