



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Toma de decisiones y satisfacción laboral en la Municipalidad
Provincial de Utcubamba – Amazonas, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORES:

Abad Zevallos, Zarela (ORCID: 0000-0002-9312-0727)

Rodríguez Horna, Estanislao (ORCID: 0000-0002-5128-2912)

ASESORA:

Dra. Fernández Otoy, Fiorela Anaí (ORCID: 0000-0003-0971-335X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Maestría en Gestión Pública

CHICLAYO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Rodríguez:

Con mucho aprecio a Alicia, mi amiga, compañera y confidente, por su comprensión y apoyo incondicional en el logro de mi propósito académico, profesional.

Abad:

A mis padres, por haberme apoyado en la toma de decisiones a lo largo de mi carrera, como en continuar con el posgrado; del mismo modo, ser un ejemplo de superación contante para mis hijos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser la fuente de vida y de salud; asimismo, iluminarnos en la realización de este trabajo que a pesar del momento en que vivimos, es una razón más para continuar en un aprendizaje constante y no quedarnos con los brazos cruzados.

A la Dra. Fiorela Anaí Fernández Otoy, por sus sabias orientaciones para el desarrollo de esta investigación y poder terminar la investigación con éxito.

A los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, por su participación voluntaria en el recojo de datos del estudio que permitió un análisis más profundo del tema.

A la Universidad César Vallejo, por contribuir en nuestra formación y desarrollo profesional mediante la creación del programa de maestría en Gestión Pública, a pesar del momento que estamos atravesando (Covid-19).

Los autores

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de abreviaturas.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	15
3.5. Procedimientos:.....	15
3.6. Método de Análisis de Datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estudio de la población.....	23
Tabla 2: Continuidad de Determinación Gerencial	25
Tabla 3: Guía Política Gerencial.....	26
Tabla 4: Guía Predominante Decisional.....	26
Tabla 5: Significación del Ambiente Laboral.....	27
Tabla 6: Significación del Reconocimiento Personal.....	28
Tabla 7: Comparación de Satisfacción Laboral por Dimensiones	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cuadro comparativo sobre teorías de Maslow y Adelfer.....	18
Figura 2: Estudio de la población.....	23
Figura 4: Resultado Del Test de Fiabilidad del Alfa de Cronbach.....	24
Figura 5: Estructura de proporción de T. D. primera dimensión de la MPU.....	25
Figura 6: Estructura de proporción de T. D. tercera dimensión de la MPU.....	26
Figura 7: Estructura de proporción de T. D.....	27
Figura 8: Estructura de proporción de S.L... de la MPU.....	28
Figura 9: Estructura de proporción de S.L. de la MPU.....	29
Figura 10: Satisfacción laboral Mezcla de dimensiones.....	30

RESUMEN

En el estudio se consideró el nivel de Toma de Decisiones sobre Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020; para reforzar esta investigación, se necesitó apoyo de dos instrumentos tipo encuesta, para estudiar las variables, en efecto, lograr un análisis profundo; seguido de, un tipo descriptivo y nivel cuantitativo, utilizando el muestro para la selección de individuos, el estudio se llevó a cabo a dos gerencias del Municipio, Gerencia de Servicios Social y Acondicionamiento Territorial; además, se tomó una muestra de 120 colaboradores de la organización, asimismo, se tiene la variable independiente Toma de Decisiones y Satisfacción Laboral variable dependiente. Además, se evidencio en los resultados, que existe, (26.9%) variable Toma de Decisiones; en cuanto a la Satisfacción Laboral, se encontró una media de (88%); de estos resultados, se afirma, existe un nivel positivo entre ambas variables. A partir de lo expuesto, se recomienda los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, al momento de tomar decisiones en la organización, deben tener en cuenta, tanto inquietudes como necesidades de los colaboradores, porque, así lograrán llevar a la práctica las estrategias encargadas por gerencia; así, evitar mercas de tiempo, recursos; inclusive, desgano en el trabajo.

Palabras clave: Toma de decisiones, Satisfacción laboral, Acondicionamiento territorial, Servicio social.

ABSTRACT

The study considered the level of Decision Making on Job Satisfaction in the collaborators of the Provincial Municipality of Utcubamba, 2020; To reinforce this research, support from two survey-type instruments was needed to study the variables, in effect, to achieve a deep analysis; followed by, a descriptive type and quantitative level, using the sample for the selection of individuals, the study was carried out to two management offices of the Municipality, Management of Social Services and Territorial Conditioning; In addition, a sample of 120 employees of the organization was taken, likewise, there is the independent variable Decision-Making and Job Satisfaction dependent variable. In addition, it was evidenced in the results that there is a (26.9%) variable Decision Making; Regarding Job Satisfaction, an average of (88%) of these results, it is stated, there is a positive level between both variables. Based on the foregoing, it is recommended that the officials of the Provincial Municipality of Utcubamba, when making decisions in the organization, must take into account both concerns and needs of the collaborators, because, thus, they will be able to put into practice the strategies in charge. by management; thus, avoid markets of time, resources; even reluctance at work.

Keywords: Decision making, Job satisfaction, Territorial conditioning, Social service.

I. INTRODUCCIÓN

Se evidencia, que la gestión pública en los últimos años, ha tenido un gran impacto en la sociedad, consta, de factores como político, social, ecológico, etc. Del mismo modo los días en diferentes contextos de la vida, como en el centro de labores; tomamos decisiones de acuerdos al momentos que vivamos, Peña (2015).

Además, se está tomando en cuenta a la satisfacción laboral, debido a que en los años anteriores lo que buscaban las organizaciones era la producción en masa y los resultados que alcanzaban; en efecto, dejaban de lado a su recursos humano; las competencias labores y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales

Asimismo, el desarrollo profesional de los colaboradores de las instituciones públicas, es de vital importancia, aplicar una evaluación de su desempeño, para conocer las perspectivas de personal, es una herramienta de gestión, para lograr, al término del periodo, una eficiencia colectiva entre colaboradores y altos mandos, así se logrará evitar mermas de recursos y de tiempo; afirmó, Pérez (2015).

En las municipalidades, no existe gestión de recursos humanos, porque, es subestimado por las autoridades que dirigen y controlan la forma del sistema; del mismo modo los altos mandos no escogen al personal, de acuerdo al perfil del cuadro de puestos de la entidad, y mucho menos están articulados a lo establecido por la ley servir, inclusive, en algunos casos las condiciones laborales son inadecuadas.

Según, Bastidas (2017), asegura que una buena toma de decisiones las empresas deben de tener en cuenta alternativas, ventaja; así, lograr escoger la más apropiada que sea de beneficio para la organización, como para el personal; además, tomar en cuenta los objetivos, para gestionar nuevas estrategias que permitan lograr el plan en el tiempo establecido.

En la organización a estudiar, evidenciamos en algunas áreas, que su personal no se encuentra satisfecho porque no ha sido escogido en el puesto según las habilidades del individuo, sin percatarse, que una buena selección del puesto consigo traerá grandes beneficios. Del mismo modo, el cambio de gerencias constante genera una escasa capacidad para tomar decisiones. Asimismo, no hay una presente

comunicación entre las gerencias a trabajar del municipio, debido a que, produce un retraso en los documentos.

Del mismo modo, se exponen el objetivo general de la investigación; establecer el nivel de correlación entre el Nivel de Toma de Decisiones y Satisfacción Laboral en los colaboradores del Municipio de Utcubamba el 2020. Teniendo cómo objetivos específicos; identificar atreves del test nivel Toma de Decisiones en los colaboradores de Municipalidad Provincial de Utcubamba; identificar atreves del test nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores del Municipio de Utcubamba y analizar los resultados Toma de Decisiones y el nivel de Satisfacción Laboral.

De lo expuesto, se llega a formular el problema de investigación ¿Existe relación entre la Toma de Decisiones y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba Amazonas 2020?

Justificando esta investigación a través de cuatro niveles, siendo los siguientes; nivel teórico, se evidenció que a nivel Provincial, la falta de estudios en cuanto a toma de decisiones; asimismo se considera muy importante investigar las decisiones aplicadas en la organización sobre los individuos que forman parte de las dos gerencias; basándose en la teoría para poder reforzar en estudios previos y que la investigación sea consistente; nivel práctico, de los resultados obtenidos al aplicar la investigación, se realizará una retroalimentación en la organización, para así, reforzar los puntos en que se encuentran débiles y sea de beneficio para todas las líneas de la organización; nivel metodológico, la presente investigación, servirá de guía a investigaciones futuras debido a que sus instrumentos se encuentran validados por expertos, asimismo, facilitará el análisis de los resultados; a nivel Social, se consideró la problemática de impacto a la gestión pública, por llevarse a cabo en un Municipio; del mismo modo, las variables a estudiar van acorde al recurso humano, asimismo, debe ofrecer rapidez, calidad y acceso rápido a la población.

A continuación, se presenta la hipótesis de la investigación; la Toma de Decisiones no produce impacto alguno sobre la Satisfacción Laboral, en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba en el 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Rodríguez y Pinto (2018); quienes a través de la fenomenografía como instrumento, permite conocer la relaciones que existen entre los procesos internos de la organización, asimismo, cuyo objetivo primordial es determinar si el modelo tiene aceptabilidad, para los cuales utilizó una muestra de 11 directivos de instituciones del mismo rubro; en otras palabras, de tal forma, que concluye que el modelo apoyado en retroalimentación permite conocer las perspectivas de los colaboradores para una mejora posterior.

Cardenas (2016), en su investigación, cuyo objetivo de determinar si existe una relación entre las variables habilidades directivas y planificación estratégica; la investigación de tipo descriptiva y de corte transversal, de tal modo que la muestra contó con 3 colaboradores administrativos y 99 docentes haciendo un total de 101 individuos, en la que se llega a evidenciar una relación positiva entre ambas variables; en la investigación se llega a concluir que se tienen que fortalecer las habilidades directivas para el correcto uso de la toma de decisiones.

Crisostomo y Herrera (2018), afirman, que la optimización de procesos utilizada como herramienta para conocer las decisiones tomadas, permite que la organización alcance los objetivos planteados en el tiempo determinado. Su investigación es de tipo descriptiva, en la que se aplica un método desarrollado por Arroyo en el 2014, en efecto, esto permite que el método WRC es el más adecuado para seleccionar la subcontratación en la industria de la construcción.

Zapata, Sigala, y Mirabal (2016); se demuestra en la investigación, de tipo descriptivo observacional con una muestra de 61 empresas dedicadas al mismo rubro, llevando el estudio de manera cuantitativa, siendo el objetivo conocer la existencia de una conexión entre estilo de liderazgo y la toma de decisiones de segunda línea; en efecto, esto generó que no existe un lazo entre el gerente y la toma de decisiones descentralizada en las sub gerencias; concluyendo que el líder transformacional cuenta con habilidades para la correcta toma de decisiones.

Molina (2018), afirma en su objetivo general, determinar si el liderazgo influye sobre la toma de decisiones, debido a que últimamente tiene repercusiones positivas en las organizaciones, esto se debe a una correcta aplicación del feedback; esta

investigación de tipo cuantitativo descriptivo cuenta con muestra de 3 grupos de individuos, haciendo un total de 35 de ambos sexos; llegó a concluir la existencia de la relación positiva entre ambas variables.

Requejo y Sánchez (2019) en su investigación; afirma que facilita la correcta toma de decisiones; asimismo su investigación de tipo cualitativo y de corte no experimental facilitando el análisis de la información recogida; en efecto, falta resiliencia a ambos entrevistados; por otro lado, contó con el objetivo de determinar y analizar las características de los entrevistados para una correcta toma de decisiones; asimismo, llegan a concluir que el gerente tiene un estilo de liderazgo autoritario; de esto se infiere, que el gerente es autosuficiente.

Artica y Prado (2019); tiene el propósito de analizar si las decisiones tomadas tienen influencia de comunicación empleada en la organización, empresa Thermal; la investigación de método descriptivo y de corte no experimental, abarcó una muestra de 50 colaboradores, a través del análisis de resultados se evidencia que los colaboradores consideran que la comunicación interna no influye en la toma de decisiones; asimismo, reformular su estilo de comunicación con una retroalimentación adecuada, tomarán las decisiones acertadas.

Paniagua y Gamonal (2018), afirmaron, la existencia de un bajo nivel de personal satisfecho en la Organización "CINDY" E.I.R.L., así pues, el objetivo de analizar el nivel de satisfacción laboral, aplicando un cuestionario de 27 preguntas, con una muestra de 30 colaboradores ; el modelo constó con 5 dimensiones cuyo enfoque utilizado de manera cuantitativa de nivel descriptivo, en efecto, concluye que los resultados encontrados son un aspecto negativo para la fábrica encontrando insatisfacción en empleados.

Farfán (2019), en su investigación busca medir la cultura y el nivel de satisfacción, asimismo; con una metodología cuantitativa de nivel explicativo, asimismo, la investigación constó de una muestra de 120 individuos; de tal manera, que el modelo utilizado consta de 7 dimensiones se llega a concluir que existe una influencia entre ambas variables, de esto se infiere que los colaboradores en la organización tienen comunicación efectiva que genera que se logren alinear rápidamente a los objetivos.

Fox (2018), sobre la satisfacción en la organización en los pre profesionales, utilizando el método Fenomenológico que permitió explicar la satisfacción desde la experiencia de los colaboradores, siendo su muestra 60 predocentes, entre contadores e ingenieros; asimismo, que desde dos roles fundamentales los pre educadores logran alcanzar una satisfacción laboral beneficiosa, siendo estas el rol de la enseñanza y el rol de la institución donde ejercen sus labores.

Rosales (2016), se evidencia en la investigación el uso de dos variables para un análisis más profundo, con un método descriptivo de corte transversal; para así, determinar si existe correlación entre ambas variables, los que participaron de la encuesta fueron 245 individuos, con esto se puede evidenciar que el colaborador cuando se encuentra en un ambiente adecuado logra hacer sus labores eficientemente, en efecto, Rosales concluye que la capacitación al personal fortalece la autoconfianza.

Sánchez y García (2017), aseguran en su investigación, que el recurso humano de la organización es uno de los primordiales, del mismo modo, se vinculan las condicionantes mínimas de trabajo, empatía entre empleado, jefe, logro y motivación; mediante un enfoque cualitativo seguido de una evaluación tipo estructurado, Sin embargo, la investigación fue descriptiva explicativa; en efecto, cuenta con retrasos en relaciones interpersonales, empatía, incentivos y recarga de trabajo; de tal modo, concluyen que es necesario aplicar una retroalimentación.

Marín (2016), en su investigación subraya el objetivo determinar la existencia de un nivel adecuado entre ambas variables, en la empresa Socios en Salud Sucursal Perú, se realizó la investigación de manera descriptiva, contando una muestra de tipo censal con 136 colaboradores; asimismo, fue observacional contando con corte transversal, en la que aseguran que existe relación entre ambas variables, Afirmando, que la satisfacción laboral en la organización con un 49.3 %, la ubica en un nivel medio.

Cortez (2016), realizó una investigación, que contó con 140 colaboradores, conviene subrayar que el tipo utilizado fue no experimental con diseño descriptivo mixto y transversal; siendo el objetivo analizar ambas variables para su posterior planteo de recomendaciones, de los cuales el 60% afirman que el clima organización se encuentra en un nivel medio y la satisfacción laboral se encuentra con un 42 %;

asimismo, mientras el clima organizacional no sea inapropiado la satisfacción laboral en los colaboradores no es eficiente.

La toma de decisiones en la organización, es uno de los procesos más importantes, mediante ella se aplica una elección para optar la correcta decisión, de tal manera, que esta iniciativa logre alcanzar la eficiencia organizacional, mediante este proceso se logra una adecuada gestión del recurso humano como de herramientas; actualmente, existen diferentes realidades organizacionales esto genera que los gerentes cuenten con todas las habilidades para saber escoger la decisión correcta, pero, el medio no es el adecuado, no se desarrollara la estrategia en el tiempo establecido; afirman, Zapata, Sigala y Mirabal (2016).

Solano (2016), Afirma, que a través de las perspectivas intrapersonales, que facilitan el logro de los objetivos, esto permite que se incremente la comunicación y capacidad empática de los colaboradores de la organización; de tal modo, que los gerentes al aplicar las decisiones correctas deben de entender e interiorizar la estrategia planeada, asimismo, existe un riesgo en la organización de parte de los gerentes, debido a que estos las infieren como problemas sin saber afrontarlos, sin percatarse, que gestionar adecuadamente una decisión de riesgo consiguiera traerá beneficio satisfactorio.

Espinoza (2016), la toma de acciones, en las organizaciones en los últimos años no ha sido la adecuada, ya que no cuentan con un plan de acciones tácticas para el desarrollo de las mismas, asimismo, el recurso humano cuenta con habilidades intrapersonales que necesitan ser explotadas al máximo, afirma, que conociendo esas habilidades podrían ser pieza fundamental en las organizaciones, en efecto, llega a la conclusión que la toma de decisiones con una correcta comunicación logrará que los colaboradores logren empatizar con la organización, de tal manera, que las decisiones se adaptan al entorno en el que nos desarrollamos.

Las decisiones cuentan un grado de incertidumbre en la persona que tienen las capacidades de optar por la alternativa que conllevará al logro de objetivos, caso contrario existirá una baja, que permitirá un retraso en el logro de los mismos; Salazar (2017).

Existen tres tipos de decisiones que ayudan a que el gerente facilite la correcta toma de las mismas, en las que se encuentran oportunidades que observa la realidad del mercado y le sirve para optar por un producto innovador; así mismo, destaca la decisión sobre problemas siendo una de las más comunes hoy en día, debido a que resulta salir resiliente de los problemas e imprevistos, finalmente decisiones sobre crisis que sirven para saber adaptarte al cambio repentino que continuamente surgen en las organizaciones; Salazar (2017).

Asimismo, las decisiones tomadas por gerencia deben de ser recibidas cuidadosamente analizando la situación en el cual se desarrollan, junto con los colaboradores logren interiorizar las estrategias, es decir, enfrentar las dificultades que se atraviesan en el camino; conociendo el contexto en el que te desarrollas te asegura tomar la decisión más adecuada; afirman, Solana y Alicia (2017).

El proceso consiste en una serie de pasos, llevados a cabo de manera secuencial se logrará una elección de decisión correcta, que sería, beneficioso para la organización; asimismo, se detalla a continuación; Identificar el problema, una vez que el individuo focaliza el problema que se debe estudiar, esta trata de ordenar las ideas que tiene en mente, a través de la proactividad este conoce la situación del entorno para trabajar adecuadamente con el siguiente paso; Determinación de los criterios de decisión, hallado el problema, el individuo logra escoger la vía de acceso que le permita eficacia en el menor tiempo posible, en efecto, decide hacer una lista de qué criterios son favorables para la elección de la alternativa correcta; Ponderación de los criterios, la puntuación adecuada de las alternativas, logrará, facilitar la decisión correcta, de tal manera, permitiendo el alcance de los objetivos organizacionales en el tiempo establecido por Gerencia; en el desarrollo de las alternativas, deberá ser secuenciales siguiendo el patrón adecuado, para facilitar que el personal de recurso humano se conecte con la estrategia dada por el Gerente; Análisis de las opciones, facilita analizar viablemente a la organización así permite que los colaboradores se alineen a ella para alcanzar los objetivos en equipo; Selección de los items, uno de los pasos finales, con el análisis elaborado y las ponderaciones adecuadas de las alternativas, se logrará, una elección de decisión correcta y factible; Interpretación de datos, una vez que se encuentra en proceso la

elección de decisión, se logra evidenciar que los colaboradores en el proceso no se logran alinear a ella, esto genera un retraso en el logro de los objetivos; Evaluación de la eficacia de la decisión, este proceso de toma de decisiones culmina con la evaluación, que permite una visualización más completa de cómo se llevó a cabo la decisión, en efecto, la evaluación ayuda a que podamos elaborar una retroalimentación que sea de beneficio para la organización; Villar (2016)

La toma de decisiones gerenciales, se fundamenta en la racionalidad, que conlleva a elección de alternativas lógicas y consientes, a través de experiencias adquiridas; en efecto, el encargado de tomar decisiones, se realizará a favor de los intereses organizacionales con el soporte de sus colaboradores; Prado y Artica (2019).

Modelo racional, este permite que el encargado de tomar decisiones analice desde distintas perspectivas el problema para posteriormente aplicar una decisión adecuada, asimismo permite evitar mermas y logro de metas eficientemente; afirman, Hellriegel, Jackson, y Slocum (2008)

Modelo de la racionalidad limitada, se infiere de esta investigación, que el individuo una vez que observa la realidad problemática se limita a escoger entre varias alternativas; en efecto, de la alternativa escogida no siempre se obtienen las estrategias deseadas, generando un retraso en el logro de objetivos, Elster (2009)

Modelo intuitivo, en este modelo se toman las decisiones a partir de la experiencia adquirida del individuo, lo que genera que este proceso no siempre alcanza los objetivos esperados de la organización, Simón (1989)

Modelo político, uno de los modelos más estandarizados debido a que existe un manual, donde se rigen las políticas internas y labores de los colaboradores, a través de este modelo permite que la toma de decisiones sea rígida, estos manuales son actualizados constantemente, Pinto (2018)

La satisfacción laboral se refiere que el colaborador brindará un resultado de acuerdo a los recursos que le facilita la organización, por ende, los mismos deben de sentir una pasión por desarrollar sus actividades eficientemente, con ello, aumentará el compromiso organizacional; Pablos (2016).

Asimismo, Robbins (2016) asegura, que la actitud de los colaboradores aumentará la satisfacción laboral, debida, a que se sienten escuchados, por la organización esto

genera que los colaboradores logren transmitir sus dudas u opiniones para el logro de objetivos y estas cuenten con una retroalimentación adecuada de parte de la gerencia; en efecto, el autor subraya que necesita el personal una recompensa justa, apoyo del equipo y un ambiente laboral adecuado.

Las causas de satisfacción laboral, dependen mucho de los niveles salariales, debido, a que detrás de cada colaborador en su mayoría de casos existe carga familiar y este labora para poder brindarle lo mejor a los que están atrás de él; afirma, Pablos (2016).

Las condiciones de trabajo son importantes en la organización, el ambiente que se le brinda al colaborador para que pueda desempeñar sus labores eficientemente; siendo la luminosidad del ambiente el más rescatable debido a que genera un espacio donde el personal desarrolle sus actividades en confort; asimismo, la organización deberá de proteger a su personal de ruidos extra laborales que afecten su salud; finalmente los espacios deben de contar con una distribución adecuada, así el personal desarrolle sus actividades eficientemente; Alkon (2018).

La satisfacción laboral en los colaboradores brinda efectos favorables; aprende a ser resiliente y poder anteponerse a problemas surgidos gestionando adecuadamente sus emociones, asimismo, logra una comunicación eficaz entre los colaboradores así genera un ambiente más adecuado, permite que el colaborador desarrolle la capacidad de retroalimentar para lograr un desarrollo constante; Alkon (2018).

El compromiso organizacional consiste en la disposición que adopta el colaborador al demostrar orgullo y satisfacción de pertenecer a su organización, asimismo, esto beneficia a la organización, ya que permite que sus colaboradores empaticen y se comprometan con la empresa, afirmó, Sánchez y García (2017).

Lo que las organizaciones exigen en los últimos años es una productividad elevada, sin percatarse que su personal necesita de motivaciones extra laborales para que produzca eficientemente; en efecto, un colaborador feliz, es un colaborador productivo, afirman, Borbom, Arvizu y García (2017).

Llega un momento en la organización, que evidencian una ausencia de parte de los colaboradores, esto genera que ellos no desarrollen sus actividades en un 100%; en

efecto, un personal insatisfecho es una merma para la organización, afirman, Sánchez y García (2017).

Asimismo, los modelos clásicos importantes del contenido, (Maslow, 1954); Afirma en su esquema de necesidades jerarquizadas, que el individuo para lograr alcanzar la satisfacción este deberá de ir ascendiendo peldaño por peldaño, hasta lograr sentirse autor realizado, así este, podrá desempeñar sus labores eficientemente, asimismo, aumentará la productividad de la empresa.

Al mismo tiempo Herzberg (1966); asegura, que existe un equilibrio entre dos factores, siendo la higiene el factor predominante y factores motivadores de parte de la organización; ambos alineados permitirá que el colaborador logre desarrollar una capacidad empática con la organización.

Por otro lado, Aldelfe (1969), a partir de la investigación de Maslow, quien propone 5 niveles jerárquicos para alcanzar la satisfacción; Adelfer, rectifica y al mismo tiempo asegura que con tres niveles será suficiente para cumplir la satisfacción del individuo.

Según las teorías de maslow en 1954 plantea la autorrealización, reconocimiento, pertenencia, seguridad y fisiología, comparado con Adelfer en 1969 el conocimiento, la relación, y la existencia.

Mc.Clelland (1965), afirma en su investigación, cuando el individuo se rodea de un entorno de necesidades, permite que se exijan al máximo, estableciéndose una meta; en efecto, estudios demuestran que a mayor necesidad el individuo adquiere la habilidad de emprendimiento, asimismo, lograr alcanzar el éxito no es suficiente, esta situación le permite retroalimentar para mantener prestigio en su vida profesional.

Asimismo, los modelos clásicos importantes del proceso; afirma el profesor Vroom (1964); a través de la percepción del individuo logra focalizar una meta este proceso se realiza siguiendo tres factores existentes; siendo, objetivos individuales, el individuo pretende lograr beneficio personal; relación entre productividad y como logro de objetivos; finalmente, la relación de los objetivos alcanzados para la meta propuesta; en efecto, esto conlleva a brindar un resultado satisfactorio para los colaboradores fortaleciendo su reputación individual.

Además, Adams (1965); plantea que los colaboradores de línea comparan la motivación que reciben de parte de la organización, cada individuo conoce cuan efectivo está siendo para la organización; puesto que, si observa a su compañero que cumple menos actividades, de las que él realiza; este infiere que no es justa la organización, generando una motivación no empática entre colaboradores de línea; en efecto, la organización debe hacer cumplir las labores encargadas al personal equitativamente.

Por otro lado, Locke (1968); Afirma, que el individuo debe de focalizar una meta, que deberá alcanzar para alinearla con los objetivos personales; mientras el proceso que logra la meta tenga un grado de dificultad elevado, mayor será el logro de autorrealización; una vez realizada la meta el individuo genera una retroalimentación positiva.

Asimismo, Skinner (1979); la teoría conductista que explica los comportamientos del individuo respecto al medio que lo rodea, sin tomar en cuenta, percepciones intrapersonales como (Habilidades internas, sentimientos, cansancio, anhelos); en efecto, para Skinner, un ambiente acondicionado con las medidas necesarias el individuo realizara una labor eficientemente.

Delamotte y Takezawa (1984); Afirma, que el individuo a lo largo de su experiencia laboral va adquiriendo nuevos conocimientos, aprendiendo de los problemas presentados durante el proceso, puesto a ello, Delamotte y Takezawa, infieren, que la vida laboral se realiza eficientemente contando con un ambiente adecuado, asimismo, la satisfacción se debe a los problemas superados en el transcurso de la misma.

Del mismo modo, los enfoques conceptuales; afirman, Zapata, Sigala y Mirabal (2016) que, la toma de decisiones en la organización, es uno de los procesos más importantes, esto se debe a que mediante ella se aplica una elección para optar la correcta decisión, en efecto, que esta iniciativa logra alcanzar la eficiencia organizacional, asimismo, a partir de ella se obtiene una retroalimentación efectiva para conocer la perspectiva de los colaboradores, desarrolla una comunicación empática que es de mucha ayuda para las organizaciones.

Se evidencia que la actitud de los colaboradores aumentará la satisfacción laboral, debida, a que se sienten escuchados, por la organización esto genera que los

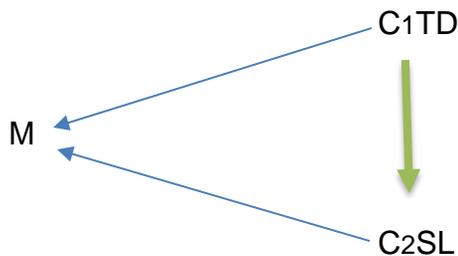
colaboradores logren transmitir sus dudas u opiniones para el logro de objetivos; En efecto, el autor subraya la necesidad del personal con una recompensa justa, apoyo del equipo y un ambiente laboral adecuado, Robbins (2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: De tipo descriptivo, es la investigación a tratar; esto sucede por la realidad en que se desarrolla el estudio, asimismo, como investigación ex post facto, esto ocurre cuando los sucesos ocurren posteriormente, en efecto, a través de la observación como primordial propósito para un posterior análisis, afirman, Fernández y Baptista (2014)

Diseño de la investigación: De corte no experimental, por ende, se empleará el uso de encuesta, para poder obtener la perspectiva de los colaboradores, para su posterior análisis; asimismo se pretende describir ambas variables, para mejor entendimiento a continuación se presenta un esquema.



Descripción:

M = Muestra de colaboradores del Municipio

C₁ TD = Cuestionario de variable uno

C₂ SL = Cuestionario de variable dos

 = La toma de decisiones sobre en la satisfacción laboral

3.2. Variables y operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL				
		DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	E. MEDICIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Toma de Decisiones	Es una representación simplificada de una situación empírica cuyas ventajas son una economía en tiempo y esfuerzo mental de fácil comprensión y modificación, a partir de las conclusiones se pueden fundamentar las decisiones y acciones asumiendo una postura puramente racional, política, intuitiva, creativa, o la combinación de algunas de	Modelo Racional	Diagnóstico del problema y establecimiento de metas.	2	ORDINAL	Encuesta / Cuestionario
			Búsqueda de soluciones y evaluación de alternativas.	2		
			Elección de alternativa puesta en práctica y evaluación de resultados.	3		
		Modelo Racional Limitado	Formulación del problema e identificación de criterios de decisión.	2		
			Ponderación de criterios y desarrollo de alternativas.	2		
			Análisis y selección de alternativas.	2		
		Modelo Político	Establecimiento de alternativas y evaluación de resultados.	2		
			Definición del problema y selección de metas.	2		
			Consideración de soluciones alternas.	1		
		Modelo Intuitivo	Selección y puesta en práctica de alternativa.	2		
			Identificación del problema.	1		
			Desarrollo de alternativas.	1		
		Modelo Creativo	Selección de opciones.	1		
			Preparación y concentración de esfuerzos.	2		
Análisis y búsqueda de alternativas.	2					
Satisfacción Laboral	Disposición o tendencia o relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia	Significación de la Tarea	Satisfacción con las tareas que realiza.	8	ORDINAL	Encuesta / Cuestionario
		Condiciones de Trabajo	Satisfacción con el trabajo en el Municipio.	9		
		Reconocimiento Personal y/o Social	Satisfacción con el reconocimiento de otras personas.	5		
		Beneficios Económicos	Satisfacción con los ingresos salariales.	5		

Fuente: Elaboración Propia

3.3. Población y Muestra

3.3.1 Población: investigación tomo una población de estudio a las gerencias de Servicios Sociales y Acondicionamiento Territorial, por áreas con mayor personal en la Organización; unidas suman 120 servidores de la Municipalidad Provincial.

3.3.2 Muestra: Del mismo modo, los colaboradores con los que contamos son, 78 individuos que laburan en la Gerencia de Servicios Sociales, 45 son nombrados y 33 son contratados, También, Gerencia de Acondicionamiento Territorial con, 42 personas de las cuales 24 son nombrados y 18 son contratados.

Tabla 1: Estudio de la población

GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA						
Condición del trabajador	Servicios Sociales			Acondicionamiento Territorial		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
	54	24	78	39	03	41
Nombrado			45			24
Contratado			33			18
Sub total			78			42
			Total 120			

Fuente: CAP de la Municipalidad Provincial de Utcubamba

3.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Se empleará el uso de la encuesta como técnica, esta permite el recojo de la información a partir de las percepciones de los colaboradores del Municipio de Utcubamba; asimismo, se empleará como instrumento un cuestionario de tipo escala, en la que el individuo responderá con honestidad y con juicio crítico; afirma, Gómez (2012)

Tabla 2: Técnicas e Instrumentos de Cada Variable

Variables	Técnica	Instrumento
Toma de Decisiones	Encuesta: Se aplicó una encuesta para conocer su opinión sobre la toma de Decisiones de los gerentes.	Cuestionario: Este instrumento nos permitió obtener información de los empleadores.
Satisfacción Laboral	Encuesta: Se aplicó una encuesta a los trabajadores para conocer su satisfacción laboral.	Cuestionario: Este instrumento nos permitió obtener información de los empleadores.

Fuente: Elaboración Propia

3.5. Procedimientos:

La presente investigación, observo una problemática en el Municipio de Utcubamba, se solicitaron los permisos necesarios para poder realizar la investigación; posteriormente, se utilizó y valido encuestas, dirigidas a los colaboradores de las áreas a estudiar, y para finalizar, de los resultados obtenidos se logró un análisis y establecer una discusión; en efecto lograr proponer unas recomendaciones favorables para el Municipio.

3.6. Método de Análisis de Datos

Para la realización del informe final, se emplearon técnicas de estadística descriptiva; en efecto, se logró un análisis y resultados con mayor precisión, a través, de las plataformas ofimáticas, Word Office, Excel Office y el Paquete estadístico SPSS. V24. Al mismo tiempo; Esta investigación utilizó para desarrollar con mayor precisión, el alfa de Cronbach, se evidencia en el siguiente cuadro; Gómez (2012).

Tabla3: Resultado Del Test de Fiabilidad del Alfa de Cronbac.

Variables	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Toma de Decisiones racional	30	,855
Satisfacción laboral	32	, 817

Fuente: SPSS. V24

3.7. Aspectos éticos

Se cumplieron los parámetros necesarios para la elaboración de la investigación, como profesionales estamos formados con lineamientos éticos que nos permite desarrollarnos de una mejor forma, asimismo, se hizo uso de la veracidad, compromiso y respeto.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados respecto al Modelo de Toma de Decisiones de los Gerentes de la Municipalidad Provincial de Utcubamba Dimensión: Guía Racional.

4.1 Resultados en la variable Modelo de Toma de Decisiones

4.1.1 Resultados en la Dimensión Modelo Racional

Tabla 4: Modelo Racional en la Toma de Decisión Gerencial

Dimensión de la variable	Escala	Intervalo	N	%
Modelo de decisión racional	Siempre	25 – 30	31	25
	Casi siempre	19 – 24	37	31
	A veces	13 – 18	38	32
	Casi nunca	07 – 12	12	10
	Nunca	01 – 06	02	2
Total			120	100

En la Tabla 4 se evidencia, que la Toma de Decisiones Gerenciales en la organización estudiada; se encontró una media del 30% de los gerentes, quiere decir, que optan por la decisión más adecuada, en efecto, logren hacer las cosas conscientemente en las decisiones tomadas.

4.1.2 Resultados en la Dimensión Modelo Racional Limitado

Tabla 5: Modelo Racional Limitado en la Toma de Decisión Gerencial

Dimensión	Escala	Intervalo	N	%
Modelo Racional Limitado	Siempre	25 – 30	32	27
	Casi siempre	19 – 24	37	31
	A veces	13 – 18	31	26
	Casi nunca	07 – 12	17	14
	Nunca	01 – 06	03	2
Total			120	100

En la Tabla 5 se aprecia la Toma de decisiones gerenciales en el modelo racional limitado. Así tenemos que para el 27% de trabajadores, las decisiones gerenciales se hacen en base es al modelo en mención, para el 31% casi siempre las decisiones gerenciales se rigen por el modelo racional limitado, para el 26% solamente a veces se impone el modelo racional limitado, para el 41% las Decisiones gerenciales casi nunca están impregnadas de una racionalidad limitada y, por último, para el 2% las decisiones nunca tienen una racionalidad limitada.

4.1.3 Resultados en la Dimensión Modelo Político

Tabla 6: Modelo Político en la Toma de Decisión Gerencial

Dimensión	Escala	Intervalo	N	%
Modelo Político	Siempre	25 – 30	9	7
	Casi siempre	19 – 24	36	30
	A veces	13 – 18	45	38
	Casi nunca	07 – 12	29	24
	Nunca	01 – 06	1	1
Total			120	100

En la Tabla 6 se muestran los resultados en torno al modelo de la decisión política de los gerentes. Se observa que para el 7% de trabajadores las decisiones que se toman son completamente políticas, el 30% consideran que no siempre son políticas, otro 38% consideran que las decisiones a veces son políticas, para un 24% las decisiones casi nunca son políticas y, para el 1% las decisiones nunca son políticas.

4.1.4 Resultados en la Dimensión Modelo Intuitivo

Tabla 7: Modelo Intuitivo en la Toma de Decisión Gerencial.

Dimensión	Escala	Intervalo	N	%
Modelo Intuitivo	Siempre	25 – 30	03	3
	Casi siempre	19 – 24	26	22
	A veces	13 – 18	54	45
	Casi nunca	07 – 12	33	27
	Nunca	01 – 06	04	3
Total			120	100

En la Tabla 7 se aprecia la Toma de Decisiones en base a la intuición de los gerentes, según la cual, para el 3% de trabajadores las decisiones siempre son intuitivas, para el 22% casi siempre son intuitivas, para el 45% a veces las decisiones gerenciales son intuitivas, así mismo, para el 27% de trabajadores las decisiones que asumen los gerentes casi nunca son intuitivas y por último para el 3% las decisiones gerencias nunca son intuitivas.

4.1.5 Resultados en la Dimensión Modelo Creativo

Tabla 8: Modelo creativo en la Toma de Decisión Gerencial

Dimensión	Escala	Intervalo	N	%
Modelo Creativo	Siempre	25 – 30	44	37
	Casi siempre	19 – 24	32	26
	A veces	13 – 18	29	24
	Casi nunca	07 – 12	13	11
	Nunca	01 – 06	02	2
Total			120	100

En la Tabla 8 se muestran los resultados sobre la Decisión Gerencial Creativa de los gerentes; según estos datos, para el 37% de trabajadores las decisiones gerenciales siempre son creativas, para el 26% casi siempre son creativas, para otro 24% las decisiones a veces son creativas y, por último, el 2% considera que las decisiones gerenciales nunca son creativas.

4.1.6 Comparación de los resultados según las dimensiones estudiadas

Tabla 9: Modelo decisional predominante al comparar las diferentes dimensiones

Escala	Modelos Decisionales				
	Modelo Racional	Modelo Racional Limitado	Modelo Político	Modelo Intuitivo	Modelo creativo
	%	%	%	%	%
Siempre	25	27	7	3	37
Casi siempre	31	31	30	22	26
A veces	32	26	38	45	24
Casi nunca	10	14	24	27	11
Nunca	2	2	1	3	2
Total	100	100	100	100	100

En la Tabla 9 se aprecian los datos respecto a la comparación entre los diversos modelos de toma de decisiones donde modelo que más sobresale en la toma de decisiones gerencial es el modelo creativo (37%), seguido del modelo racional limitado (27%) y el modelo racional 25%. sin embargo, entre los modelos menos frecuentes se encuentran el modelo político (7%) y el modelo intuitivo (3%).

4.2 Resultados en la variable Satisfacción Laboral

4.2.1 Resultados en la Dimensión Significación de la Tarea

Tabla 10: Satisfacción de los trabajadores con la significación de las tareas

Dimensión	Escala	Intervalo	N	%
Asignación de las tareas	Muy satisfecho	33 – 40	62	52
	Satisfecho	25 – 32	40	33
	Promedio	17 – 24	15	12
	Insatisfecho	09 – 16	03	3
	Muy Insatisfecho	01 – 08	00	0
Total			120	100

En la Tabla 10 se muestran los datos respecto a la satisfacción de los trabajadores con la significación de las tareas; según estos datos, el 52% están muy satisfechos, el 33% se sienten satisfechos, el 12% tiene una satisfacción promedio y un 3% manifiestan estar insatisfechos con las tareas que realizan en la municipalidad.

4.2.2 Resultados en la Dimensión Condiciones de Trabajo

Tabla 11: Satisfacción de los trabajadores con las condiciones de trabajo

Dimensión	Escala	Intervalo	N	%
Condiciones de trabajo	Muy satisfecho	37 – 45	09	7
	Satisfecho	28 – 36	66	55
	Promedio	19 – 27	38	32
	Insatisfecho	10 – 18	07	6
	Muy Insatisfecho	01 – 09	00	0
Total			120	100

En la Tabla 11 se muestra los resultados de la satisfacción con las condiciones de trabajo por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba; un 7% está muy satisfecho, el 55% están satisfechos, un 32% tienen una satisfacción promedio y el 6% se muestran insatisfechos con las condiciones de trabajo en el municipio.

4.2.3 Resultados en la Dimensión Reconocimiento Personal y Social

Tabla 12: Satisfacción de los trabajadores con el reconocimiento personal y social

Dimensión	Escala	Intervalo	N	%
Reconocimiento personal y social	Muy satisfecho	21 – 25	10	8
	Satisfecho	16 – 20	22	18
	Promedio	11 – 15	50	42
	Insatisfecho	06 – 10	35	29
	Muy Insatisfecho	01 – 05	03	3
Total			120	100

En la Tabla 12 se muestran los resultados de la satisfacción de los trabajadores con el reconocimiento personal y/o social por parte de las gerencias de la Municipalidad. Así se tiene que el 8% están muy satisfechos, el 18% están satisfechos, un 42% tienen una satisfacción regular, el 29% están insatisfechos y, por último, el 3% se muestra muy insatisfecho.

4.2.4 Resultados en la Dimensión beneficios Económicos

Tabla 13: Satisfacción de los trabajadores con los beneficios económicos

Dimensión	Escala	Intervalo	N	%
Beneficios económicos	Muy satisfecho	21 – 25	05	4
	Satisfecho	16 – 20	30	25
	Promedio	11 – 15	68	57
	Insatisfecho	06 – 10	17	14
	Muy Insatisfecho	01 – 05	00	0
Total			120	100

En la Tabla 13 se puede apreciar que el 4% de trabajadores están muy satisfechos con los beneficios económicos que perciben, el 25% satisfecho, el 57% muestran una satisfacción moderada, mientras que el 14% se muestran insatisfechos.

4.2.5 Resultados en la Dimensión Oportunidades de Desarrollo

Tabla 14: Satisfacción de los trabajadores con las oportunidades de desarrollo

Dimensión	Escala	Intervalo	N	%
Oportunidades de desarrollo	Muy satisfecho	21 – 25	35	29
	Satisfecho	16 – 20	62	52
	Promedio	11 – 15	17	14
	Insatisfecho	06 – 10	05	4
	Muy Insatisfecho	01 – 05	01	1
Total			120	100

En Tabla 14 se muestra la satisfacción de los trabajadores con las oportunidades de desarrollo que le ofrece la Municipalidad Provincial de Utcubamba, aquí se puede apreciar que el 29% de trabajadores están muy satisfechos, el 52% satisfechos, el 14% no están ni satisfechos ni insatisfechos y un 5% se muestran insatisfechos.

4.2.6 Comparación de los resultados según las dimensiones estudiadas

Tabla 15: Comparación de Satisfacción Laboral por Dimensiones

Variable	Escala	DIMENSIONES				
		Significación de tareas	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y social	Beneficios económicos	Oportunidades de desarrollo
Satisfacción Laboral	Escala	%	%	%	%	%
	M. satisfecho	52	7	8	4	29
	Satisfecho	33	55	18	25	52
	Promedio	12	32	42	57	14
	Insatisfecho	3	6	29	14	4
	M. insatisfecho	0	0	3	0	01
Total	100	100	100	100	100	

En la Tabla 15 se aprecian las diferencias en la satisfacción de los trabajos con respecto a la significación de tareas, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y social, los beneficios económicos, y, las oportunidades de desarrollo. Los datos más resaltantes corresponden a las dimensiones de significación de las tareas donde los trabajadores se muestran muy satisfechos (52%) y oportunidades de desarrollo (29%). Así mismo, el 33% de trabajadores está satisfecho con la significación de las tareas, el 55% con las condiciones de trabajo, el 18% están satisfechos con el reconocimiento personal y social, el 25% con los beneficios económicos, y, el 52% con las oportunidades de desarrollo.

V. DISCUSIÓN

Se elaboró el estudio, con el propósito de investigar, las decisiones tomadas en la organización sobre los colaboradores satisfechos, del Municipio de Utcubamba; se desarrolló, con 120 colaboradores que formaron parte de nuestra muestra, las personas que forman parte del estudio son dos gerencias del municipio; asimismo, se utilizó una encuesta para el levantamiento de datos; en efecto, se evidencia una relación positiva sobre la segunda, al mismo tiempo, se evidencio que el Municipio; existe ciertas dificultades en la organización, así, con las sugerencias presentadas al gerente estas podrán ser soluciones para el beneficio no solo interno, sino también de la Población de Utcubamba, y se dé una Gestión Pública adecuada.

De los resultados evidenciados en la investigación, con interna validez haciendo uso de las herramientas de estadística para un análisis más completo de la investigación. Al mismo tiempo, los resultados obtenidos; se evidencia que la variable uno es la predominante, (Tabla 04), en la que relaciona, con el modelo creativo (37%), Conviene subrayar, que Rodríguez y Pinto (2018); quienes a través de la fenomenografía, como instrumento; permitiendo revisar las relaciones existentes y los componentes que existen entre los procesos internos de la organización, con un modelo que abarca tres dimensiones; mientras, que el de nosotros cuenta con cinco, para un análisis profundo de la organización, rescatamos, que la retroalimentación es una herramienta favorable para conocer las perspectivas de los colaboradores, para evitar mermas de tiempo y ahorro de recursos, que para la municipalidad le resultara beneficioso. Además, para Solana y Alicia (2017), hace mención, que la toma de decisiones y la proactividad van ligadas entre sí, esto sucede, debido que es importante anteponerse a una situación de decisión para tomar la alternativa correcta frente al problema, mientras tanto, en la Municipalidad los gerentes de las áreas a investigar, deberán, de ser proactivos y así encontrar solución precisa a los imprevistos; en efecto, consigo traerán beneficio para la organización de beneficio para los colaboradores. Del mismo modo, Espinoza (2016), afirma, que con una correcta comunicación logrará que los colaboradores logren empatizar con la organización, de tal manera, que las decisiones de adaptan al entorno en el que nos

desarrollamos; en efecto, en la Municipalidad debe existir una mejora en las relaciones interpersonales, para poder, generar un entorno laboral adecuado.

Solano (2016), Afirma en su investigación, analítica y observacional, que los administradores, cuentan con una capacidad para la toma de decisiones, a través, de las perspectivas intrapersonales, que facilitan el logro de los objetivos, esto permite que se incremente la comunicación y capacidad empática de los colaboradores de la organización; se evidencia en la (tabla 4) con un promedio de (38%) porcentaje significativo para mejorar la dimensión creativa, de esto se rescata, que los gerentes de las variables a estudiar, les hace falta estas habilidades comunicativas, debido a que los colaboradores en la organización necesitan sentir un feedback comunicacional de parte de los gerentes hacia ello.

Se evidencia en la (tabla 6), con un (38%); no existe una predominancia del modelo político, esto conlleva, que la organización carezca de un criterio político actualizado; en efecto, la Municipalidad no toma en cuenta el Manual de Organizaciones y Funciones, así como el, Reglamento de Organizaciones y Funciones; esto genera, una evidente baja en el modelo político. Asimismo, se evidencia en la (tabla 5), haciendo una comparación entre las dimensiones de Modelo Racional Limitado frente al Modelo Político, se observa, una Media de (84% de M.R.L.) y (76% de M.P.), de esto podemos rescatar, que la experiencia de los gerentes, predomina en la toma de decisiones.

Villar (2016), enfatiza en su investigación, que las organizaciones deben seguir un proceso para la toma de decisiones para que se dé adecuadamente; asimismo, recomienda que la actualización periódica del MOF Y ROF; asimismo, los gerentes deben de guiarse del plan anual para el alcance de los objetivos.

Al mismo tiempo, Requejo y Sánchez (2019) en su investigación; enfatiza que el modelo conceptual facilita la correcta toma de decisiones; mientras tanto, en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, se evidencia en la (tabla 7); con una media de (45%), en la que gerentes no deben de dejar pasar por alto la solución de problemas presentados, en consecuencia, generando tiempos muertos y mermas de recursos, frente a ello, necesitan un proceso para la solución de estos tácticamente;

evitar los problemas ocurridos en el proceso, con resiliencia, habilidad que los colaboradores deberán de poner énfasis, para salir sobresalientes de los incidentes.

Zecenarro (2018); afirma, mientras la organización brinde las facilidades, comodidad, un ambiente laboral agradable, y ubicando al personal en áreas de acuerdo a sus habilidades, esto permitirá una gestión adecuada del recurso humano; en efecto, realizaran sus labores con alto nivel de productividad logrando la eficiencia, así como, se evidencia en la (Tabla 10) perteneciente a la dimensión significación de tareas, una media de (85%); de esto podemos rescatar, que el colaborador entregara mejores resultados encontrando un ambiente que brinde las facilidades para su desarrollo de actividades.

Afirma, Rosales (2016), que el colaborador cuando se encuentra en un ambiente adecuado logra hacer sus labores en un menor tiempo y sentir satisfacción, en efecto, Rosales concluye, que la capacitación al personal fortalece la autoconfianza y la resiliencia, ambas facilitan el logro de los objetivos eficientemente; Asimismo, podemos evidenciar en la (tabla 11) muestra dimensión condiciones del trabajo, con una media de (62%), de esto podemos rescatar, que los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, cuentan con condiciones laborales adecuadas permitiendo el desarrollo de capacidades en los colaboradores; al mismo tiempo; afirma Alkon (2018), que los espacios deben de contar con una distribución adecuada, así, el personal desarrolle sus actividades eficientemente.

Por otra parte, se evidencia, en la (tabla 12), una media del (71%), a partir de este dato indicamos que los colaboradores no se encuentran totalmente satisfechos, esto genera, una desventaja para el Municipalidad que no pone énfasis en el reconocimiento (motivación) del personal según las metas cumplidas trimestrales, del mismo modo, Armijo (2016), ubica a la dimensión reconocimiento personal y/o social, en un término medio, esto sucede por la evidente falta de capacidad de las gerencias, aumentando, la competencia de los colaboradores con la productividad en un (25%); en efecto, obtener un ascenso como reconocimiento, del mismo modo, ser competitivos.

Zecenarro (2018), sostiene en su investigación, que la equidad de la remuneración económica, brinda una satisfacción en los colaboradores incrementa su motivación,

asimismo, se evidencia, en la (tabla 13), una media del (86%); de esto podemos inferir, que el Municipio cumple sus funciones satisfactoriamente, asimismo, encontramos un (14%) que no está de acuerdo con los beneficios económicos, generando una ligera insatisfacción.

Bastidas (2017), que es de suma importancia, el progreso de los colaboradores y que en las organizaciones del estado deberán de desarrollarse de la mejor manera, valorando el mérito de los individuos para garantizar su permanencia en la organización; mientras tanto en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, se evidencia, en la (tabla 14), una media del (81%); de esto podemos inferir, es un porcentaje aceptable, esto es un factor que logra que los colaboradores tengan oportunidades de desarrollo de forma periódica en su obtención de nuevos conocimientos para su vida profesional; en efecto, Locke (1968) afirma, que el individuo debe de focalizar una meta, que deberá alcanzar para alinearla con los objetivos personales; mientras el proceso que logra la meta tenga un grado de dificultad elevado, mayor será el logro de autorrealización.

Para un análisis más profundo, consideramos que es importante elaborar las medias por cada dimensión, en la que se evidencia, (tabla 15), encontrando, Significancia en las tareas (20%); Condiciones de trabajo (37%); Reconocimiento personal y/o social (31%); beneficios económicos (11%) y para finalizar oportunidades de desarrollo (1%); asimismo, con un promedio ponderado de la variable Satisfacción Laboral, (media 88%); por otro lado, un mínimo de (12%), aun no les permite alcanzar su satisfacción laboral; del mismo modo, en la investigación de Fox (2018), logran alcanzar una satisfacción laboral positiva, en efecto, asegura que con un plan de acción logra mantener un equilibrio constante entre institución y colaborador beneficio para la organización. Además, Rosales (2016), cuando se encuentra en un ambiente adecuado logra hacer sus labores en un menor tiempo y sentir satisfacción, en efecto, la Municipalidad Provincial de Utcubamba logran las metas en el tiempo indicado, esto se evidencia con el (88%) de colaboradores satisfechos en la organización.

Se consideró importante, en la satisfacción de los colaboradores, la comparación de las dimensiones, se evidencia en la (tabla 15); como se evidencia en la investigación de; Farfán (2019), que el modelo utilizado, constó, de 7 dimensiones en

la que se llega a concluir que, si existe una influencia entre ambas variables, de esto se infiere que los colaboradores en la organización cuentan comunicación efectiva; también, se observa el mismo contraste en la Municipalidad Provincial de Utcubamba; genera que los colaboradores se logren alinear rápidamente a los objetivos, logrando alcanzar las estrategias propuestas por los altos mandos en el tiempo determinado. Por otro lado, se evidencian investigaciones en la que sus resultados no son los adecuados; así como, Morante y Perleche (2018), cuyo modelo constó de 5 dimensiones cuyo enfoque utilizado en la investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, en efecto, concluye que el nivel encontrado es un aspecto negativo para la fábrica de ellos se infiere que los colaboradores no se encuentran tan satisfechos, Consideramos rescatable que Municipalidad Provincial de Utcubamba, la recomendación de Morante y Perleche (2018); una retroalimentación periódica a la empresa. Marin (2016), en su investigación subraya, que la satisfacción laboral en la organización se encuentra en un nivel medio con un 49.3 %, por otra parte, existen diferencias significativas esto ocurre porque los colaboradores se sienten motivados, mas no se encuentran satisfechos con las labores que realizan de esa forma concluye el autor.

Del mismo modo, se encuentran autores que rescatamos; como Maslow (1954); quien afirma en su esquema de necesidades jerarquizadas (Necesidades biológica, Seguridad, Afiliación, Reconocimiento y Autorrealización); que el individuo para lograr alcanzar la satisfacción este deberá de ir ascendiendo peldaño por peldaño, hasta lograr sentirse autor realizado, así este, podrá desempeñar sus labores eficientemente, aumentando la productividad de la empresa; al mismo tiempo, Herzberg (1966); asegura, que existe un equilibrio entre dos factores, siendo la higiene el factor predominante y factores motivadores de parte de la organización; ambos alineados permitirá que el colaborador logre desarrollar una capacidad empática con la organización; por otro lado, Aldelfer (1969), a partir de la investigación de Maslow (Quien propone 5 niveles jerárquicos para alcanzar la satisfacción); Adelfer, rectifica y al mismo tiempo asegura que con tres niveles para cumplir la satisfacción del individuo (Existencia, Relación y Crecimiento).

Además de lo mencionado, la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, se encuentra en un nivel satisfactorio, esto es beneficioso para la organización, debido, que está valorando a su recurso humano, de lograr, que el (12%) faltante, alcance la satisfacción, lograrían las metas en el menor tiempo posible y aumentaría la productividad evidenciándose en el plan operativo anual.

VI. CONCLUSIONES

1. La investigación permitió resolver todos los objetivos propuestos, evidenciando que existe un nivel positivo, entre ambas variables empleadas, esto permitirá un control adecuado de recursos y una buena gestión del plan anual de la Municipalidad de Utcubamba, asimismo, lograr los objetivos en el tiempo determinado; en efecto, que los colaboradores desarrollen sus habilidades para beneficio de la organización.
2. La media obtenida, en la variable toma de decisiones es (26.9), que logra ubicar a la variable, en un nivel medio, de esto se infiere, que es una variable que debe reforzar en el Municipio, debido, a que esta variable es vital para el desarrollo de la organización, tanto como, en el plano de recursos humanos, finanzas; en efecto, lograremos alcanzar los objetivos del plan de acción anual en el tiempo establecido, evitando las mermas.
3. En cuanto a la satisfacción laboral, en los colaboradores en el Municipio, se ha encontrado una media de (88%), que evidencia que el personal que labora en la organización, encuentra en el centro de labores las medidas necesarias para desarrollar las labores encargadas, de esto se infiere, que el personal que se encuentra satisfecho permite que los objetivos se logren eficientemente; asimismo, que la Municipalidad tome en cuenta el (12%) restante, debido que, si se logra que este porcentaje, se lograra eficacia organizacional.
4. Analizando los datos obtenidos, se evidencia que existe una relación de la variable independiente sobre la variable satisfacción laboral, de esto se infiere que con una correcta toma de decisiones el personal se sentirá más satisfecho lo que logrará que el Municipio genere menos mermas.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los futuros investigadores, que realicen trabajos de investigación, se autoriza el uso de nuestra encuesta, debido a, que se encuentra revisada y validada por expertos en el tema, esto permitirá, un análisis más profundo de las variables a estudiar, asimismo, esta investigación es válida, para aplicarla en las organizaciones a partir de ella aplicar una retroalimentación que permita alinearnos en plan anual Municipal.
2. A los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, al momento de tomar decisiones en la organización, deben tener en cuenta, tanto inquietudes como necesidades de los colaboradores, porque, son ellos los encargados de encontrarse frente a frente con los problemas presentados y deban tomar las decisiones adecuadas para mejorar el resultado; en efecto, evitar mercas de tiempo, recursos; inclusive, desgano en el trabajo.
3. Se recomienda a la gerencia de recursos humanos a la realización de actividades de capacitaciones, en bienestar de la Toma de decisiones en el desarrolla de trabajo y satisfacción laboral que obtienen los colaboradores de la municipalidad.
4. Además, una revisión del plan de acción, así generar que el personal se encuentre alineado a los objetivos, al mismo tiempo, una retroalimentación que permita una vista desde otra perspectiva, para poder desarrollar mejor las actividades en el periodo siguiente; en efecto, actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF) para lograr la ubicación adecuada según capacidades del personal.

REFERENCIAS

- Adams, S. (1965). *Teoría de la Equidad*. U.S.A: Bélgica. Aldelfer,
- C. (1969). *Teoría de la E.R.C*. U.S.A.
- Alkon, K. (2018). *Condiciones de trabajo y calidad de vida*. Lima: Cayetano Heredia.
- Armijo, M. (2016). *Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Instituto Latinoamérica y del Caribe y Planificación Económicas y Social.
- Artica, J., & Prado, A. (2019). *Comunicación y Doma de Decisiones en la Empresa Thermal Engeeniering SAC*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Baquero, G. (2019). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO - A FUNCIONARIOS PÚBLICOS*. Bogotá: Tecnología.
- Bastidas Castro, R. (2017). *Evaluación de desempeño laboral de los servidores públicos en Colombia*. Bogotá: Universidad Santo Tomas de Aquino.
- Borbom, C., Arvizu, M., & García, J. (2017). *Satisfacción laboral del trabajador*. Torreon: Mexicana y Agronegocios.
- Cardenas, V. (2016). *Las Habilidades Directivas y la Planificación Estratégica en la Universidad Peruana los Andes sede Ayacucho en el año 2016*. Huancayo: Universidad Nacional Del Centro Del Perú Escuela De Posgrado.
- Carrasco S. C. (n.d.). Motivación en el desempeño laboral. 18.
- Cortez, M. (2016). *Análisis del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Organismo Público Descentralizado del Gobierno Provincial de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Crisóstomo, A., & Herrera, R. (2018). *Metodología de una Toma de Decisiones para la Selección de Subcontratos en la industria de la construcción*. Valparaíso: Universidad Católica de Videojuego.
- Delamotte, Y. & Takezawa, S. (1984). *Calidad de Vida Laboral*. Ginebra: Pscothema.
- Elster, J. (2009). *Modelo de Racionalidad Limitada*. ADMINISTRACION Y RECURSOS.
- Espinoza, C. (2016). *Como se Toman las Decisiones Organizacionales*. Distrito Federal de Mexico: Redalyc.

- Farfán, M. (2019). *Influencia de la Cultura Innovativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de INKAPOWER*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Fox, E. (2018). *Percepciones sobre satisfacción laboral en pre docentes de dos facultades de una universidad privada de Lima*. Lima: PUCP.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2008). *Administración y Recursos Humanos*. Washington: Basado en enfoques.
- Hernández, S., Fernández, R., & Baptista, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Panamericana Formas e Impresos.
- Herzberg, F. (1966). *Teoría motivacional de Herzberg*.
- Locke, E. (1968). *Teoría de Fijación de Metas*. U.S.A.
- Marin, H. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú 2016*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Madrid: Harper y Row.
- Mc.Clelland, D. (1965). *Revista Latinoamericana de Psicología*. U.S.A: Toro.
- Miranda, H. (2013). *El presupuesto como herramienta en la toma de decisiones*. [Informe]. Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango.
- Molina, F. (2018). *Liderazgo y Toma de Decisiones*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landibar.
- Morante, J. & Perleche Gamonal, M. (2018). *Satisfacción Laboral en la Fábrica de Calzado "CINDY" E.I.R.L., en la Ciudad de Trujillo - 2018*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Olson, N. (2016). *La construcción de la orden hacia dentro. El Proceso de tomar decisiones del sistema de dirección de la biblioteca*. [tesis doctoral, Universidad de Boras].
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en el Hospitales Públicos de Bdaños y Cáceres*. Badajoz: Universidad de Extremadura.

- Perez, P. (2015). *Percepción de los mandos medios sobre los estilos de toma de decisiones gerenciales en una empresa guatemalteca de servicios técnicos terrestres aeroportuarios*. Asunción: Universidad Rafael Landívar.
- Pinto, M. (2018). *Modelo de uso de información*. Brasil: Transinformacional.
- Prado, A. & Artica, J. (2019). *Comunicación y Toma de Decisiones*. Callao. Universidad Nacional del Callao.
- Requejo, A., & Sánchez, O. (2019). *Toma de Decisiones en la Empresa casa del tornillo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Robbins, S. (2016). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodriguez, Y. & Pinto, M. (2018). *Modelo de uso de Información para la Toma de Decisiones Estratégicas en Organizaciones de Información*. Campinas: TransInformacional.
- Rosales, R. (2016). *Satisfacción laboral y Satisfacción con la vida en los trabajadores de lima metropolitana*. Lima: PUCP.
- Ruiz V. M. & Días, C. A. (n.d.). Capacitar: clave para reducir riesgos de trabajo.
- Salazar, M. (2017). *Habilidades Gerenciales y Toma de Decisiones en la Gestión de la Municipalidad*. Huaraz: Universidad Nacional de Educación.
- Samuel, T. T. (2015). *Diagnóstico de la Gestión Municipal*.
- Sanchez, M., & García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo*. Pereira: Scientia Et Technica.
- Skinner, F. (1979). *Teoría del Conduccionismo Operante*. Pensilvania: Aprendizaje y Comportamiento.
- Solana, S. & Alicia, O. (2017). *Comportamientos Proactivos en el Trabajo*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.
- Solano, A. (2016). *Toma de Decisiones Gerenciales*. Costa Rica: Tecnología en Marcha.
- Urizar, P. (2013). *Percepción de los mandos medios sobre los estilos de*. [Informe]. Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango.
- Vélez, M. (2016). *El Proceso de Toma de Decisiones Como un Espacio Para el Aprendizaje en las Organizaciones*. Medellín: Redalyc.

- Villar, A. (2016). *La Dirección POR Objetivos y Mejores Tomas de Decisiones*. Piura: PAD Escuela de Dirección.
- Vroom, V. (1964). *Teoría de las expectativas*. Montreal: FAM Valencia.
- Zapata, G., Sigala, L. & Mirabal, A. (2016). *Toma de Decisiones y Estilo de Liderazgo Estudio en Medianas Empresas*. Barquisimeto: Compendium.
- Zecenarro, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores de la Municipalidad de Langui*. Canas: Posgrado UCV.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL				
		DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	E. MEDICIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Toma de Decisiones	Es una representación simplificada de una situación empírica cuyas ventajas son una economía en tiempo y esfuerzo mental de fácil comprensión y modificación, a partir de las conclusiones se pueden fundamentar las decisiones y acciones asumiendo una postura puramente racional, política, intuitiva, creativa, o la combinación de algunas de ellas.	Modelo Racional	Diagnóstico del problema y establecimiento de metas.	2	ORDINAL	Encuesta / Cuestionario
			Búsqueda de soluciones y evaluación de alternativas.	2		
			Elección de alternativa puesta en práctica y evaluación de resultados.	3		
		Modelo Racional Limitado	Formulación del problema e identificación de criterios de decisión.	2		
			Ponderación de criterios y desarrollo de alternativas.	2		
			Análisis y selección de alternativas.	2		
			Establecimiento de alternativas y evaluación de resultados.	2		
		Modelo Político	Definición del problema y selección de metas.	2		
			Consideración de soluciones alternas.	1		
			Selección y puesta en práctica de alternativa.	2		
		Modelo Intuitivo	Identificación del problema.	1		
			Desarrollo de alternativas.	1		
			Selección de opciones.	1		
		Modelo Creativo	Preparación y concentración de esfuerzos.	2		
			Análisis y búsqueda de alternativas.	2		
Verificación de resultados.	3					
Satisfacción Laboral	Disposición o tendencia o relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional del	Significación de la Tarea	Satisfacción con las tareas que realiza.	8	ORDINAL	Encuesta / Cuestionario
		Condiciones de Trabajo	Satisfacción con el trabajo en el Municipio.	9		
		Reconocimiento Personal y/o Social	Satisfacción con el reconocimiento de otras personas.	5		
		Beneficios Económicos	Satisfacción con los ingresos salariales.	5		

Anexo 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Toma de decisiones	Modelo Racional	Diagnóstico del problema y establecimiento de metas.
		Búsqueda de soluciones y evaluación de alternativas.
		Elección de alternativa puesta en práctica y evaluación de resultados.
	Modelo Racional Limitado	Formulación del problema e identificación de criterios de decisión.
		Ponderación de criterios y desarrollo de alternativas.
		Análisis y selección de alternativas.
		Establecimiento de alternativas y evaluación de resultados.
	Modelo Político	Definición del problema y selección de metas.
		Consideración de soluciones alternas.
		Selección y puesta en práctica de alternativa.
	Modelo Intuitivo	Identificación del problema.
		Desarrollo de alternativas.
		Selección de opciones.
	Modelo Creativo	Preparación y concentración de esfuerzos.
Análisis y búsqueda de alternativas.		
Verificación de resultados.		
Satisfacción laboral	Significación de la Tarea	Satisfacción con las tareas que realiza.
	Condiciones de Trabajo	Satisfacción con el trabajo en el Municipio.
	Reconocimiento Personal y/o Social	Satisfacción con el reconocimiento de otras personas.
	Beneficios Económicos	Satisfacción con los ingresos salariales.

Anexo 3: Cuestionario toma de decisiones

VARIABLE TOMA DE DECISIONES		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
Modelo racional	Diagnóstico del problema y establecimiento de metas Búsqueda de soluciones y evaluaciones de alternativas Elección de alternativas, puesta en práctica y evaluación de resultados	1, 2, 3, 4, 5 y 6
Modelo racional limitado	Formulación del problema e identificación de criterios de decisión Ponderación de criterios, análisis y selección de alternativas Establecimiento de alternativas y evaluación de resultados	7, 8, 9, 10, 11 y 12
Modelo político	Definición del problema y elección de metas Consideración de soluciones alternas Selección y puesta en práctica de alternativas	13, 14, 15, 16, 17 y 18
Modelo intuitivo	Identificación del problema Desarrollo de alternativas Selección de opciones	19, 20, 21, 22, 23 y 24
Modelo creativo	Identificación y concentración de esfuerzos Análisis y búsqueda de alternativas Verificación de resultados	25, 26, 27, 28, 29 y 30
TOTAL (05)	15	30

TABLA DE PUNTUACIÓN

N°	ÍTEMES	RESPUESTA				
		S	CS	AV	CN	N
01	El gerente identifica las debilidades del personal para plantear las metas de trabajo.	5	4	3	2	1
02	El gerente consulta con el personal antes de tomar cualquier decisión.	5	4	3	2	1
03	Cuando en la Municipalidad hay algún problema el gerente pide ayuda a los trabajadores.	5	4	3	2	1
04	Ante cualquier problema de la gerencia, el gerente pide sugerencias a los trabajadores.	5	4	3	2	1
05	El gerente toma en cuenta las sugerencias e los trabajadores para tomar decisiones.	5	4	3	2	1
06	El gerente evalúa diversas alternativas antes de tomar cualquier decisión.	5	4	3	2	1
07	El gerente considera la participación de los trabajadores para identificar los problemas que corresponden a su área.	5	4	3	2	1
08	El gerente analiza todas las alternativas posibles antes de tomar una decisión.	5	4	3	2	1
09	El gerente hace saber sus criterios a los trabajadores al tomar una decisión.	5	4	3	2	1
10	Ante el surgimiento de algún problema, el gerente toma en cuenta la participación de los trabajadores para analizar y seleccionar alternativas de solución.	5	4	3	2	1
11	El gerente pone en marcha las alternativas propuestas por los trabajadores.	5	4	3	2	1
12	El gerente evalúa los resultados de las decisiones tomadas con la ayuda de los trabajadores.	5	4	3	2	1
13	El gerente prioriza el interés político en la definición y elección de	5	4	3	2	1

	metas de trabajo.					
14	Se percibe presión política en las decisiones que toma el gerente.	5	4	3	2	1
15	El gerente más toma en cuenta las propuestas de solución de los trabajadores que las de su grupo político.	5	4	3	2	1
16	Las decisiones que toma el gerente están impregnadas por el interés político del partido que gobierna el municipio.	5	4	3	2	1
17	Ante cualquier problema que surge en el municipio la solución siempre lo decide el alcalde y no el gerente.	5	4	3	2	1
18	En las decisiones que toma el gerente priman los grupos de interés político.	5	4	3	2	1
19	El gerente piensa que los problemas que el percibe son los más importantes.	5	4	3	2	1
20	El gerente toma decisiones tomando en cuenta su interés personal y no el del municipio.	5	4	3	2	1
21	Al tomar una decisión importante, el gerente no considera todas las alternativas disponibles.	5	4	3	2	1
22	En la toma de decisiones, el gerente toma la primera decisión que se le presenta.	5	4	3	2	1
23	Por lo general el gerente toma la decisión según la información que disponga del momento.	5	4	3	2	1
24	Cuando el gerente toma una decisión no la cambia así vaya en contra de los intereses del municipio.	5	4	3	2	1
25	Frente a un problema el gerente identifica diversas alternativas de solución.	5	4	3	2	1
26	Al abordar un problema el gerente concentra todos sus esfuerzos en comprenderlo.	5	4	3	2	1
27	El gerente busca las mejores alternativas para resolver los problemas del área.	5	4	3	2	1
28	El gerente pone en práctica las alternativas elegidas para la solución de problemas.	5	4	3	2	1
29	El gerente hace un seguimiento de la decisión tomada respecto a una alternativa de solución.	5	4	3	2	1
30	El gerente evalúa los resultados de la decisión tomada respecto a un problema identificado.	5	4	3	2	1

Anexo 4 Satisfacción Laboral

VARIABLE: Satisfacción Laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Significación de la tarea	Satisfacción con las tareas que realiza	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.
Condiciones de Trabajo	Satisfacción con las condiciones de trabajo en el municipio	1,8,12,14,15,17,20,23,27
Reconocimiento personal y/o social	Satisfacción con el reconocimiento de otras personas	6, 11, 13, 19, 24.
Beneficios Económicos	Satisfacción con los ingresos salariales	2, 5, 9, 10, 16.
Oportunidad de desarrollo	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	28, 29, 30, 31, 32.
TOTAL	05	32

TABLA DE PUNTUACIÓN

N°	ÍTEMS	RESPUESTA				
		TA	DA	I	ED	TD
01	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	5	4	3	2	1
02	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	1	2	3	4	5
03	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	5	4	3	2	1
04	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra tarea.	5	4	3	2	1
05	Me siento mal con lo que gano.	1	2	3	4	5
06	Siento que recibo “mal trato” de parte de la municipalidad.	1	2	3	4	5
07	Me siento útil con la labor que realizo.	5	4	3	2	1
08	El ambiente donde trabajo es confortable.	5	4	3	2	1
09	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	5	4	3	2	1
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1	2	3	4	5
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	1	2	3	4	5
12	Me disgusta mi horario.	1	2	3	4	5
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
14	Llevarse bien con el gerente beneficia la calidad del trabajo.	5	4	3	2	1
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	5	4	3	2	1
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.	5	4	3	2	1
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	1	2	3	4	5

20	En el ambiente físico en el que elaboro me siento cómodo.	5	4	3	2	1
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	5	4	3	2	1
22	Me gusta el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias.	5	4	3	2	1
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	1	2	3	4	5
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	5	4	3	2	1
26	Me gusta la actividad que realizo.	5	4	3	2	1
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	5	4	3	2	1
28	Mi trabajo en la municipalidad me da la oportunidad de hacer carrera administrativa.	5	4	3	2	1
29	El trabajo que realizo en la municipalidad me da la oportunidad de continuar mi perfeccionamiento como profesional.	5	4	3	2	1
30	Estoy contento (a) con la estabilidad en mis funciones de trabajo.	5	4	3	2	1
31	En la municipalidad el trato del personal jerárquico hacia el personal subalterno es igual para todos.	5	4	3	2	1
32	Me agrada que la Municipalidad cumpla los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	5	4	3	2	1



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA
BAGUA GRANDE



CREADA EL 30 DE MAYO DE 1984 - LEY N° 23843
REGIÓN AMAZONAS - PERÚ

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Bagua Grande, 18 de Agosto del 2020

Asunto: Respuesta a solicitud de brindar facilidades para elaborar tesis

Ref.: Solicitud de fecha N° 15-07-2020

De nuestra especial consideración

Por medio del presente me dirijo a ustedes para expresarles mis más sinceros saludos, en atención al documento de referencia se le AUTORIZA realizar el estudio de investigación "Toma de Decisiones y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, 2020"; en mi representada, con finalidad de facilitar la tesis, cualquier requerimiento coordinar con nuestro Departamento de Administración.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para mi saludo

Atentamente,

Leonardo Rojas Pedraza



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

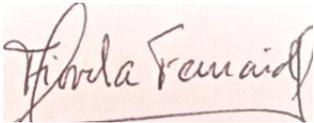
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dra. Fernández Otoy Fiorela Anaí, docente de la Escuela de posgrado, del programa académico de Maestría de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesora de la Tesis titulada: ***Toma de Decisiones y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, 2020***; del autor Rodríguez Horna Estanislao, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 06 de noviembre del 2020

Fernández Otoy Fiorela Anaí	
DNI 16806272	Firma 
ORCID 0000-0003-0971-335X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

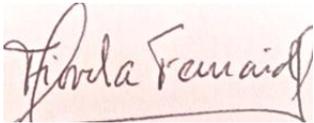
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dra. Fernández Otoy Fiorela Anaí, docente de la Escuela de posgrado, del programa académico de Maestría de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesora de la Tesis titulada: ***Toma de Decisiones y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, 2020***; del autor Abad Zevallos Zarela, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 06 de noviembre del 2020

Fernández Otoy Fiorela Anaí	
DNI 16806272	Firma 
ORCID 0000-0003-0971-335X	