

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
HUAURA, 2021**

Presentado por:

PAYE MORILLO KIMBERLY

PIÑAN CALDERON LETICIA ANGELICA

Asesor:

M(a).CAMARENA LINO EUDOSIA ADELA

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social

Huacho – Perú

2021

**SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
HUAURA, 2021**

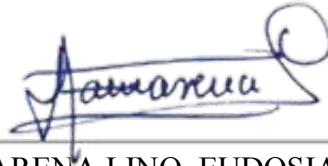
PAYE MORILLO KIMBERLY

PIÑAN CALDERON LETICIA ANGELICA

TESIS DE PREGRADO

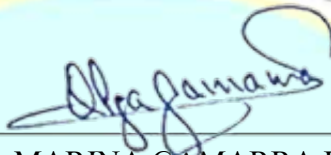
ASESOR: M(a).CAMARENA LINO, EUDOSIA ADELA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
HUACHO
2021**



M(a).CAMARENA LINO, EUDOSIA ADELA

ASESOR



Dra. OLGA MARINA GAMARRA LOPEZ

PRESIDENTE



M(o). VICTOR GERONIMO OVIEDO ALDAVE

SECRETARIO



Lic. NORMA ADELA MORENO RIVERA

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres, por su esfuerzo para seguir logrando mis metas y objetivos, porque en el transcurrir de mi vida han velado por mi bienestar para seguir cada día realizándome profesionalmente.

Paye Morillo, Kimberly

Esta investigación está dedicada a familia, por ser mi mayor fuerza y motivación para seguir adelante y ser una profesional de éxito, por la gran alegría que me dan día a día y me impulsan ser su mayor ejemplo, y a todas las personas que creyeron en mí.

Piñan Calderon, Leticia Angélica

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi familia quienes son mi soporte y siempre brindan el apoyo en cualquier decisión y para todas las personas que incondicionalmente intercedieron en todo momento, por habernos brindado paciencia tiempo y dedicación durante el proceso de nuestra investigación.

Paye Morillo Kimberly

En primer lugar, a Dios por bendecirme y otorgarme la dicha de lograr mis metas. A Marco Antonio Luna Negrete por su gran soporte emocional en el recorrido de mi vida brindándome enseñanza y motivaciones para el cumplimiento de mis metas.

Piñan Calderon Leticia Angelica

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación de la investigación.....	15
1.5 Delimitaciones del estudio.....	16
1.6 Viabilidad del estudio.....	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	18
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	19
2.2 Bases teóricas.....	21
2.3 Bases filosóficas.....	25
2.4 Definición de términos básicos.....	27

2.5 Hipótesis de investigación	28
2.5.1 Hipótesis general	28
2.5.2 Hipótesis específicas	28
2.6 Operacionalización de las variables	29

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	30
3.1.1 Tipo de investigación	30
3.1.2 Nivel de investigación	30
3.1.3 Diseño de investigación	30
3.1.4 Enfoque de investigación	30
3.2 Población y muestra	30
3.2.1 Población	30
3.2.2 Muestra	31
3.3 Técnicas de recolección de datos	31
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	33

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	34
4.2 Contrastación de hipótesis	42

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 Discusión	43
---------------------	----

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones	44
6.2 Recomendaciones	45

REFERENCIAS	47
7.1 Fuentes documentales.....	47
7.2 Fuentes bibliográficas.....	49
7.3 Fuentes hemerográficas	50
7.4 Fuentes electrónicas.....	50
ANEXOS	51
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	51
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS	52
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO	54
04 EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS.....	54



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de la edad de los colaboradores	34
Figura 2 Porcentaje de sexo en los colaboradores.....	35
Figura 3 Porcentaje del estado civil de los colaboradores.....	36
Figura 4 Porcentaje de Satisfacción Laboral	37
Figura 5 Porcentaje de Supervisión.....	38
Figura 6 Porcentaje de Ambiente Físico Laboral	39
Figura 7 Porcentaje de prestaciones recibidas.....	40
Figura 8 Porcentaje de Satisfacción Intrínseca del Trabajo	41
Figura 9 Porcentaje de motivación y participación	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de confiabilidad	33
Tabla 2 Edad de los colaboradores	34
Tabla 3 Sexo de los colaboradores	35
Tabla 4 Estado civil de los colaboradores	36
Tabla 5 Variable Satisfacción Laboral	37
Tabla 6 Dimension Supervisión	38
Tabla 7 Dimension Ambiente Físico Laboral.....	39
Tabla 8 Dimension Prestaciones Recibidas.....	40
Tabla 9 Dimension Satisfacción Intrínseca del Trabajo.....	41
Tabla 10 Dimension Motivación y Participación.....	42

Resumen

Objetivo: Determinar la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021. **Métodos:** 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 confiabilidad alfa de Cronbach fue ,913 nivel bueno, las dimensiones: supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, intrínseca del trabajo, motivación y participación. **Resultados:** fueron identificados 47,1% media, seguido por el 47,1 % alta y 5,7% bajo; dimensión supervisión 48,6% media, seguido por el 45,7 % alta y 5,7% bajo; ambiente físico laboral 48,6% media, seguido por el 38,6 % alta y 12,9% bajo; prestaciones recibidas 54,3% media, seguida por el 30,0% bajo y 15,7% nivel alto; Satisfacción intrínseca 67,1% medio, 20,0% bajo y 12,9% alto; motivación y participación 70,0% medio, 22,9% bajo y 7,1% nivel alto. **Conclusión:** Nos permitió determinar que las satisfacciones laborales en los colaboradores presentan un nivel medio y alto con (47,1 %) esto nos estaría indicando que hay un grado de satisfacción e insatisfacción parcial.

Palabras clave: Satisfacción laboral, supervisión, intrínseca del trabajo, prestaciones recibidas, ambiente físico, motivación y participación

Abstract

Objective: Determine job satisfaction in administrative collaborators of the district municipality of Huaura, 2021. **Methods:** Basic type, descriptive, non-experimental, cross-sectional and quantitative, for this, 70 (100%) of administrative collaborators were selected. The instrument (Eco50) adapted by Pereyra J, was applied, with 23 items and 4 rating scales, the Cronbach's alpha reliability was 913 a good level, it measured job satisfaction through the following dimensions: supervision, physical environment, benefits received, intrinsic job satisfaction, motivation and participation. **Results:** 47.1% were identified as medium, followed by 47.1% high and 5.7% low; supervision dimension 48.6% medium, followed by 45.7% high and 5.7% low; work physical environment 48.6% medium, followed by 38.6% high and 12.9% low; benefits received 54.3% average, followed by 30.0% low and 15.7% high level; Intrinsic satisfaction 67.1% medium, 20.0% low and 12.9% high; motivation and participation 70.0% medium, 22.9% low and 7.1% high level. **Conclusion:** It allowed us to determine that the job satisfactions in the collaborators present a medium and high level with (47.1%) this would indicate that there is a degree of satisfaction and partial dissatisfaction.

Keywords: Job satisfaction, supervision, intrinsic job satisfaction, benefits received, physical environment, motivation and participation

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos es importante abordar situaciones laborales de los trabajadores en los espacios donde se desempeñan, donde muchos desarrollan sus actividades en condiciones no muy favorables, al esfuerzo que realizan.

Asimismo, la investigación pretende obtener resultados desde un punto de vista teórico, inclinados a enriquecer y enaltecer el conocimiento, y permitan plantear alternativas de mejora en el logro de la satisfacción laboral en colaboradores de la institución edil.

A continuación, se presenta el contenido de la investigación por capítulos:

Capítulo I: Denominado planteamiento del problema, que se caracteriza por incluir descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación, delimitación y viabilidad del estudio.

Capítulo II: Denominado marco teórico, contiene los antecedentes internacionales, nacionales y locales de la investigación de manera sintética, revisión teórica, filosófica y definición de términos básicos.

Capítulo III: Denominado metodología, contiene el diseño metodológico de la investigación (tipo, nivel, diseño y enfoque), población, operacionalización de la variable e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos, descripción de los instrumentos y técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo IV: considera los resultados, mediante cuadros estadísticos, figuras obtenidas del estudio de investigación.

Capítulo V: se presenta las discusiones de la investigación en relación a un estudio similar o diferente con otras investigaciones.

Capítulo VI: Denominado conclusiones y recomendaciones finales del estudio, así mismo, se registran las referencias, bibliográficas, hemerográficas, documentales, electrónicas, que se utilizaron en la investigación. Se concluye adjuntando anexos como matriz de consistencia, , instrumento de investigación y base de datos

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, por mejoras, no están satisfechos por la labor que desempeñan, por las pésimas condiciones laborales que atraviesan en su centro de labor.

La satisfacción laboral como una situación emocional positiva que surge de la valoración del trabajo individual y las practicas que tiene en su centro donde labora, o de la vocación de que ese trabajo satisface sus necesidades o metas que tiene el individuo. es definido por Locke, (1976) de este modo la satisfacción en el trabajo debe reflejarse que el trabajador este muy cómodo en su lugar de trabajo o en una organización. *Revistas Científicas de América Latina*, (Pag. 6)

Robbins, (1998) Define la satisfacción con el trabajo se refiere al aspecto general que la persona tiene hacia su lugar. El individuo con un alto nivel de satisfacción con el empleo, posee actitudes positivas hacia el mismo; una persona que esta insatisfecha con su empleo, sostiene actitudes negativas hacia él. Mientras que para Schultz y sSchultz (1998) la satisfacción laboral incluye ciertos aspectos positivos como los negativos de sensación y conductas que los compañeros tienen del cargo, necesitando de las características vinculadas con la ocupación y con la persona. *Editorial Prentice hall México*, (Pág. 142)

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)

La satisfacción laboral en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, son contratados y nombrados. Lo dicho anteriormente no es ajena a la realidad, sienten y perciben la falta de motivación esto debido al salario que perciben no cubre las necesidades básicas de su familia, el exceso de trabajo que se le asigna o delega por parte de su jefe inmediato, causa malestar en los colaboradores no puedan alcanzar sus objetivos y metas profesionales y desarrollo, así mismo, existen colaboradores con muchos años de experiencia en un puesto y no tienen oportunidades para ascensos y mejoras, manteniéndose en el mismo puesto o cargo que desempeña sin ningún incentivo, realizando las mismas funciones desde hace años, las desventajas se deben a que existe demasiada burocracia al momento de tramitar expediente o documentos pendientes de esa manera la productividad de cada colaborador, no reporta resultados óptimos y por tanto no se sienten valorados por labor desempeñada, sin embargo para el trabajador es un reto cumplir las tareas encomendadas.

Estos problemas descritos y existentes en la organización municipal y que se presenta en los colaboradores motivaron el deseo de conocer e investigar cómo se presenta la satisfacción de los trabajadores. Y a continuación tenemos planteados los problemas que se detallan.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Como se presenta la satisfacción laboral en la supervisión en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?

¿Como se presenta la satisfacción laboral en el ambiente físico en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?

¿Como se presenta la satisfacción laboral en las prestaciones recibidas en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?

¿Como se presenta la satisfacción laboral en la Satisfacción intrínseca del trabajo en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?

¿Como se presenta la satisfacción laboral en la Motivación y participación en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar como se presenta la satisfacción laboral en la supervisión en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.

Identificar como se presenta la satisfacción laboral en el ambiente físico en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.

Identificar como se presenta la satisfacción laboral en las prestaciones recibidas en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.

Identificar como se presenta la satisfacción laboral en la Satisfacción intrínseca del trabajo en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.

Identificar como se presenta la satisfacción laboral en la Motivación y participación en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

Teórica

La investigación es relevante pues brinda información sobre la realidad de los colaboradores administrativos de la institución, considerando que los problemas que se presentan como consecuencia sueldo bajo, mala relación con sus compañeros o jefes, malas condiciones laborales, Celos profesionales y envidia, desmotivación. Debido a lo mencionado se da la insatisfacción sienten y perciben la falta de motivación esto debido al salario que perciben no cubre las necesidades básicas de su familia, el exceso de trabajo que se le asigna o delega por parte de su jefe inmediato, causa malestar en los colaboradores no puedan alcanzar sus objetivos y metas profesionales y desarrollo, entre otros. Por eso, es importante realizar este estudio, ya que, como Trabajadoras Sociales, es importante orientar adecuadamente a los

colaboradores para que mejoren en cuanto al manejo de sus actividades laborales y también orientar a todos los trabajadores de la institución a que se sientan motivados en la función que ejercen para tener un buen desempeño en su trabajo.

Los resultados que se obtengan permitirán entender mejor la realidad de los colaboradores y evitar que el problema cobre mayores dimensiones como consecuencia no reporta resultados óptimos y por tanto no se sienten valorados por labor desempeñada, sin embargo, para el trabajador es un reto cumplir las tareas encomendadas. entre los cuales los más relevantes, las posibilidades de tener mejores opciones laborales, la condición de pobreza que esto generaría y que afecta no solo a la joven y adultos sino a su entorno.

Practica

Para ampliar conocimientos respecto al tema, se utilizarán diversas técnicas y herramientas, que facilitaran propuestas con mayor claridad y precisión, lo que causa que dichos resultados sean confiables, y esto permitirá proponer alternativas para solucionar los problemas que se encontraron.

Social

Las entidades públicas de Municipalidad Distrital de Huaura a diario realizan funciones en beneficio a la comuna y en las instituciones sea por quejas, trámites, solicitud, etc. en base a las necesidades. Los puestos o funciones de los colaboradores no son valorados como debería de ser, por ello se sienten desmotivados al realizar su trabajo.

La institución debe tener como principales puntos de intervención, reconocer constantemente la labor realizada por sus colaboradores, una excelente motivación puede conducir un adecuado desempeño laboral que sería beneficio para la institución ya que la eficacia y la eficiencia de los colaboradores y población estaría satisfecha con la institución.

1.5 Delimitaciones del estudio

Temporal

El estudio se ejecutó, en los meses Marzo - abril 2021 durante ese periodo será posible el recojo de información de los colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura.

Espacial

La ubicación geográfica de la organización se encuentra ubicada en Av. San Martín N° 15138 frente a la plaza de Armas de Huaura.

La población de estudio cuenta con 70 colaboradores administrativos, entre Cas y nombrados quienes se encuentran distribuidos en las diferentes áreas de gerencia municipal, oficina de órgano de control institucional, oficina de planeamiento y presupuesto, oficina de asesoría jurídica y gerencia de desarrollo humano.

1.6 Viabilidad del estudio

Humano

Se ha logrado autorizaciones y permisos necesarios, asimismo el grado de compromiso de los colaboradores y la institución.

Financiero

Es viable porque el investigador asumirá los gastos a fin de garantizar la consecución del estudio desde el inicio hasta la culminación de la misma.

Además, se cuenta con el apoyo de profesionales quien nos da la asesoría y por otro lado la colaboración de la población objetivo; también se cuenta con la biblioteca virtual, tesis, repositorios digitales y libros especializados en el tema para el recojo de información. se cuenta con los recursos materiales necesarios como: laptop, proyector, impresora, fotocopias, cámara fotográfica, y los materiales de escritorio.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Ramírez, T. & Torres, D. (2018), investigación *nivel de satisfacción laboral de los docentes venezolanos entre 1996 y 2018*. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. Tuvo como propósito comparar niveles de satisfacción laboral en profesionales de la educación, donde muestran un alto nivel de insatisfacción laboral en siete dimensiones, estos resultados fueron corroborados. analizó un crecimiento del descontento existente desde hace veinticuatro años en necesidades extrínsecas, por ejemplo, salarios, productividad, y otras que componen este rubro, extrínsecos, como respecto a salarios, ambiente de trabajo y condiciones, así como con la productividad. Desarrolló un estudio mixto aplicando como instrumento una escala de satisfacción laboral en on line el instrumento fue desde la perspectiva la teoría por Herzberg, máuser y Snyderman en 1959. Son factores internos o motivadores tiene que ver con la oportunidad que cuenta al realizar su labor, donde muestra nivel satisfactorio muy bajo en los estudios encontrados. Revista histórica educación latinoamericana. pág.253 - 272

Roni, L. (2017), en su tesis *satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de Buenos Aires, 2017*". planteo determinar relación de la primera variable con la segunda, mediante un estudio no experimental; nivel descriptivo correlacional, en la muestra de 70 trabajadores quienes participaron en la toma de datos mediante un cuestionario, evidenciando relación evidente; positiva muy alta entre las variables planteadas en el estudio, donde la correlación r de Pearson ,944, señala que las variables satisfacción laboral influye en la variable productividad 89%, resultados provenientes de la muestra, donde 34% presenta satisfacción bajo y ésta repercute en la productividad.

Finalmente 34% satisfacción baja, la institución no ofrece todas las comodidades y oportunidades para ejercer sus labores con satisfacción, los sueldos no compensan a las funciones que cumplen en su trabajo. Pag. 12- 54.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Martínez, I. (2020), en la investigación *satisfacción laboral entre los colaboradores caja municipal y municipalidad provincial Provincia de Sullana – Piura 2019*. El objetivo planteado fue conocer la satisfacción existente de la variable primera y la segunda, a fin de determinar divergencias resaltantes entre colaboradores de gestión pública y privada y platear su relevancia, como una medida de mejora del servicio ofrecido a la comunidad. Para poder desempeñar se llevó un estudio transaccional con diseño descriptivo comparativo, no experimental. Participación en el estudio 150 colaboradores de ambas instituciones, 73 pertenecientes al área de Desarrollo Social, 77 del área de talento humano de la Caja Municipal de Sullana. Cabe destacar que cada uno de los grupos poblacionales contaba con características de selección tales como el tener un promedio 25, 45 y 60 años, todos los encuestados trabajaban entre cuatro u ocho horas; con tiempo de servicio aproximado 5 años. se aplicó el instrumento utilizado para la evaluación psicométrica en ambas poblaciones fue cuestionario SL - ARG -Alex Ruiz Conclusión: se detectaron diferencias significativas entre las variables y sus dimensiones establecidas logrando validez todas las hipótesis planteadas.

Argote, C. (2017), investigación sobre *relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cayma del año 2017*. Donde el propósito fue conocer la satisfacción y como ésta relacionado con el desempeño que presentan los colaboradores. La muestra estuvo conformada por un total de 140 trabajadores, donde 108 son subordinados y 32 jefes. El 57.1% fueron mujeres, 42.9% varones; edad 47.9% entre 20 y 40 años, 46.4% con 40 y 60 años y 5.7% tuvo más de 60 años.

Chinchay, G. & Huerta, Y. (2016), En su tesis *satisfacción laboral del personal obrero de la empresa panasa - paramonga 2016*. El Objetivo: Identificar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa PANASA Paramonga 2016. Material y Método: desarrollaron una investigación básica descriptiva, con diseño no experimental, cuantitativo. La población con 120 trabajadores de las distintas áreas, que es 100% total, del sexo masculino, porque las características del estudio no requerían muestreo. Conclusión: los resultados confirman que, habiendo evaluado la variable, una mayoría 85% de los

trabajadores opinan que la satisfacción es medio, seguido 9,2% que reportan tener un alto trabajo y satisfacción 5.8% baja satisfacción laboral

Aponte, L. & Julca, E. (2019), en su tesis *satisfacción laboral en colaboradores administrativos, municipalidad distrital de vegueta, 2019*, cuyo propósito fue determinar cómo se presenta este problema planteado en la población objeto de estudio, habiendo realizado un estudio básico, con nivel descriptivo, cuyo diseño fue no experimental - transversal, el enfoque cuantitativo, seleccionó, 70 (100%) de colaboradores administrativos. Se aplicó el instrumento (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. Pag. 9- 49.

Manrique, N. & Paredes, J. (2017), su trabajo de tesis *Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, 2017*, con el proposito de: determinar cómo se presentan la satisfacción en la población identificada para el estudio en la entidad señalada. Así mismo llevaron a cabo un estudio básico, con características descriptivas, no experimental transversal y cuantitativo. Trabajó con el total de su población 122, colaboradores del área administrativo varones y mujeres cuyas edades son de veinte y sesenta. Para la toma de datos utilizaron un cuestionario conocido S20/23 validado por Meliá & Peiró (1988), alta confiabilidad en alfa crombach ,919 con 17 reactivos. Resultados arrojaron 59, 8 % alto, consideran que la situación laboral es insatisfecha, 35,2 % algo satisfechos, 4,9 % satisfecho. Conclusión: determinó una mayoría de colaboradores presentan insatisfacción, esto implica que los componentes específicos o dimensiones estudiados y fueron identificados, también presentan insatisfacción, se comprende que estas razones hacen que el trabajador siente, que no logra mayor desarrollo y por tanto mejor desempeño en las funciones que ofrece en la institución. Pag. 9 – 40

Guillermo, Y. (2017), en su tesis *satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*. Se trata de un estudio correlacional cuyo propósito fue determinar cómo, se presenta la relación satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores, planteó un estudio, no experimental transversal. En una muestra total 206, colaboradores, ajustada a 141 colaboradores. Resultados: según el Rho de Spearman se obtuvo nivel de significancia 0.01, donde valor de P igual 0.000, y una correlación de 0.841 muy significativa. Conclusión: existe evidencia de la existencia de una relación entre satisfacción laboral y productividad; los colaboradores de la institución municipal de Huaura, se encuentran satisfechos, lo que implica productividad buena en su centro de labores. Pág.12-59.

2.2 Bases teóricas

Satisfacción Laboral (Meliá & Peiró)

Para Meliá, (1989) considera que el entorno donde realiza su trabajo lo conforman fundamentalmente las condiciones básicas relevantes que favorece el desempeño del trabajador, las condiciones de trabajo propias de la organización medida en grados de satisfacción laboral. Ello permite identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos y calidad. (p-23).

Según Peiró (2000) la satisfacción laboral se trata de la “actitud de una persona relacionada con el trabajo”. El interés por estudiar la satisfacción en el trabajo es porque está ligada al desarrollo de los trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y finalmente, porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho (Kalleberg, 1977, citado por Galaz, 2002). Pag.77

Definiciones similares de los autores antes mencionados permite comprender la importancia que de tener consideraciones básicas en la labor que labora un colaborador, sea cual fuere el espacio en que se desempeña.

Dimensiones de la satisfacción laboral (Meliá & Peiró 1998)

A continuación, se explican:

Supervisión:

Esta enlazada a la función que realizan los funcionarios hacia los colaboradores en el modo de controlar y fiscalizar su labor. En otros términos, permite identificar cómo el jefe se acerca a los trabajadores ejerciendo su autoridad, esta relación puede ser permanente o esporádica siguiendo los procedimientos, mediante esa función emite juicios de valor al trabajo realizado, actuando con justicia, equidad sin exclusión (Meliá y Peiró, 1989). Pág 29

Ambiente físico laboral

Se refiere al espacio o lugar donde desarrolla su labor, por ejemplo, el espacio debe presentar buena iluminación, ventilación adecuada, con higiene favorable. Quiere decir que el lugar donde el individuo trabaja en condiciones adecuadas, optimas (Meliá y Peiró, 1989). Pág 29

Prestaciones recibidas

Hace referencia al pago que percibe el trabajador, por la labor que cumple en una entidad, es una compensación por desempeño de sus funciones, la promoción, el acatamiento de normas que los asisten y oportunidad de negociar otras ganancias e impuestos laborales. (1989). Pág 29

Satisfacción intrínseca del trabajo

Se trata de la ocasión propia que se presentan en el trabajo. Se evalúa el éxito alcanzado en el trabajo, pero a la vez valora la creatividad el aporte de emprender nuevas cosas, y llegar a obtener propósitos individuales del trabajo. (Meliá y Peiró, 1989). Pág 29

Motivación y participación

Está ligado con el estímulo o el ánimo de contribuir mediante su participación en las diversas actividades del trabajo, resolviendo dificultades y solucionando adversidades a nivel personal y colaborativo. (Meliá y Peiró, 1989). Pág 29

Causas de la satisfacción laboral

Se puede someter a varios componentes:

- Méritos particulares
- categoría de competencia de éxito profesional.

- Grado de propósito.
- Niveles de independencia en el trabajo, entre otros.
- Más ingresos tenga la excelencia de sucesos profesionales será más la recompensa así facilitara al personal reducir el abandono laboral.

Consecuencias de la insatisfacción laboral.

La explicación con la labor posee una diversidad a secuelas en la persona, así como influye reacciones frente a la existencia, frente a la familia, frente a la persona, la vitalidad y lo largo de su existencia. esta enlazada con la salubridad psicológica abarca una labor eventual en el abandono y al rotar, pequeñas restricciones, puede influir a otras conductas profesionales frente a la entidad.

Principales consecuencias de insatisfacción laboral desde la perspectiva de la institución son:

- Alejarse.
- Oposición al traslado.
- carencia de creatividad.
- Renuncia.
- Accidentabilidad.
- Bajo rendimiento.
- Inconveniente para trabajar en equipo.

Locke (1976) Es consecuencia de la discrepancia que el trabajador anhela su producción que acepta efectivamente, tamaño por el valor de secuelas. Los antecedentes se explicarían que a menor discrepancia entre lo cual anhelos, lo cual obtiene y más grande seria la satisfacción.

Puede además dañar el bienestar físico y los años de existencia, asimismo en relación en la vitalidad psicológica y habitación.

Teoría de la discrepancia (Locke 1976)

Locke define que las cualidades de un individuo permanecen organizadas en funcionalidad de su trascendencia, debido a lo cual cada individuo conserva una jerarquía de valores. (Citado por Ruiz segura). Pag. 26.

Locke muestra 3 elementos son los siguientes:

- **La satisfacción con las dimensiones del trabajo**

Determina una serie de problemas de la valoración expresiva de las diversas dimensiones de la cualidad personal propio al empleo.

- **Descripción de las dimensiones**

Define aportaciones que jamás se vinculan a través de afectos y que detectan referente a vivencias conectadas mediante particularidades de empleo.

- **Relevancia de las dimensiones**

Presenta el interés de los valores del empleo tienen hacia el sujeto.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral, según Locke (1979)

Locke, intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo. (Citado por Ruiz segura). Pag. 27

Las características lo clasificaron como:

Satisfacción con la supervisión: Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como las antes mencionadas en; posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc. Pag. 28

Satisfacción con las condiciones de trabajo: la estructura y jefatura que determinamos, la agenda, lapso de descanso, área de trabajo y apariencias económicos de beneficios y salarios. (Locke, 1976) Pag. 28

Satisfacción con el salario: Se tiene en cuenta el procedimiento en cómo se les asigna el salario parcialmente. Locke, 1976 Pag. 27

Satisfacción con las promociones: Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción. (Locke, 1976). Pag. 27

Satisfacción con el reconocimiento: El ascenso, las aprobaciones, elogios, y cuando resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo.

Pag. 28

Satisfacción con los beneficios: Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas. Pag. 28

Satisfacción con los colegas de trabajo: Este método de liderar las habilidades técnicas y representativas, las capacidades de los compañeros, las ayudas de amistades que muestran habilidades de un grado y relación interpersonal. pag 28

Satisfacción con la compañía y la dirección: En organizaciones establecen un empleo al nivel de competencias, el trabajo gremial, las oportunidades de ascenso, proporción al crecimiento y los requisitos de empleo. Pag. 28

2.3 Bases filosóficas

Enfoque Psicosocial según (Melia & Peiro, 1999)

En Europa a lo largo de la organización de inseguridad del trabajo, uno de los cambios más significativos es la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo, ello ha supuesto una concepción de la prevención de los riesgos y accidentes laborales que incluye los llamados riesgos ergonómicos y psicosociales; ha llevado también a la consideración de los daños psicosociales como una de las consecuencias de una inadecuada prevención de riesgos. (Peiró, 2000).

Uno de esos factores de riesgo es precisamente el sistema de trabajo que junto a otros como la estructura, la tecnología o el clima social y los estilos de dirección, es una faceta relevante de las organizaciones empresariales Pag 180

Cabe conceptualizar el procedimiento de labor estableciendo las condiciones de trabajo, grupo trabajo, normas, métodos y desarrollo formado en acciones individuo personal, comunitario y desarrollo espontáneo computarizado favorecen la elaboración de capitales y funciones contra un definido grado de efectividad; usando para eso tecnología y recursos, entorno corporal, social y provisional. Pag. 180.

Sin embargo, el crecimiento del método de labor en secuencia de producción, aprobó un desarrollo apreciable además en administración contribuyendo más de una vez enorme revocación y un decrecimiento de precios. procedimientos, el método de empleo además

metió en los colaboradores un conjunto de capacidades y mandato que presentaron incorrecto y perjudiciales para su comodidad, vitalidad ocupacional y terminan existiendo problema de insuficiencia. hay escasas disposiciones profesionales, rutina, cansancio, carencia de coyuntura con la finalidad que el empleado usara adecuadas cualidades en el empleo y carencia de verificación prácticamente en puntos de vistas importantes del empleado: exaltación, regularidad y mesurado, etc. Pag. 181.

Enfoque Humanista (Melia & Peiro 1999)

Las aportaciones de la psicología y de otras ciencias sociales fueron poniendo de manifiesto la relevancia del factor humano, de las relaciones humanas y también la necesidad de tomar en consideración la realidad socio técnica del sistema de trabajo y el valor de una gestión de los recursos humanos inspirada en los principios humanistas. a mejorar el sistema de trabajo utilizando las siguientes estrategias:

- El refinamiento de los métodos de tiempos y movimientos.
- Un diseño ergonómico de los puestos.
- El incremento del puesto con más trabajos distintos y crecimiento, teniendo una cierta aptitud de programa y control.
- El avance de las capacidades y humanización del empleo acrecentado, en lo factible y verificación del asalariado sobre su labor.

La globalización de ahorros la internacionalización de los mercados, la diversificación de las demandas y preferencias de los consumidores y la fuerte competencia plantean exigencias cada vez mayores a las empresas en su productividad, calidad, reducción de costos, innovación, distribución, comercialización y otros aspectos relevantes. Estas exigencias requieren a su vez actuaciones de las empresas en diversos ámbitos y muy particularmente, en las formas de organizar el trabajo.

Precisos conocimientos, capacidades, habilidades que existían relevantes tal como el funcionamiento en el empleo se deduce fundamentalmente insignificancia y debates lo cual previamente no se cogían en importancia, manifiestan que es esencial. Pag.181

El sistema de empleo y prevención de los riesgos ocupacionales

Por todo ello, es necesario un análisis preciso de los factores psicosociales de riesgo y el desarrollo de intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o amortiguar los efectos negativos de esos riesgos.

Por una parte, mejoran determinadas condiciones de trabajo ruido, sobrecarga física, posturas inadecuadas, riesgos de accidente, trabajo monótono, etc. pero por otra, acaban introduciendo nuevos riesgos de carácter psicosocial.

Entre esos riesgos cabe destacar, en primer lugar, los temores a perder el empleo por no estar cualificado para las nuevas exigencias y demandas del trabajo o por la reducción de mano de obra que con frecuencia conllevan esas innovaciones en la organización del trabajo. También son riesgos relevantes la sobrecarga mental, la incertidumbre de determinados procesos, las exigencias excesivas en la resolución de problemas y en la responsabilidad de sus consecuencias o la falta de preparación para realizar las nuevas actividades introducidas.

Es importante, pues, tomar en consideración éstas y otras potenciales fuentes de estrés y plantear el diseño de los nuevos sistemas de trabajo de modo que se prevengan, desde el principio, las consecuencias negativas para la salud y el bienestar del trabajador. Pag. 182

2.4 Definición de términos básicos

Satisfacción laboral

Precisar como obtención actitudinal efectiva y conveniente, lo cual se obtiene de la apreciación subjetiva de los múltiples estudios de labor. (Meliá y Peiró, 1989). Pag 38

Insatisfacción Laboral

Es la sensación de descontento que comprueba un individuo por el evento de ejecutar una labor que no le apasiona, en un entorno en el que está incomodo, en el recinto de una sociedad u comercio que no resulta de interés que obtiene una sucesión de retribución salarial no concorde con sus perspectivas. (Muñoz Adánez, 1990 .p.76)

Satisfacción con la supervisión

Acompañada al diálogo de los directivos con el trabajo en conclusiones de verificación e inspección. Esta extensión demuestra los vínculos que ocurre entre los diferentes obreros con las secciones que se localizan en cargos sobre ellos, mientras los desarrollos de

inspección donde se lleva ésta, en el entorno y la normalidad en la que se evalúan; las categorías de prudencia autentican; así como el sentido de justicia e imparcialidad para con ellos. (Meliá y Peiró, 1989). Pag 29.

Ambiente físico laboral

vinculada a las captaciones que tiene el empleado sobre el lugar de labor, iluminado, flujo de aire, regulación de la temperatura y limpieza. (Meliá y Peiró, 1989). Pag 29

Prestaciones recibidas

vinculada a las captaciones correlación a las prestaciones recibidas, se exponen al salario; crecimiento competente; progresos; tolerancia a los reglamentos que los resguardan; probabilidad del acuerdo relacionado a los utilidades y legalidad de ocupación. (Meliá y Peiró, 1989). Pag 29

Satisfacción intrínseca del trabajo

vinculada a la conveniencia privativa de la labor ofrece. Esta extensión calcula la altura de complacencia obtenido por el cumplimiento establecida función; la coyuntura que dedica el semejante para elaborar otras cosas, el sujeto escoge con albedrio el convenio a aspiración particular a adquirir (Meliá y Peiró, 1989). Pag 29

Motivación y participación

vinculada a los eventos de libertad y colaboración. determina primordialmente la coyuntura de solventar con libertad las distintas faenas a plazas; asimismo la probabilidad para concurrir en la determinación con relación al perfil como se ejecuta la faena; y el nivel de operación cooperativo (Meliá y Peiró, 1989). Pag 29

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

No aplica, ya que la investigación es de una sola variable por lo tanto no se desarrolló.

2.5.2 Hipótesis específicas

No aplica, ya que la investigación es de una sola variable por lo tanto no se desarrolló.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>La satisfacción laboral es definida como una respuesta actitudinal positiva y satisfactoria que resulta de la percepción subjetiva de las diversas experiencias de trabajo (Meliá y Peiró, 1989). Pag 38</p>	Supervisión	• Supervisión del trabajo.	1,2,3,4,5
		• Modo de juzgar el trabajo realizado.	
		• Sentido de justicia e igualdad.	
	Ambiente físico laboral	• Relaciones personales.	6,7, 8, 9, 10
		• Higiene y salubridad.	
		• Condiciones físicas.	
		• Ventilación.	
	Prestaciones recibidas	• Iluminación.	11, 12,13,14,15
		• Salario.	
		• Formación.	
	Satisfacción intrínseca del trabajo	• Negociaciones.	16,17,18,19
		• Realización del trabajo.	
		• Oportunidad en el trabajo.	
Motivación y participación	• Objetivos y metas.	20,21,22,23	
	• Participación en las decisiones.		
	• Incentivos que recibe.		
		• Motivación.	

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Básica, permitió ampliar mayor conocimiento científico y teórico relacionar la satisfacción laboral la población objeto de estudio, y así también la presente servirá como referente, para nuevas investigaciones similares.

3.1.2 Nivel de investigación

Es descriptiva, permitió conocer hechos y situaciones sobre la satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital Huaura, describiendo sus características de las dimensiones y cómo se presentan en esa realidad.

3.1.3 Diseño de investigación

Es no experimental, no se hizo ningún tipo de manipulación de la variable satisfacción laboral.

Es de corte transversal, el cuestionario se empleó a la comunidad seleccionada en un solo momento y tiempo único.

3.1.4 Enfoque de investigación

Es cuantitativo, porque las conclusiones obtenidas se están presentando mediante tablas, figuras y datos numéricos y porcentuales.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población con la que se trabajó fueron 70 colaboradores administrativos, varones y mujeres entre las edades de 21 a 64 años, en condición de nombrados y contratados CAS, 23 se encuentran distribuidos en las diferentes áreas de gerencia municipal,

oficina de órgano de control institucional, oficina de planeamiento y presupuesto, oficina de asesoría jurídica y gerencia de desarrollo humano.

3.2.2 Muestra

Se trabajó con los 70 colaboradores administrativos nombrados y contratados, CAS, al 100%.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Observación no estructurada:

Es el procedimiento de recolectar la investigación que permitió, examinar lo esencial conociendo las conductas y sucesos de los sujetos u cosas, tal cual se elaboran regularmente, haciendo uso de los sentidos.

Según (Arias, 2012, pág. 67) analizo que es un sistema que fundamenta en distinguir o atraer mediante la observación, procede ordenando sucesos, manifestaciones o colocación creado en la esencia o en asociación, con el oficio del objeto que es un estudio establecido.

Encuesta:

Permitió estructurar algunos conjuntos de preguntas en base al estudio, para conocer la 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”.

Cuestionario:

Que, permitió el recojo de la información en cuanto a colaboradores administrativos.

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”.

Descripción del instrumento:

Satisfacción Laboral

Para la presente investigación se ha utilizado el cuestionario S20/23 Autores Originales Meliá J. & Peiró J. en el año (1998), en el 2015 fue validado adaptado por el psicólogo José Luis Pereyra Quiñones para su aplicación en el Perú que consta de 23 ítems. Evalúa la satisfacción laboral con cinco dimensiones: supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y motivación y participación.

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
Aplicación	: personal Administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura.
Dirigido a	: Jóvenes y adultos a partir de 21 años que trabajan en una empresa.
Significación	: Evalúa la satisfacción laboral y sus cinco dimensiones.
Tipificación	: Baremos con percentiles peruanos.
Administración	: grupo / personal
Duración	: 10 a 15 minutos
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)
Satisfacción intrínseca del trabajo	: ítems (16,17,18,19)
Motivación y participación	: ítems (20,21,22 y 23)
Escala de Medición	: (1) poco satisfecho (3) satisfecho (2) algo satisfecho (4) muy satisfecho

Baremo:

Nivel	General	supervisión	Ambiente físico	Prestaciones recibidas	Satisfacción Intrínseca del trabajo	Motivación y participación
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

Para la evaluación se buscó realizar una prueba piloto con respecto a obtener la confiabilidad del instrumento realizando el uso del alfa de cronbach.

Tabla 1 *Análisis de confiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	23

Interpretación:

Después de aplicar la prueba de fiabilidad a través del alfa de cronbach se alcanzó el punto 0,913, permitira asegurar el instrumento de recolección de datos utilizado tiene un nivel de confiabilidad muy alta, por lo tanto, está dentro del rango aceptable para ser aplicado a la población de estudio.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El desarrollo de datos de la investigación se realizó en dos fases: para la evaluación descriptiva, utilizaron tablas y figuras en el programa de Excel y el análisis inferencial, se utilizó el estadístico respectivo haciendo el uso del software SPSS versión 24.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 2. Edad de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
21 -30	22	31.4%
30 - 40	21	30.0%
40 - 50	14	20.0%
50 - 60	10	14.3%
60-70	3	4.3%
Total	70	100.0

Fuente: *Ídem.*

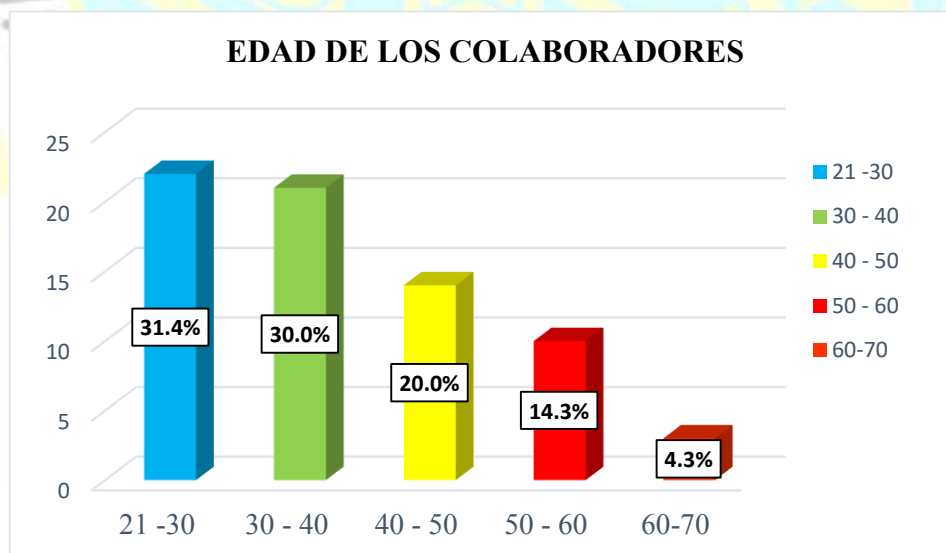


Figura 1 Porcentaje de la edad de los colaboradores

En relación a la edad en los colaboradores. Se observa que el 31,4% tienen de 21 a 30 años, seguido el 30.0% tienen de 30 a 40 años, 20.0% de 40 a 50 años, con 14,3% tienen de 50 a 60 años y un 4,3% de 60 a 70 años.

Por otro lado, de acuerdo a los datos agrupados los resultados obtenidos de 70 colaboradores encuestados que representan el 100%, tenemos una edad mínima de 21 años y edad máxima de 64 años. Se puede decir que el mayor porcentaje de colaboradores que laboran son jóvenes.

Tabla 3. *Sexo de los colaboradores*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	35	50%
Femenino	35	50%
Total	70	100.0

Fuente: *Ídem.*

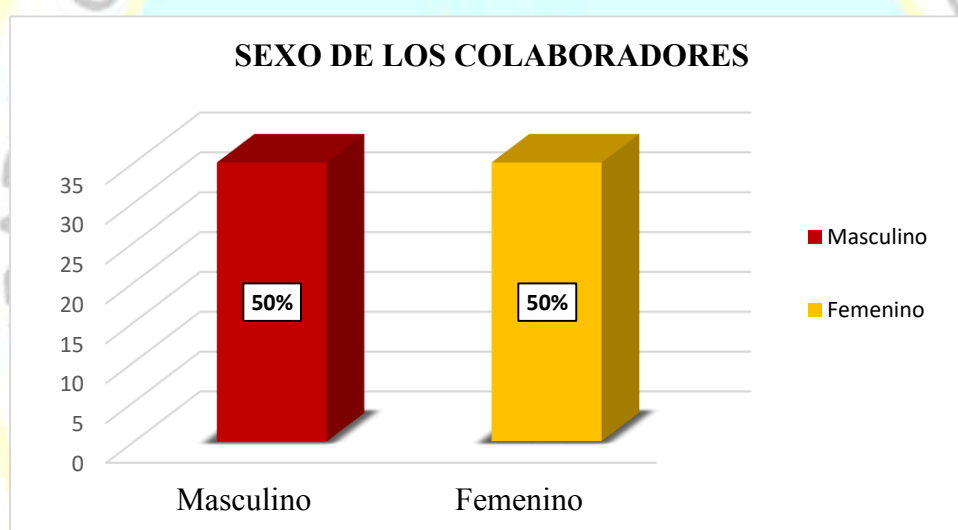


Figura 2 Porcentaje de sexo en los colaboradores

En relación al sexo de los colaboradores. Se observa que el 50% es de sexo masculino, seguido el 50% es de sexo femenino.

Por otro lado, de acuerdo a los datos agrupados los resultados obtenidos de 70 colaboradores encuestados que representan el 100%, tenemos que el sexo de los colaboradores presenta el 50% de manera parcial en el sexo masculino y femenino.

Tabla 4. Estado civil de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
soltero	36	51.4%
casado	25	35.7%
conviviente	9	12.9%
Total	70	100.0

Fuente: *Ídem.*

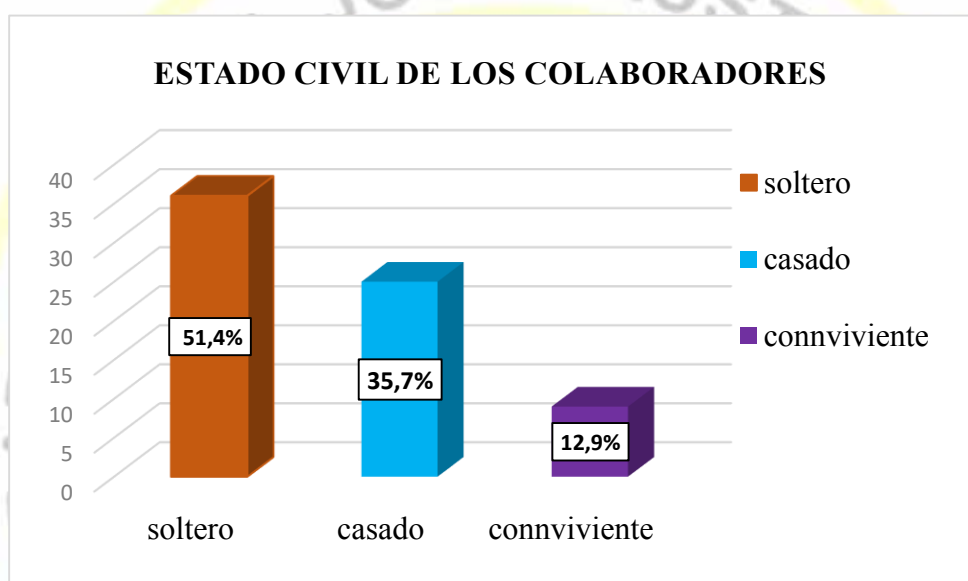


Figura 3 Porcentaje del estado civil de los colaboradores

En relación al sexo de los colaboradores. Se observa que el 51,4% (36) son solteros(as), el 35,7% (25) son casados(as) y 12,9% (9) son convivientes.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados obtenidos de 70 encuestados que representan el 100%, es decir que 51,4% el mayor porcentaje son solteros(as) y el 12,9% el menor porcentaje son convivientes. se concluye que mientras las edades son más avanzadas se observa una disminución de servidores públicos.

Tabla 5. Variable Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5.7 %
Medio	33	47.1%
Alto	33	47.1%
Total	70	100.0

Fuente: *Aplicación del cuestionario de satisfacción laboral 2021.*

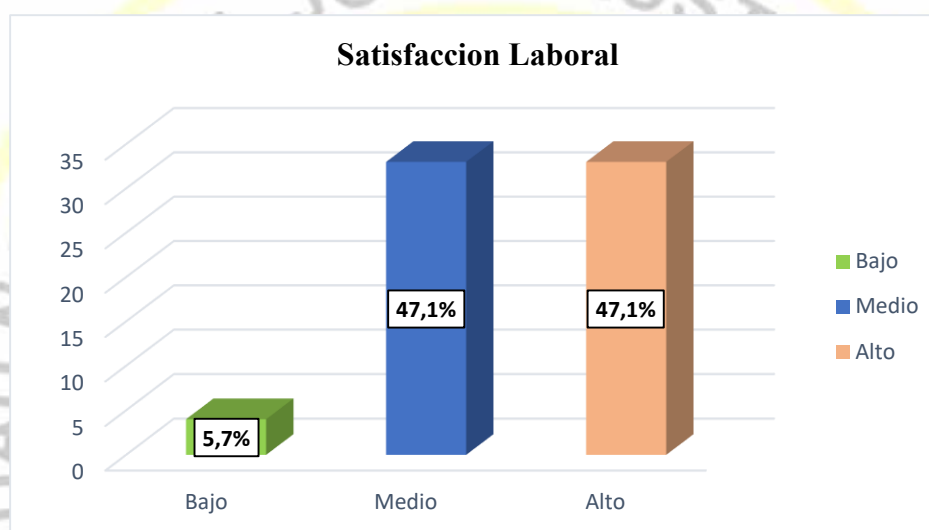


Figura 4 Porcentaje de Satisfacción Laboral

Se analiza el resultado de la satisfacción laboral en colaboradores de la municipalidad distrital de Huaura se presenta con resultados similares 47,1% en nivel medio y alto, 5,7% bajo.

Estos resultados, nos permitió determinar que las satisfacciones laborales en trabajadores presentan nivel medio y alto con 47,1% esto nos estaría indicando que hay un grado de satisfacción e insatisfacción parcial y 5,7% bajo en las dimensiones supervisión, ambiente físico laboral, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo, motivación y participación.

Tabla 6. Dimensión Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5.7%
Medio	34	48.6%
Alto	32	45.7%
Total	70	100.0

Fuente: *Ídem.*

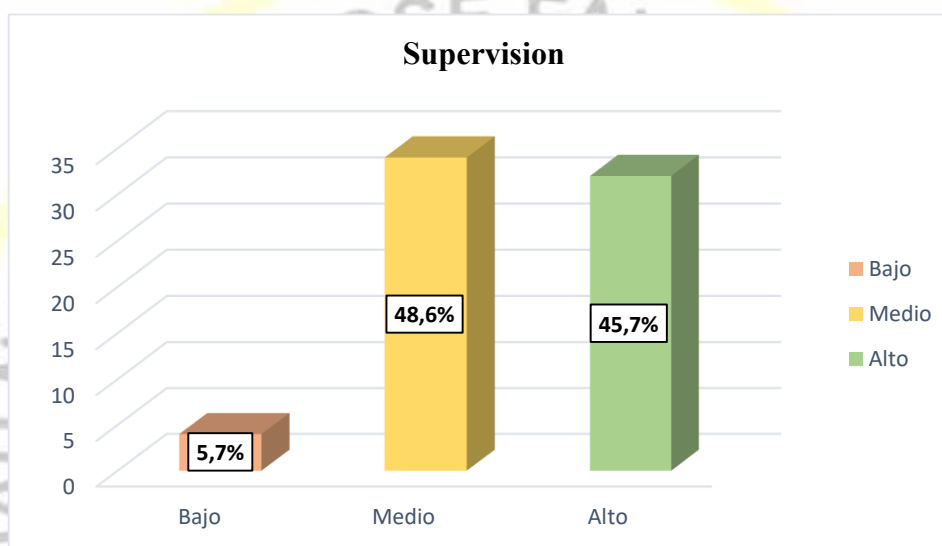


Figura 5 Porcentaje de Supervisión

La supervisión en colaboradores administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, se observa que el 48,6% es medio, seguido por el 45,7 % alta y 5,7% bajo.

Se logró identificar la supervisión en los colaboradores se presenta presentan nivel medio con 48,6% significa que no existe una total satisfacción de los colaboradores respecto a la manera a como se lleva a cabo la supervision de sus jefes, un grupo significativo 45,7% de los colaboradores si están conformen con la supervision de sus jefes y un 5,7 bajo no están satisfechos.

Tabla 7. Dimensión Ambiente Físico Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	12.8%
Medio	34	48.6%
Alto	27	38.6%
Total	70	100.0

Fuente: *Ídem.*

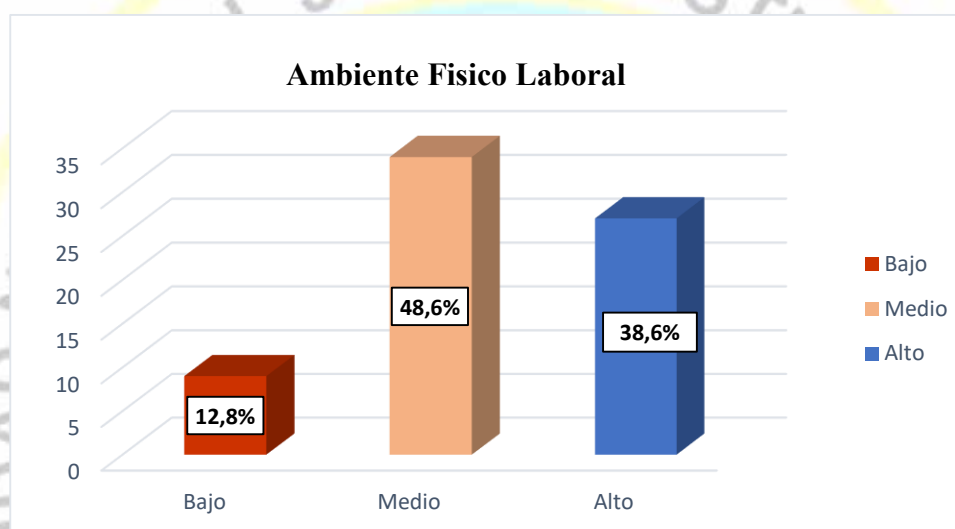


Figura 6 Porcentaje de Ambiente Físico Laboral

El ambiente físico laboral en colaboradores administrativo de la municipalidad distrital de Huaura, se observa el 48,6% media, seguido por el 38,6 % alta y 12,8% bajo.

En la dimension ambiente físico laboral se observa 48,6% Consideran que el ambiente laboral donde desempeñan sus actividades diarias se encuentra en nivel medio que esto significa que este porcentaje de colaboradores no tienen un ambiente muy adecuado, otro grupo 38,6% alta consideran que están en mejores condiciones y 12,9% bajo para mejorar se harán las sugerencias.

Tabla 8. Dimensión Prestaciones Recibidas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	30.0%
Medio	38	54.3%
Alto	11	15.7%
Total	70	100.0

Fuente: *Ídem.*

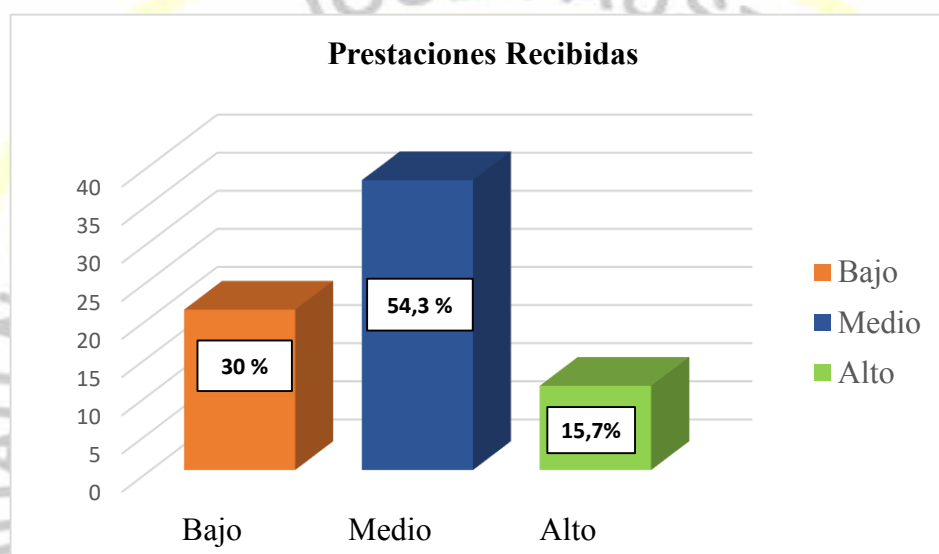


Figura 7 Porcentaje de prestaciones recibidas

Las prestaciones recibidas en colaboradores de la municipalidad distrital de Huaura, se observa que 54,3% media, seguida por el 30,0% bajo y 15,7% nivel alto.

Se logró identificar que la dimensión prestaciones recibidas se observa 54,3% de nivel medio, ya que hay colaboradores que no están muy conformes en cuanto al salario que perciben y al no cumplir con el trato inicial respectivo lo cual genera insatisfacción, un grupo 30% nivel bajo están insatisfechos y 15,7% alto que están satisfechos.

Tabla 9. Dimensión Satisfacción Intrínseca del Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	20.0%
Medio	47	67.1%
Alto	9	12.9%
Total	70	100.0

Fuente: *Ídem.*

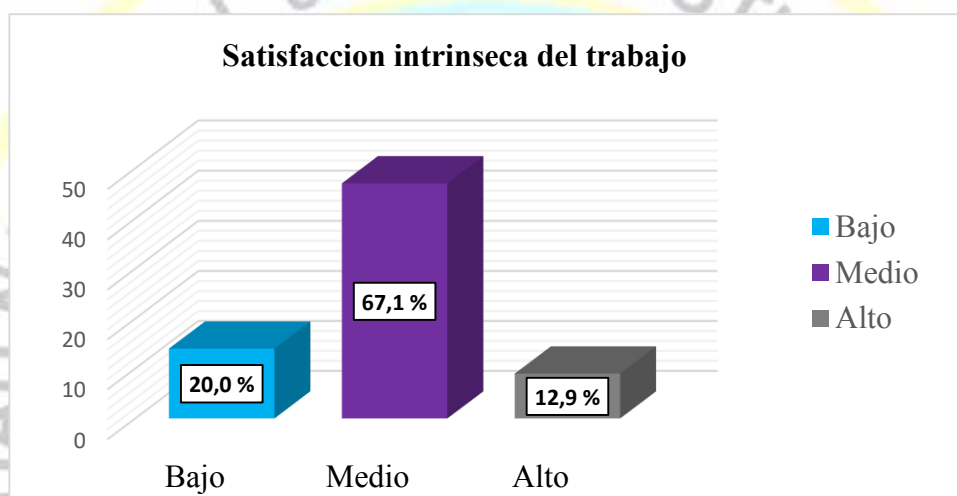


Figura 8 Porcentaje de Satisfacción Intrínseca del Trabajo

La Satisfacción intrínseca del cargo en el personal de la municipalidad distrital de Huaura. Se observa que 67,1% medio, seguido por el 20,0% bajo y 12,9% alto.

Se logró identificar que la satisfacción intrínseca del trabajo, predomina 67,1% en nivel medio, ya que los colaboradores que desempeñan su labor no están satisfechos en las funciones, 20% bajo que están insatisfechos con la función y 12,9% están satisfechos.

Tabla 10. *Dimensión Motivación y Participación*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	22.3%
Medio	49	70.0%
Alto	5	7.7%
Total	70	100.0

Fuente: *Ídem.*

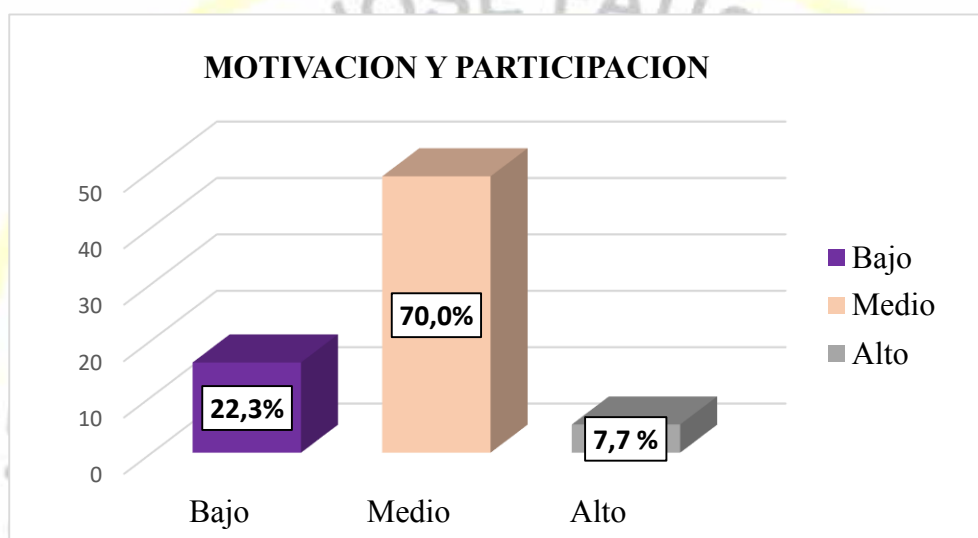


Figura 9 Porcentaje de motivación y participación

La motivación y participación en colaboradores de la municipalidad distrital de Huaura. Se observa que el 70,0% en la motivación y participación manifestaron un nivel medio, 22,3% bajo y 7,7% nivel alto.

Se logró identificar que existe motivación y participación 70% nivel medio, lo que significa que existe poca motivación y participación en los colaboradores, otro grupo 22,3% bajo no se sienten motivados y 7,7 % alto tienen buena motivación y participación.

4.2 Contrastación de hipótesis

No aplica, al ser una investigación de una sola variable no se desarrolló hipótesis, por lo tanto no se realizó una contrastación.

Capítulo V DISCUSIÓN

5.1 Discusión

La información obtenida en la investigación satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, el 47,1% presentan una satisfacción laboral media, seguido por el 47,1 % alta y 5,7% bajo, la variable es concordantes con las de Aponte, L. & Julca, E. (2019), los resultados que obtuvo fue de 54% de colaboradores con una satisfacción en nivel regular, 42% bueno, 4% deficiente.

Respecto a la supervisión obtuvimos el 48.6% se considera como nivel Medio, de supervisión. 45,7% nivel Alto, 5.7% nivel Bajo. En esta dimensión es similar con los resultados obtenidos por Aponte, L. & Julca, E. (2019) los resultados que obtuvo fue de 70% nivel bueno, 26% regular y 4% de nivel deficiente.

Respecto al Ambiente físico laboral obtuvimos 48.6% se considera como nivel Medio, de supervisión. 38.6% nivel Alto, 12.9% nivel Bajo. En esta dimensión es similar con los resultados obtenidos por Aponte, L. & Julca, E. (2019) los resultados que obtuvo fue de 51% nivel bueno, 30% regular y 19% deficiente.

En la dimensión prestaciones recibidas se obtuvo resultados como el 54,3% nivel medio, 30,0% nivel bajo y 15,7% un nivel alto. En esta dimensión es similar con los resultados obtenidos por Aponte, L. & Julca, E. (2019) los resultados que obtuvo fue de 45%, con nivel regular, 39% bueno y 16% deficiente.

En la satisfacción intrínseca del trabajo cuyos resultados muestran 67,1% nivel medio, 20,0% nivel bajo y 12,9% un nivel alto. Que difiere por medio de resultados por Aponte, L. & Julca, E. (2019) los resultados que obtuvo fue de 73% un nivel bueno, 27% regular.

En la dimensión motivación y participación los resultados 70,0% nivel medio 22,9% nivel bajo y 7,1% un nivel alto. Diferentes son los resultados obtenidos por Aponte, L. & Julca, E. (2019) los resultados que obtuvo fue de 71%, nivel bueno, 25% regular y 4% deficiente.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

la investigación sobre Satisfacción Laboral de los colaboradores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura-2021, se llegó a las conclusiones:

Objetivo General: Se determinó que la satisfacción laboral es 47,1 %, alto, como el 47,1% medio y 5,7 % bajo, esto se debe a que por uno lado existe satisfacción parcial y total en relación a la supervisión, las interrelaciones con sus compañeros de trabajo, respecto a beneficios, motivación y participación.

Objetivo Específico 1: Se identificó que la Supervisión en los colaboradores se presenta un 48,6% en nivel medio, seguido por el 45,7 % alta y 5,7% bajo; esto significa que la mayoría de colaboradores no están totalmente satisfechos con las supervisiones de trabajo de sus jefes, por otro grupo si estaría satisfecho con la manera que supervisan.

Objetivo Específico 2: Se identificó que el ambiente físico laboral, se presenta con 48,6% medio, 38,6% alto y 12,9% bajo. Esto nos estaría dando a entender la mayoría se encuentran parcialmente satisfechos por las condiciones en que laboran, en segundo lugar, estarían insatisfechos y una menoría estaría insatisfecho.

Objetivo Específico 3: Se identificó que las prestaciones recibidas, presenta 54,3% medio, seguido de 30,3% bajo y 15,7% en nivel alto. Esto se debe a que hay colaboradores que están disconformes en cuanto al salario que perciben y al no cumplir con el trato inicial respectivo lo cual genera insatisfacción y también con respecto a las negociaciones sobre el aspecto laboral, y así mismo no les dan la oportunidad de ascender.

Objetivo Especifico 4: La dimension prestaciones recibidas se observa 54,3% de nivel medio, ya que hay colaboradores que no están muy conformes en cuanto al salario que perciben y al no cumplir con el trato inicial respectivo lo cual genera insatisfacción, un grupo 30% nivel bajo están insatisfechos y 15,7% alto que están satisfechos.

Objetivo Especifico 5: Se logró identificar que la satisfacción intrínseca del trabajo, predomina 67,1% en nivel medio, ya que los colaboradores que desempeñan su labor no están satisfechos en las funciones, 20% bajo que están insatisfechos con la función y 12,9% están satisfechos.

Objetivo Especifico 6: Se logró identificar que existe motivación y participación 70% nivel medio, lo que significa que existe poca motivación y participación en los colaboradores, otro grupo 22,3% bajo no sienten motivados y 7,7 % alto tienen buena motivación y participación.

6.2 Recomendaciones

Respecto a la satisfacción laboral se recomienda que las gestiones actuales conjuntamente con el área de recursos humanos promuevan capacitaciones a los colaboradores mediante talleres participativos sobre las relaciones interpersonales conjuntamente jefes y colaboradores para mejorar el nivel medio en la satisfacción laboral, así mismo mantener el nivel alto de satisfacción

La supervisión se recomienda promover talleres de convivencia y liderazgo orientadas a la mejora de los colaboradores. Los jefes deberían ser empáticos con los colaboradores, tratar con equidad, valorando su desempeño.

Respecto al ambiente físico laboral se propone capacitar a todo el personal de la municipalidad sobre protocolos de bioseguridad para que sea implementadas correctamente en su lugar de trabajo para que desarrollen sus funciones y permitan mejorar el desempeño de los colaboradores.

Respecto a prestaciones recibidas se propone mejorar mediante la gestión del área correspondiente a fin de satisfacer mejoras en los salarios de los colaboradores, al mismo tiempo cumplir los pagos a tiempo que correspondan para satisfacer su canasta básica

familiar, den incentivos a los trabajadores y reconocimiento de las horas extras como también dar oportunidades para que ascienda a otro cargo.

Respecto a satisfacción intrínseca del trabajo se recomienda promover talleres de integración, realizar concursos con todas áreas correspondientes por los trabajos entregados a la fecha, por la buena atención a los usuarios, ser puntuales, así lograr un ganador y entregarles premios.

Respecto a la motivación y participación, promover talleres de incentivo como campeonatos recreativos virtuales como bailes, aeróbicos, declamaciones, canto, etc. Para prevenir las aglomeraciones y el contagio.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Aponte, L. &. (2019). *satisfaccion laboral en colaboradores administrativos, municipalidad distrital de vegueta*. universidad jose faustino sanchez carrion.
- Aponte, L. &. (2019). *satisfacción laboral en colaboradores administrativos, municipalidad distrital de vegueta*. huacho.
- Aponte, L. &. (2019). *satisfacción laboral en colaboradores administrativos, municipalidad distrital de vegueta*. huacho.
- Aponte, L. &. (2019). *satisfacción laboral en colaboradores administrativos, municipalidad distrital de vegueta*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión., huacho.
- Aponte, L. &. (2019). *satisfacción laboral en colaboradores administrativos, municipalidad distrital de vegueta*. . Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión., huacho.
- Aponte, L. &. (2019). *satisfacción laboral en colaboradores administrativos, municipalidad distrital de vegueta*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Argote. (2017). *Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cayma del año 2017*. Universidad Nacional de San Agustín escuela de posgrado, Arequipa – Perú.
- Chinchay, G. &. (2016). *satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa PANASA Paramonga* . universidad nacional jose faustino sanchez carrion, huacho.
- E., a. L. (2019). *Satisfaccion laboral en colaboradores administrativos, municipalidad distrital de vegueta, 2019*. universidad nacional jose faustino sanchez carrion, Huacho - Peru.

- Guevara, o. (2018). *clima organizacional y su relacion con la satisfaccion laboral en los colabora- dores administrativos de las municipalidades de chiquimula, Quezalceteque y estipulas 2018*. Guatemala.
- Guillermo. (2017). *satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, huacho - peru.
- Hoppok. (1935). Obtenido de <http://www.tmstudies.net/index.php/ectms/article/viewFile/40/97>
- Julca, A. &. (2019). *satisfacción laboral en colaboradores administrativos, municipalidad distrital de vegueta, 2019*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión., vegueta - huacho.
- locke. (1976). Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- locke. (1976). la satisfaccion laboral. *cientificas de america latina*, 6.
- locke. (1976). *Teoria de la discrepancia - citado por camargo garavito*.
- locke. (1979). *dimensiones de la satisfaccion - citado por camargo garavito*.
- Manrique Espinoza , N. T., & Paredes Meza, J. (2017). *Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Aucallama, 2017*. Huacho.
- Manrique N. & Paredes, J. (2017). *Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama, 2017*. universidad nacional jose faustino sanchez carrion, Aucallama .
- Martinez, I. (2020). *Satisfacción Laboral entre los colaboradores de la Caja y la Municipalidad Provincial de la Provincia de Sullana – Piura 2019*. obtener el grado academico de maestra en gestion publica Piura - Peru, piura.
- Maslow. (s.f.). “*Teoría de la Motivación Humana*”. Obtenido de <http://webspace.ship.edu/cgboer/maslowesp.html>
- Muñoz Adánez, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid.

- Nottoli, H. (2017). *Enseñanza de matemática para Arquitectos y Diseñadores*. Buenos Aires: Diseño.
- Palma. (1999 - 2005). *satisfacion laboral*. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=palma%2C+1999+%26+2005+definicion&oq=&aqs=chrome.1.69i59i450l8.386495456j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Peiro, M. &. (1989). *satisfacion laboral*. En G. 2002.
- Peiro, M. &. (1989). *satisfacion laboral*. Obtenido de <https://webs.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20103.2%20Ana%20GARGALLO%20y%20Fred%20FREUNDLICH.htm>
- Quinteros, J. (2007). *definicion*.
- Ramírez T, &. T. (2018). El nivel de satisfacción laboral de los docentes venezolanos. *historica educacion latinoamericana*, 253 -272.
- Robbins. (1976). *la satisfacion laboral*. Mexico: prentice Hall.
- Roni. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017". 12 -54.
- Saona, A. y. (2017). *nivel de satisfacción laboral en los colaboradores específicamente de un área de operaciones, en la ciudad de Trujillo*. trujillo.
- Saravia, L. (2018). Satisfacion laboral. 17.
- Tello, D. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019*. cesar vallejo, trujillo - peru.

7.2 Fuentes bibliográficas

- locke. (1976). *la satisfacion laboral*. *cientificas de america latina*, 6.
- Robbins. (1976). *la satisfacion laboral*. Mexico: prentice Hall.
- Saravia, L. (2018). Satisfacion laboral. 17.
- Peiro, satisfacion laboral , 1989 23

7.3 Fuentes hemerográficas

No se desarrollo

7.4 Fuentes electrónicas

Peiro, M. &. (1989). *satisfacion laboral* . Obtenido de <https://webs.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20103.2%20Ana%20GARGALLO%20y%20Fred%20FREUNDLICH.htm>

locke. (1976). Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf



ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA, 2021					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?</p> <p>Problema general:</p> <p>¿Como se presenta la satisfacción laboral en la supervisión en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?</p> <p>¿Como se presenta la satisfacción laboral en el ambiente físico en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?</p> <p>¿Como se presenta la satisfacción laboral en las prestaciones recibidas en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?</p> <p>¿Como se presenta la satisfacción laboral en la Satisfacción intrínseca del trabajo en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?</p> <p>¿Como se presenta la satisfacción laboral en la Motivación y participación en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura, 2021.</p> <p>Objetivo específico:</p> <p>Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en la supervisión en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.</p> <p>Identificar como se presenta la satisfacción laboral en el ambiente físico en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.</p> <p>Identificar como se presenta la satisfacción laboral en las prestaciones recibidas en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.</p> <p>Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en la Satisfacción intrínseca del trabajo en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.</p> <p>Identificar cómo se presenta la satisfacción laboral en la Motivación y participación en colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Supervisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión del trabajo. • Modo de juzgar el trabajo realizado. • Sentido de justicia e igualdad. • Relaciones personales <p>Ambiente físico de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Higiene y salubridad. • Condiciones físicas. • Ventilación. • Iluminación <p>Prestaciones recibidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salario. • Formación. • Negociaciones <p>Satisfacción intrínseca del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización del trabajo. • Oportunidad en el trabajo. • Objetivos y metas <p>Motivación y participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en las decisiones. • Incentivos que recibe. • Motivación 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El estudio es de tipo básica pura.</p> <p>Nivel:</p> <p>Fue una investigación descriptiva.</p> <p>Diseño:</p> <p>Estudio no experimental.</p> <p>Población:</p> <p>Participación en el estudio 60 colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Huaura.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario (Eco 50).</p>

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ
CARRION



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

CUESTIONARIO ESCALA DE SATISFACCION 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 (X)

Edad: Estado civil: Sexo: Masculino () Femenino ()

A qué Área Pertenece: cargo:

Ítems	Enunciados	4	3	2	1
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Algo Satisfecho	Poco Satisfecho
Dimensión 1: supervisión					
1	Las relaciones personales con sus superiores.				
2	La supervisión que ejercen sobre usted.				
3	La continuidad 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 logros de producción que debe alcanzar.				
Dimensión 5: Motivación y participación					
20	La capacidad para decidir con autonomía 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.				

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	VARIABLE																							
2																								
3		i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23
4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
6	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2
7	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
8	5	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1
9	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	7	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
11	8	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	9	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
13	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	11	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
15	12	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
16	13	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
17	14	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
18	15	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
19	16	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	4	3	3	3	2	3	3	2
20	17	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
21	18	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
22	19	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
23	20	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3
24	21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
25	22	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2
26	23	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3
27	24	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2
28	25	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
29	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
31	28	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3
32	29	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	4	3	3	3	2	3	3	2
33	30	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
34	31	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
35	32	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3
36	33	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
37	34	4	4	4	1	1	4	3	4	4	4	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3
38	35	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	3	3	3
39	36	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	37	4	3	4	4	1	3	4	3	3	2	1	3	3	1	3	1	4	4	4	4	3	4	4
41	38	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	4	4	4	4	1	4	4
42	39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
43	40	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
44	41	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2
45	42	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	43	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
47	44	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	45	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
49	46	4	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	1
50	47	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	48	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	2	2	3	3	3	2
52	49	4	3	4	4	2	4	3	4	2	1	1	2	3	2	1	4	2	2	2	3	3	4	4
53	50	4	3	4	4	2	4	3	4	2	1	1	2	1	2	1	4	2	3	2	3	3	3	4
54	51	3	3	3	2	2	4	1	1	1	1	3	3	3	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3
55	52	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
56	53	4	4	3	3	4	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2
57	54	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2	4	3	3	4	3	3	2	3
58	55	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	56	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
60	57	4	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
61	58	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
62	59	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
63	60	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
64	61	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
65	62	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
66	63	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2
67	64	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	65	4	3	4	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	4	3	4	3	2	2	3	4
69	66	4	3	4	3	1	3	3	3	3	2	1	1	2	2	1	4	3	3	4	2	3	3	4
70	67	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
71	68	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3
72	69	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3
73	70	2	4	1	2	1	1	4	1	4	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	1	4	4	4

04 EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

