



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION

“Satisfacción Laboral con relación al desempeño de
los trabajadores de la Municipalidad Provincial del
Santa”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

KARLA SALGUERO LAVERIAN

ASESOR:

Mg. JOSE G. LINARES CAZOLA

LINEA DE INVESTIGACION:

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

CHIMBOTE-PERU

2017

Dedicatoria

A mis padres por su ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento para poder llegar a estas instancias de mis estudios.

A mi hija por todas las veces que no pudo tener una mamá a tiempo completo, ser mi mayor motivo para nunca rendirme en los estudios y llegar a hacer un ejemplo para ella.

A mis familiares que tuvieron una palabra de apoyo para mí durante mis estudios,

Y para esa persona que me enseñó a ser quien soy, a la que me entregue, más que un compañero, un padre quien a pesar que nunca pudo físicamente estar en cada momento de mis logros, ahora está en mi corazón, en mi esencia, siempre sus gestos fueron “estudia” y aquí estoy, estudiando no para ser más o mejor que otros, sino para superarme a mí misma, para ayudar a los otros,

Mis palabras de cierre y de comienzo

Agradecimiento

El agradecimiento principal de este proyecto es a Dios quien me a guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante.

De manera especial a mi asesor Jose Linares Cazola; por quien he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar este trabajo.

Y todo el personal de la Municipalidad Provincial del Santa, por facilitarme la información que hizo posible la realización del presente trabajo.

Declaración Jurada

Señores miembros del Jurado, de acuerdo con el Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad Cesar Vallejo, pongo a vuestra consideración la tesis “Satisfacción Laboral con relación al desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Santa” para obtener el título de Licenciado en Administración.

En este trabajo se describen causas, medición, formas y efectos de la satisfacción laboral del personal de la empresa. En tal sentido debe de constituirse en una fuente permanente de consulta.

Para este trabajo de investigación, se contó con diferentes autores que fueron fundamentales para la ejecución y desarrollo de esta tesis, y así culminar de la mejor manera.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

RESUMEN

La investigación realizada tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2017. Esta investigación es de tipo descriptiva- correlacional, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de satisfacción laboral aplicado a los empleados de dicha institución donde se utilizó la escala de medida de Likert y el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, cuantificando los resultados por la escala de puntuación gráfica, los cuales han sido técnicamente validos; habiéndose determinado su confiabilidad y validez con los coeficientes necesarios para su utilidad científica.

Asi mismo se muestra las teorías científicas de diversos autores, que concuerdan con nuestras teorías y además presentamos los datos recolectados y los resultados estadísticos obtenidos que comprueban y afirman nuestra hipótesis general, en la cual se plantea que existe una relación sustancial directa entre la satisfacción y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa 2012. Se empleó la estadística inferencial, de manera específica el método de coeficiente de Pearson, para medir la relación entre las variables.

Por ultimo llegamos a la conclusión que los subordinados de la Municipalidad provincial del Santa, están insatisfechos laboralmente y a la vez los jefes de área opinan que el desempeño laboral de los trabajadores a su cargo es regular; por consiguiente a menor satisfacción menor desempeño laboral

ABSTRAC

The research carried out has as a general objective to determine the relationship between job satisfaction and performance in the Provincial Municipality of Santa in 2017. This research is descriptive-correlational, the instrument used was the satisfaction questionnaire Applied to the employees of that institution where the Likert scale of measurement and the labor performance questionnaire applied to the area heads of the Santa Provincial Municipality were used, quantifying the results by the graphical scoring scale, which have been Technically valid; Its reliability and validity having been determined with the coefficients necessary for its scientific utility.

We also present the scientific theories of several authors, which agree with our theories and also present the data collected and the statistical results obtained that confirm and affirm our general hypothesis, in which it is argued that there is a direct relationship between satisfaction and Performance of workers of the Provincial Municipality of Santa 2012. Inferential statistics, specifically the Pearson coefficient method, were used to measure the relationship between variables.

Finally, we conclude that the subordinates of the Provincial Municipality of the Santa are dissatisfied at the job and at the same time the heads of area believe that the work performance of the workers in their charge is regular; Consequently to lower satisfaction lower labor performance

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xiii
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Trabajos Previos	11
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	17
1.4. Formulación del Problema	28
1.5. Justificación del Estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	29
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de Investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población y Muestra	33
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad	33
2.5. Métodos de Análisis de Datos	34
2.6. Aspectos Éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	113

V. CONCLUSIONES	118
VI. RECOMENDACIONES	119
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	120
ANEXOS	

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo.

Recordemos que el trabajo de una persona es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos, o esperar a los clientes, requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir con los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son las ideales, etc.

En la actualidad vivimos en un mundo de globalización y de la competencia en el aspecto laboral, las instituciones buscan personal capacitado, que tengan nuevos conocimientos, dispuestos al cambio; cuando las actitudes son negativas, constituyen tantos unos síntomas de problemas que contribuyen a trastornos en el desempeño de los trabajadores y a dificultades futuras de la institución.

El desempeño laboral es un concepto muy importante porque depende de ello el desempeño de toda la institución. Pero la satisfacción como el desempeño es tan complicado e incomprensible como las personas mismas, puesto que se rige bajo las leyes de comportamiento humano. Las instituciones de hoy sufren demasiado por este mal, este es el caso de la Municipalidad Provincial del Santa.

Finalmente, teniendo como base lo antes mencionado, se ha propuesto investigar que tan relacionada este la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Santa.

1.1. Realidad Problemática

La velocidad de los cambios en el mundo, que se presentan hoy en los diferentes contextos empresariales, económicos políticos, sociales, tratan de adherirse al ritmo tecnológico, de tal forma que, una actualización de ayer, es muy probable que mañana no sea relevante.

No hay espacio para el error, cada vez se reducen más las brechas de errores cometidos, y eso se debe a la alta competencia; Para competir se necesitan armas, herramientas, no obstante, lo más importante es el capital humano, de nada servirá tener un buen plan estratégico, infraestructura de primera, tecnología, buen producto, servicio, etc., si no contamos con un adecuado capital humano, no servirá absolutamente de nada, pero más allá de contar con una excelente plana cualificada de colaboradores, si no se sienten a gusto, satisfechos, con expectativas y compromiso, tampoco servirá de nada, menos se podrá augurar un crecimiento sostenido y rentable para la empresa, es allí donde las organizaciones tienen que trabajar duro, en hacer colaboradores de calidad, no solo basta con contratar personas y elaborar el mejor producto para venderlo, sino también esto se trata de mantener satisfechos a los colaboradores, los mismos que son nuestros primeros clientes; En el mundo empresarial todo ello se puede deducir en dime como tratas a tus trabajadores y te diré que clase de organización eres, la satisfacción de un trabajador lo lleva al compromiso y lealtad del mismo para con sus pares en la organización y para con ella misma, dará siempre un plus por lograr los objetivos implantados, mantendrá la dirección correcta respondiendo con un desempeño óptimo y eficiente, la motivación intrínseca por saber que si la organización crece crecemos todos, le impulsa a dar más de sí mismo. En ese sentido radica la importancia de crear colaboradores de calidad.

Una organización tiene que ser el medio transformador de las personas, capaz de lograr generar personas integrales con alto desempeño laboral que aporten significativamente en su trabajo y en la sociedad, personas con justa ética.

No obstante, la insatisfacción laboral que existe en la Municipalidad provincial del santa recogida por opiniones dadas por compañeros que laboran en el área de recursos humanos nos permite deducir que esto trae consigo una cierta disminución del desempeño laboral provocando el ausentismo reiterado, rotación del personal, stress y la ansiedad depresiva. Esta insatisfacción laboral se evidencia en la Municipalidad cuando un jefe busca a uno de los colaboradores a su cargo y este no se encuentra en su oficina correspondiente o simplemente esta en actividades de ocio ajenas a sus deberes, lo cual conlleva, a la existencia de conflictos laborales entre el jefe – subordinados, que se dan con frecuencia y provocan un atraso en las actividades de cada persona aumentando la presión y la ansiedad.

Cabe recalcar que ha esto se suma la rotación de puestos, el personal es contratado por un cierto periodo de tiempo, en la mayoría de sus casos solo 6 meses. El personal que ingresa a laborar dentro de la Municipalidad principalmente por las grandes promesas ofrecidas por políticos que llevados al poder solo les queda cumplir. Esto provoca un verdadero conflicto en logros de objetivos y metas trazadas a causa de que el personal no fue debidamente seleccionado, capacitados y no están acorde con la descripción del perfil del puesto y decisiones de ubicación, pasado los meses cuando logran adherirse al ritmo de trabajo son despedidos para dar oportunidad a otros, prosiguiendo con la mala gestión.

Por otro lado, otras situaciones que se presentan problemas gravemente arraigado en esta Municipalidad son los conflictos entre los empleados, uno de los más resaltantes es la disputa por el poder, lo cual muchas veces lleva a la frustración que en varias oportunidades ha provocado una conducta agresiva, manifestada por el sabotaje, acoso o agresión directa, convirtiendo el clima laboral en un ambiente hostil que ha ocasionado la perdida de ideas innovadoras y la no consecución de los objetivos trazados en algunas de las diversas áreas que conforman la

Municipalidad. Estos problemas potencializados nos lleva a señalar las incansables huelgas que realizan el Sindicato de Trabajadores Municipales, por mejoras salariales, reducción del personal contratado y la destitución de algunos funcionarios de la actual gestión.

En la Municipalidad Provincial del Santa, gran cantidad de sus empleados no se sienten comprometidos con este ente estatal, porque los factores motivacionales son cada vez más bajo y la comunicación esta desquebrajada.

Por consiguiente, después de todo lo expuesto surge el interés del presente trabajo de investigación, pues como sabemos el factor humano es uno de los componentes más importante para las organizaciones, pero en evidencia del maltrato se presentan ciertas incógnitas, las cuales las utilizaremos como guía de trabajo en la investigación.

1.2. **Trabajos Previos**

Ojeda (2013), en su tesis “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres, 2013 – México”; finalmente concluye:

Como resultado del objetivo de este estudio, el cual consistió en analizar las variables satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres, así como la relación entre estos dos constructos, se puede concluir lo siguiente:

En términos generales, respecto de los diferentes factores de la satisfacción laboral, los trabajadores de las seis ferias tienen niveles similares de satisfacción laboral, resultado esperado porque tienen iguales características.

Es importante mencionar que la satisfacción con las oportunidades de desarrollo fue la sub escala que en las seis ferias tuvo los valores más bajos; esto puede deberse a que el tipo de trabajo ofrecido en las ferias libres requiere de un bajo nivel de escolaridad y con pocas oportunidades de desarrollo, lo que se

podría explicar porque el dueño del puesto tiene un nivel de escolaridad un poco superior al del trabajador, incluso algunas veces un menor nivel.

La dimensión satisfacción por el trabajo en general está asociada a relaciones interpersonales existentes entre los individuos en las ferias. Para ellos es importante la mayor libertad que poseen para desarrollar sus tareas y una baja supervisión; sin embargo, si la libertad aumenta la productividad disminuye.

Al mejorar las condiciones físicas —como la higiene, la iluminación, la temperatura, entre otros factores— en que los trabajadores de las ferias desarrollan sus tareas, éstos permanecen en sus puestos de trabajo durante mayor cantidad de horas. Ello significaría que los trabajadores aumentan sus ingresos, principalmente porque la actividad económica que desarrollan se realiza en espacios abiertos y esto permite un menor ausentismo en los puestos de trabajo y un mayor flujo de público a las ferias.

Al mejorar la relación de los feriantes con sus superiores en términos de supervisión y dirección, aumentaría la productividad de los primeros. Además, el reconocimiento de los superiores en la forma en cómo realizan sus tareas los feriantes llevará a éstos a ser más productivos.

Sin embargo, aunque no son estadísticamente significativas, es importante mencionar la correlación alta y positiva entre ventas promedio diarias y satisfacción con el reconocimiento, lo que podría estar indicando un posible efecto entre las ventas diarias que realiza un trabajador y su nivel de satisfacción con el reconocimiento que recibe de parte de sus jefes por el trabajo bien hecho.

Espaderos (2016), en su tesis "Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa - Guatemala, 2016"; concluye lo siguiente:

Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r = 0.1256$, lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad. El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por ello que se caracterizan por tener actitudes tales como la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo. El nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto, manifiestan actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo.

Los niveles de relación de género en cuanto al desempeño laboral en los trabajadores son altos, por lo que sin importar si es hombre o mujer poseen características notables del mismo como productividad, trabajo en equipo y motivación.

Los niveles de relación de género en cuanto a satisfacción laboral en los individuos son altos, es por ello que poseen actitudes como ambiente de trabajo, comunicación, motivación y reconocimiento.

Pérez (2015) en su investigación “Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Municipal de Saneamiento básico de Puno S.A, desde la percepción de los usuarios, 2014; Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez”; concluye que:

Resulta que mayor al 50% de usuarios tiene una percepción deficiente del desempeño laboral de los trabajadores de EMSAPUNO S.A

En lo referente a fiabilidad, relacionado al cumplimiento de compromisos de EMSAPUNO S.A, solucionar el problema se encuentra en un 96.7% de insatisfacción; en orientación y explicación de manera clara y adecuada sobre los pasos del trámite a realizar el 71.2% se encuentra insatisfecha su

expectativa, en relación a los errores que cometieron a la hora de atender al usuario el 72.8% manifiesta que cometieron errores. En lo referente a capacidad de respuesta, la información completa y minuciosa tiene percepción insatisfecha de 73.9%, y relacionado a la ayuda que reciben los usuarios en los trámites durante la atención, el 77.2% se encuentra insatisfecha.

La percepción global del que tienen los usuarios acerca del desempeño laboral de los trabajadores presenta insuficiencias marcadas que están estrechamente ligadas a problemas de atención al usuario e incumplimiento de la promesa, principalmente las demoras en la solución de reclamos y en la calidad del servicio ofrecido por la empresa, esto se ve reflejado en la significativa cantidad de usuarios que aseguran que eligieron a esta empresa como proveedoras de servicios públicos domiciliarios porque no tenían otra opción y que en caso de poder cambiarlo lo harían definitivamente porque incumplen sus promesas.

Manosalva (2015), en su tesis “La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones SAC, 2015 – Universidad Nacional de Trujillo, Perú”; concluye:

Se determinó que la insatisfacción laboral influye de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de la empresa.

Se logró identificar por medio de los resultados obtenidos que la empresa no brinda capacitación ninguna a sus trabajadores, es por ello que demuestran un bajo desempeño.

Se evidencio que los trabajadores no se sienten satisfechos en la realización de su trabajo afectando de esta manera su desempeño.

Se comprobó que no existe buenas relaciones entre trabajadores haciendo esto un ambiente desagradable afectando el rendimiento de los trabajadores.

Se logró determinar que la empresa carece de materiales y equipos apropiados generando que los trabajadores no realicen un trabajo adecuado.

Solano (2014) en su estudio realizado “Relación entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores del hospital de apoyo Leoncio Prado, Huamachuco, Universidad Nacional de Trujillo”; se determinó que:

El nivel de alto satisfacción generó un alto nivel de desempeño en los trabajadores del hospital Leoncio Prado de Huamachuco, sin embargo, una mediana o baja satisfacción se relacionó con un bajo desempeño profesional.

En relación al desempeño de los profesionales, los que tuvieron alto porcentaje de desempeño fueron los médicos con un 80%, seguido de los contadores con el 65%, los químicos farmacéuticos con 60%, los obstetras con 50%, así como los economistas, y por último los administradores con el 45%

La satisfacción laboral se relacionó con la modalidad de contrato donde los profesionales nombrados tuvieron un alto nivel de satisfacción que representó el 75%, así como el 45% de los profesionales SERUMS, sólo el 30% contratados por la modalidad CAS tiene alto nivel de satisfacción.

De los profesionales encuestados, 40% de los obstetras fueron nombrados y CAS y el 10% fueron SERUMS y contrato por terceros. El 60% de los médicos fueron nombrados, y el 40% fueron CAS. El 50% de los químicos farmacéuticos fueron nombrados, y el 30% CAS y el 20% SERUMS. El 60% de los administradores fueron nombrados y el 40% CAS. El 25% de los

contadores encuestados fueron nombrados y el 75% fueron CAS. Por último, el 50% de los economistas encuestados fueron nombrados, así como el 50% fueron contratados por terceros.

Chuquitucto (2014) en su estudio realizado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo; Universidad Nacional de Trujillo”; Concluye:

Se determinó que el clima organizacional influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, debido a que los niveles de clima organizacional y desempeño laboral que se encuentran en la organización, es un nivel medio, lo que facilitará posibilidades de mejoría.

Se concluye mediante el análisis estadístico de prueba Chi cuadrado, que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al clima organizacional, se puede apreciar que la comunicación que existe dentro de la organización no es buena y hace falta mejorar las relaciones con compañeros de trabajo, ya que un 51% considera que los conflictos más frecuentes en la organización están dados por chismes; además de mencionar que existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte del jefe.

Un punto a favor en la organización, son las herramientas de trabajo con las que cuenta, pues un 48% indica que son las adecuadas e indispensables para poder brindar un servicio de calidad.

El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la existencia de un clima tipo autoritario, ya que impide

la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Importante este segmento en el cual se destaca la ampliación de conocimiento basado en la recopilación de literatura relacionada con las variables de estudio, a continuación, se presentan un conjunto de conocimientos impartidos por expertos en el campo de la administración.

SATISFACCIÓN LABORAL

Huarpaz (1983), nos sustenta que “La satisfacción laboral, se basa en la actitud, y compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales; indican que las personas que trabajan, usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que pueden ser descritas por el término general de la satisfacción laboral”. Esto se traduce en que los seres humanos estamos compuestos por diversas emociones, que conllevan a tener una buena o mala actitud, lo que va a permitir siendo el caso desenvolverse de manera positiva o negativa dentro de la organización; El mantener un compromiso de desarrollo permanente determinará que el trabajo que desempeñamos hasta el momento ha cubierto nuestras expectativas laborales.

Por otro lado, Blum y Naylor (1982), define que “La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades laborales.

Robbins (2002), manifiesta que “La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.” Basándonos en los fundamentos del presente autor podemos deducir que la satisfacción se entiende como el agrupamiento de diversas actitudes positivas

(voluntad, compromiso, empatía, entusiasmo, involucramiento, etc.) o negativas (ausentismo, pesimismo, intolerancia, etc.); lo cual depende los factores endógenos al ser humano y que dependen del contexto donde labora, y las demás variables que son inherentes al ámbito organizacional, que dan por resultado un nivel alto o bajo de clima organizacional, asimismo en líneas más explícitas, se toma como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden estar relacionadas con el trabajo en general. (Piero, Bravo & Rodríguez, 1996).

Causas de la Satisfacción Laboral

Existen diversas teorías que explican las formas sobre las causas que proporcionan satisfacción laboral, que es lo que las organizaciones hoy en día trabajan muchísimo, es que, a un grado más alto de satisfacción, existen más oportunidades de crecimiento y desarrollo económico por parte de la organización, es por ello que es muy conveniente una mejora continua en este aspecto; entre las que se puede mencionar:

Perry (1961), especifica que entre las causas que producen satisfacción se consideran: a) **RECONOCIMIENTO**: la mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador; b) **BUEN AMBIENTE**: el medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción; c) **COMPETENCIA DE LA DIRECCION**: es decir si la dirección es incompetente hallaran poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización; d) **SEGURIDAD EN EL EMPLEO**: el grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

EFFECTOS DE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO SOBRE EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

El afán de todo administrador o gerente siempre será de mantener una buena relación laboral con los colaboradores, generando satisfacción en el cumplimiento de sus actividades con respecto al ambiente que proporciona la organización, en ese sentido es que existen efectos que generan satisfacción y que generan una no satisfacción:

Robbins (1999), argumenta que “los efectos de la satisfacción sobre el desempeño de los trabajadores son”:

a) **SATISFACCION Y PRODUCTIVIDAD:** Es interesante observar que, si dejamos el plano de los individuos y pasamos al de la organización, hay un apoyo renovado a la relación original entre la satisfacción y desempeño. Cuando se reúnen datos de la satisfacción y productividad en toda la organización, más que en plano individual, encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficientes que aquellas con menos empleados satisfechos. Es muy posible que la razón de que no hallamos conseguidos bastante apoyo para la hipótesis de que la satisfacción es causa de la productividad, es que los estudios se han enfocado en las personas más que en las compañías y que las medidas de la productividad en el plano de los individuos no toman en cuentas todas las influencias recíprocas y complejidades de los procesos que se desenvuelven en el trabajo. Por ende, aunque no estemos en posición de decir que un trabajador más contento es más productivo, quizá sea cierto que las organizaciones contentas son más productivas.

b) **SATISFACCION Y AUSENTISMO:** Encontramos una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo. Es de entender que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo; aquí el autor nos pone un ejemplo sobre la exposición del pago por enfermedad y por salud

de un empleado, donde las organizaciones que tienen prestaciones muy liberales en (cuanto a los permisos por enfermedad alientan a todos sus empleados incluyendo a los más satisfechos) a que se tomen días libres. Dado de que unos tienen intereses variados, es posible encontrar satisfactorio el trabajo y, de todos modos, faltar para gozar de un fin de semana de tres días o broncearse en un día de verano ya que esos días son regalados y no implican castigo.

c) SATISFACCION Y ROTACION: La satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación; sin embargo, circunstancias como las condiciones de mercado de factores, esperanzas de otras oportunidades de trabajo y antigüedad en las organizaciones también son restricciones importantes para decidir si se deja el trabajo actual.

Un moderador importante de la relación entre la satisfacción y la rotación es el nivel de desempeño del trabajador. En lo particular el grado de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que mejor se desempeñan. ¿Por qué? La organización hace esfuerzos considerables para conservar a estas personas, les dan aumentos, elogios, reconocimientos, más oportunidades de ascender.

Casi todo lo contrario ocurre con los que tienen un rendimiento bajo. La organización se esfuerza poco por retenerlos e incluso despliega presiones útiles para incitarlos a renunciar. Por lo tanto, esperaríamos que la satisfacción fuera más importantes como influencia de los empleados de bajo rendimiento para quedarse en el caso de los más exitosos. Cualquiera que sea el grado de satisfacción, lo que mejor se desempeñan tiene más probabilidades de seguir en la organización porque reciben reconocimiento, elogios y otras recompensas que le dan más razones para no irse.

Por otro lado, Newstrom (2007), “considera como no efecto de la satisfacción, si no de la falta de este, a lo siguiente”:

a) ROTACION DEL PERSONAL: Una mayor satisfacción en el trabajo se asocia con una rotación de personal más baja. Mientras más satisfechos estén los empleados es menos probable que entren a un proceso en que piensen o anuncien su propósito de abandonar el trabajo, por lo cual existe mayores posibilidades de que se queden más tiempo con su empleador.

b) AUSENTISMO Y RETARDO: Aquellos empleados que tienen menos satisfacción en el trabajo tienden más al ausentismo. Los empleados insatisfechos no necesariamente planean el ausentismo, pero parece que están más dispuestos a aprovechar la oportunidad de faltar cuando se les presenta la ocasión. Otra forma en que los empleados suelen demostrar su insatisfacción con las condiciones de trabajos es con los retrasos. Un empleado retrasado es alguien que llega a trabajar, pero se presenta después de la hora designada para el inicio de sus actividades.

Los retrasos son una especie de ausentismo de corta duración, que puede fluctuar desde unos pocos minutos hasta varias horas en cada ocasión, y es otra forma que el empleado abandona físicamente el desempeño de sus actividades laborales.

c) ROBOS: Algunos empleados roban productos, otros usan los servicios de la empresa sin autorización, como cuando hacen llamadas telefónicas de larga distancia (por consiguiente, roban tanto el costo de la llamada como el tiempo productivo), otros falsifican cheques o cometen otro tipo de fraude. Todos estos actos representan robo, es decir es la apropiación de recursos no autorizados de la compañía y aunque el robo de los empleados tiene varias causas, algunos de ellos pueden ser que se sientan explotados, con sobrecargas de trabajos o frustrados por el tratamiento impersonal que reciben de la empresa. Internamente, los empleados justifican su conducta no ética como una forma de contrarrestar una percepción de inequidad, o hasta de cobrar venganza de lo que ellos consideran un ruin trato a manos de sus jefes. En contraste con la situación de ausentismo y retardos, los

rígidos controles de la empresa o programas de incentivos no siempre resuelven los problemas de robos, ya que se dirigen a los síntomas y no a las causas subyacentes, como una severa insatisfacción.

d) VIOLENCIA: una de las consecuencias más extremas de la satisfacción laboral se manifiesta por medio de la violencia de diversas formas de agresión física o verbal en el trabajo. Aunque la fuente de violencia puede incluir clientes y personas del exterior, el efecto es el mismo. Millones de trabajadores son víctimas de violencia en los sitios de trabajo cada año y muchos más viven bajo la amenaza directa o velada de sufrir algún daño. Los administradores deben de mantener un monitoreo constante sobre las evaluaciones de satisfacción laboral, pudiendo reaccionar a tiempo y evitar algún tema de moobing laboral, o cualquier otro tipo de agresión que perturbe la paciencia y el estado de ánimo del trabajador imposibilitándole un desarrollo idóneo de sus funciones o actividades laborales diarias. Asimismo, también el autor hace referencia a una lista de algunos otros efectos como el retraso que se refiere a la carencia de puntualidad del empleado, a la falta de respeto a los horarios y descansos, siendo esta una manifestación de desempeño que se debe de evaluar. Los robos y la violencia son manifestaciones de comportamiento, de personalidad y ética, que se pueden presentar tanto en los empleados satisfechos.

DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es medido y administrado por las organizaciones productivas directamente, en el desempeño laboral se ha desarrollado la Capacitación Basada en Competencias y esto alcanza muchos resultados a partir de la definición de competencias para las distintas actividades de los sectores de manufactura, comercio y servicio. La definición de competencias describe no solo el desempeño laboral, sino también un perfil de los distintos tipos de trabajos en cada sector y rama.

Stoner (1994), “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes sujeta a reglas básicas establecidas con anterioridad”. Aquí se plantea que el desempeño laboral está referida a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente con la finalidad de alcanzar metas propuestas.

Por otro lado, Chiavenato (1998), nos indica que “una sistemática apreciación del desempeño, del potencial del desarrollo del individuo a cargo afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia, las cualidades de algunas personas”. Se afirma que el desempeño es la apreciación que un jefe puede tener de como su empleado logra sus metas y objetivos, permitiendo visualizar hasta cuando un empleado puede realizar su labor. Por consiguiente, también el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de la organización, el cual es necesario para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato, 2002)

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación entre su comportamiento con sus resultados, por lo cual; deberá modificar primero lo que se haga a fin d poder medir y observar la acción. El desempeño define al rendimiento como la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo; con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Hasbour (1999), afirma que “el desempeño laboral intervienen factores o condiciones relacionadas dentro del llamado contexto del desempeño, son en primer lugar condiciones, antecedentes que constituyen una fuente de causalidad que actúan sobre factores llamados antecedentes conformados por tres categorías siendo las características de las condiciones sociales(status, roles), culturales(valores, creencias y actitudes) y demográficos (edad, ocupación, nivel socioeconómico, estado civil, educación, salud).

Según Robbins (2004), “expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas

fáciles”. En esta definición se ve claramente que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de esta, así; resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Elementos del Desempeño Laboral

Davis y Newtrons, (2000), conceptualizan las siguientes capacidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, Estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia en el diseño de trabajo, maximizar el desempeño.

Chiavenato (2000), expone que el “Desempeño laboral de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación”: a) Factores Actitudinales: Disciplina, Actitud cooperativa, Iniciativa, Discreción, Presentación del personal, Interés, Creatividad, Capacidad de realización; b) Factores Operativos: Conocimiento del trabajo, Calidad, Cantidad, Exactitud, Trabajo en Equipo, Liderazgo. De otro lado, el desempeño se relaciona con competencias afirmando que en la medida en que el trabajador mejora sus competencias mejora su desempeño (Benavides, 2002).

Robbins (2004), nos dice que “otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar metas trazadas”.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Las empresas para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentren relacionados manteniendo una incidencia directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Davis (2005), aduce que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se

manifiestan en determinadas actitudes laborales”, la cual se encuentra relacionado con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. En base a los que el autor expone la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que defiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro; a) Autoestima: La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo; b) La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades, relacionados con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decir que la gran vulnerabilidad tiende ser asociado conjuntamente con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente se debe confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o fracaso; c) Trabajo en Equipo: Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contactos directos con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un mismo sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros,

aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo;

d) Capacitación del trabajador: Otro aspecto necesario a considerar es la capacitación del trabajador que de acuerdo es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible (Drovett, 2005).

Según Nash (1988), “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de esta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Niveles de Desempeño

Existen instrumentos para determinar los niveles de desempeño de los colaboradores, así nos indica la forma de cómo hacerlo:

Spencer (1992) nos dice que “Para medir el nivel de desempeño de un trabajador, podemos situarlas en escalones desde un excelente desempeño hasta un insuficiente desempeño”. Este alcance se basa en criterios como excelente, bueno, regular desempeño hasta malo y muy malo, en el cual el trabajador está expuesto a las observaciones de su jefe o supervisor, entre los niveles tenemos:

- 1.- Excelente Desempeño del Cargo: aquí el trabajador desempeña su trabajo eficiente su labor, por lo cual se recomienda continuar con el ritmo de trabajo.
- 2.- Buen Desempeño del Cargo: Se le recomienda al subordinado que debe tener un poco más de esfuerzo para mantener su nivel

de desempeño en el cargo asignado, y podría establecerse pautas donde se puede perfeccionar la labor establecida.

3.- Regular Desempeño en el Cargo: el empleado debe tratar de esforzarse más para mejorar su desempeño en la ejecución de sus tareas, ya que podría acarrearle observaciones de mayor grado por parte de su jefe.

4.- Mal Desempeño del cargo: el trabajador no está realizando la labor esperada por la organización en pro del éxito mismo.

5.- Muy Mal Desempeño del Cargo: en este punto es sumamente necesario que el trabajador trate de reorganizar su labor, porque esta no cumple con su labor encomendada.

Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo.

Aragón (2004), afirma que “La evaluación de desempeño es una práctica integrada dentro de una filosofía de comunicación entre el superior y el subordinado con los que se revisan los aspectos claves del trabajo”. De acuerdo a estas condiciones uno de los objetivos de la evaluación de desempeño es la valoración del empleado en el puesto de trabajo para conocer su actuación y su factible potencial de desarrollo. Asimismo, este proceso, estimara los valores, excelencias, cualidades y status de las personas.

Puchol (2005), afirma que “La evaluación de desempeño es un procedimiento continuo de expresión de juicios acerca del personal de una empresa en relación con su trabajo habitual, pretendiendo sustituir a los juicios ocasionales y los formularios con los más variados criterios”. En resumidas cuentas, la evaluación del desempeño es una técnica indispensable en la administración del personal que contribuye al autodesarrollo del empleado y a su vez, puede detectar algunas situaciones relevantes en el trabajo.

Según Chiavenato (2004), “La evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo”. La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos. La administración es el punto clave de todo sistema de evaluación. Más que una actividad orientada hacia al pasado, la evaluación se debe orientar hacia el futuro para disponer de todo el potencial humano de la organización.

1.4. FORMULACION AL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial del Santa, 2017?

1.5. JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación es conveniente porque va permitir conocer la realidad problemática planteada, y a partir de ello, concretar las acciones pertinentes para resarcir o mitigar las causas que sustentan la no satisfacción de los trabajadores y por ende generan un desempeño inadecuado, generando un no cumplimiento de los objetivos organizacionales. El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, porque servirá para comprobar cuál es el resultado de las variables que se estudian en esta investigación mediante nuevos conocimientos prácticos y conceptuales.

Asimismo, también tiene una justificación metodológica ya que se creará un instrumento el cual nos servirá para recopilar y a partir de ello tomar acciones pertinentes; el instrumento creado servirá para posteriores investigaciones de igual forma la información que nos brindará los resultados.

Las Implicancias prácticas se darán justamente porque la investigación servirá para que posteriormente se tomen en cuenta para otras investigaciones.

1.6. HIPOTESIS

“Existe relación entre la Satisfacción Laboral con el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2017”

Hipótesis de investigación (Hi):

“Existe relación sustancial directa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2017”

Hipótesis nula (H0):

“No existe relación sustancial directa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2017”

1.7. OBJETIVOS

i. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la Municipalidad Provincial del Santa.

Objetivo Especifico

- Medir el grado de satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Provincial del Santa.
- Medir el nivel de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa.

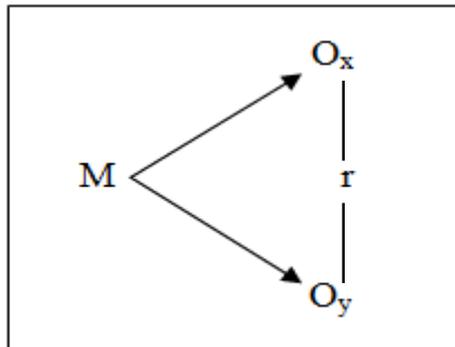
- Determinar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral del trabajador de esta institución.

II. MÉTODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACION

El tipo de diseño del estudio es no experimental, transversal. El diseño perteneciente al actual estudio es **no experimental**, debido a que no hay manipulación alguna sobre las variables en estudio.

Investigación de tipo Correlacional, puesto que se tuvo por objetivo establecer el grado de relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores.



Representación gráfica

De donde:

M : Muestra, conformado por los trabajadores

O_X : Satisfacción laboral

O_Y : Desempeño de los trabajadores

r : Grado de relación entre ambas variables.

2.2 Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Robbins (2002) “La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”	Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en sus sentimientos, emociones y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.	Nominal
Desempeño Laboral	Stoner (1994), “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes sujeta a reglas básicas establecidas con anterioridad”	Es el comportamiento adoptado por el trabajador, el cual pone en manifiesto sus capacidades, habilidades y destrezas para generar resultados y cambios en la organización. Siendo esto el rendimiento global del trabajador.	Nominal

Elaboración propia

2.3 POBLACION Y MUESTRA

- **Población:** Se ha considerado como población al total del personal que labora en la Municipalidad Provincial del Santa, que suman 582 trabajadores administrativos, distribuidos de la siguiente manera:

Personal Administrativo Estable : 382

Personal Administrativo Contratado : 200

- **Muestra:** Se calculó un tamaño de muestra de un total de 232 trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa.

Personal Administrativo Estable : 152

Personal Administrativo Contratado : 80

Para hallar la muestra se utilizó en este caso la fórmula

Donde:

Muestra: $n=?$

Población: $N=582$

Población de éxito: $P=50\%$

Complemento de población: $Q=50\%$

Nivel de confianza: $Z=1.96$

Margen de error: $E=5\%$

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para recolectar los datos es la encuesta, quién a través de los ítems propuestos los entrevistados responderá obteniendo los datos necesarios para la tabulación.

Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que “la validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.” (p. 200).

Así mismo, la validación se dará por intermedio de juicio de expertos (dos temáticos y un metodólogo), los cuales evaluarán el cuestionario estructurado en escala de Likert.

Confiabilidad

Hernández et al., (2014) “La confiabilidad hace referencia a la utilización del método de alfa de Crombah”:

Para analizar la investigación se utiliza el Coeficiente de Alfa de Crombah, el cual se aplicará al instrumento, basándose en la medición de las respuestas del sujeto respecto a los ítems del instrumento. Si el coeficiente de Conbrah, está más cerca al 1, más alto será el grado de confiabilidad.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

- S_i^2 Es la varianza del ítem i.
- S_t^2 Es la varianza de los valores totales observados.
- K Es el número de preguntas o ítems.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos para la presente investigación se enmarcarán en el método de análisis del enfoque cuantitativo:

Estadístico Descriptivo

Distribución de frecuencias: para mostrar la información de forma tabulada detallada y ordenada, que permitirá un análisis rápido y objetivo.

Gráficos: para hacer más vistosa, atractiva e interactiva la información que se recolectará, se presentará gráficos cuyo análisis se presentará adjunto a estos.

Se utilizará software especializado para el tratamiento de los datos. Luego de la compilación de una base de datos “StatisticalPackageforthe Social Sciences SPSS vs. 22”. Media aritmética y desviación estándar.

- **A Nivel Inferencial:**

Para este análisis se tomaron los datos suministrados a nivel de estadística descriptiva, mediante la Prueba t student para muestras relacionadas y la prueba de Correlación r de Pearson.

Se analizó el comportamiento de la rentabilidad financiera en función a la rentabilidad económica, para ello se empleó la prueba “t” Student”, para diferencias de medias, en muestras relacionadas.

Para analizar e interpretar los resultados de los Costos contractuales de construcción y la Rentabilidad, en base al grado de relación entre estas variables, se utilizó la prueba de Correlación r de Pearson. El procedimiento detallado de las pruebas mencionadas se presenta en el Anexo 7.

Cabe precisar que en la presente investigación utilizó el software *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* o Programa Estadístico para las ciencias sociales Versión 18., tanto para la prueba de correlación r de Pearson y la prueba. t student para diferencia de medias en muestras relacionadas.

- Si, la Significancia Bilateral $< \alpha$ (error aceptable), se acepta la hipótesis de correlación o diferencia significativa
- Si, la Significancia Bilateral $> \alpha$ (error aceptable), se acepta concluye que no existe relación o diferencia significativa

De donde $\alpha = 0.05$ (5%) o 0.01 (1%), es el error aceptable máximo y mínimo respectivamente.

2.6. Aspectos éticos

La recopilación de información se proporcionará a partir de la ejecución del instrumento quién tiene como técnica de aplicación encuesta. Los datos recopilados se han proporcionado de la manera más factible y viable, no alterando los datos, por ningún medio de manipulación menos aun intercediendo en las respuestas otorgadas por los encuestados, de manera que la información que se encuentra plasmada en esta investigación es de fidedigna.

Asimismo, todos los resultados serán mostrados en cuadros, tablas y gráficos para una mayor y mejor interpretación de los lectores.

III. Resultados

VARIABLES: SATISFACCION LABORAL

TABLA N° 01

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según género

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Femenino	111	47,8	47.8
Masculino	121	52.2	100.0
Total	232	100.0	

Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 47.8% de los colaboradores pertenecen al género femenino, mientras que el 52.2% de los colaboradores pertenece al género masculino.

GRAFICO N° 01

Distribución de los colaboradores, según género

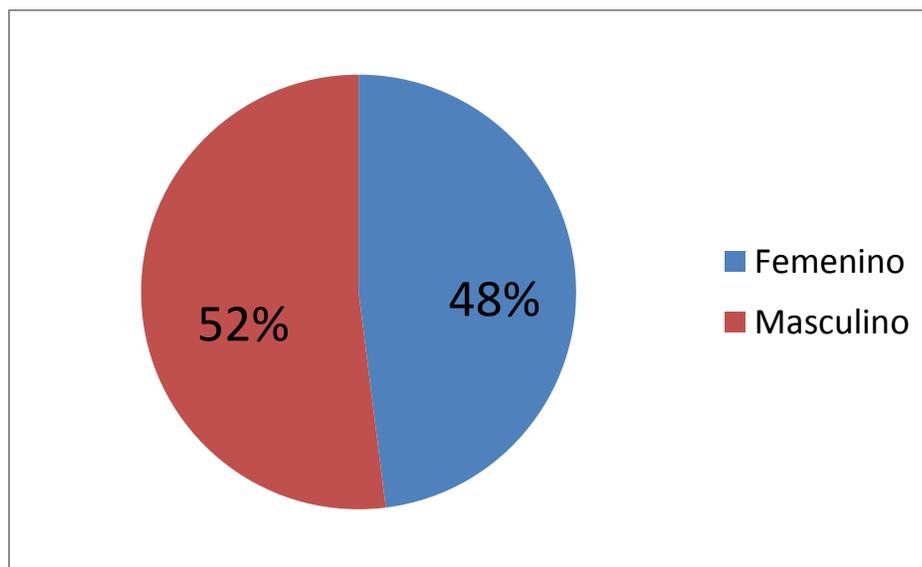


TABLA N° 02

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según su edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Entre 20 a 30	40	17.2	16.7
Entre 30 a 40	85	36.6	36.1
Entre 40 a 50	54	23.3	66.7
Más de 50	53	22.9	100.0
Total	232	100.0	

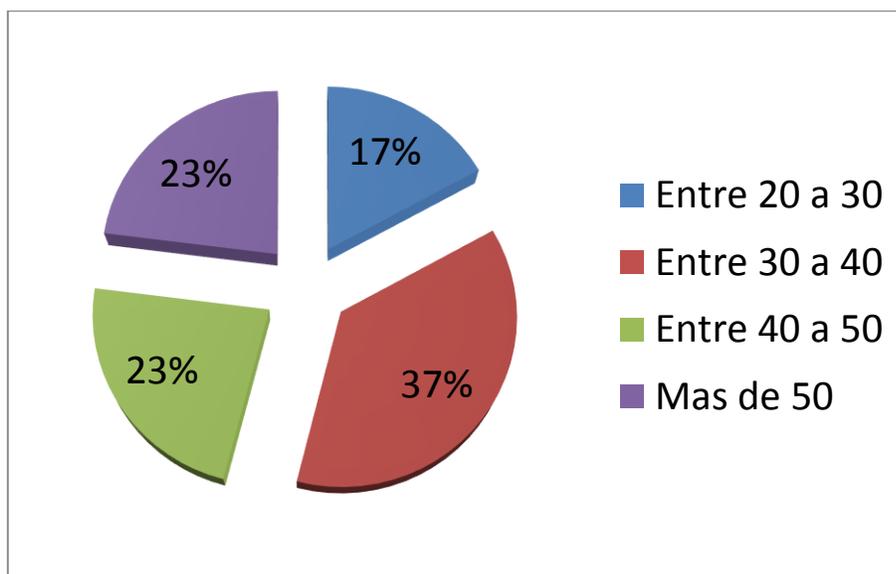
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCCION:

Observamos que el 36.6% de los colaboradores tienen edades de 30 a 40 años, un 23.3% tienen entre 40 a 50, un 22.9% tienen más de 50 años y un 17.2% tienen entre 20 a 30 años.

GRAFICO N° 02

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según su edad



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 02

N	232
Media	33.00
Mediana	39.00
Moda	35.00
Desviación Típica	16.33
Rango	2
Mínimo	1
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que el promedio de trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa tienen 33 años.

La mediana nos indica que el 50% de las edades de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa es de 39 años y el otro 50% está por debajo de esta edad.

La edad que más se repite (Moda) es de 35 años, con una desviación en la media de 16.33 años con respecto al valor central.

La edad máxima marcada fue de más de 50 años y la edad mínima marcada fue de 20 a 30 años, con un rango de 30 a 40 años.

TABLA N° 03

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Educación Secundaria	16	6.9	6.9
Técnico	70	30.2	37.1
Educación Universitaria	122	52.6	89.7
Post Grado	24	10.3	100.0
Total	232	100.0	

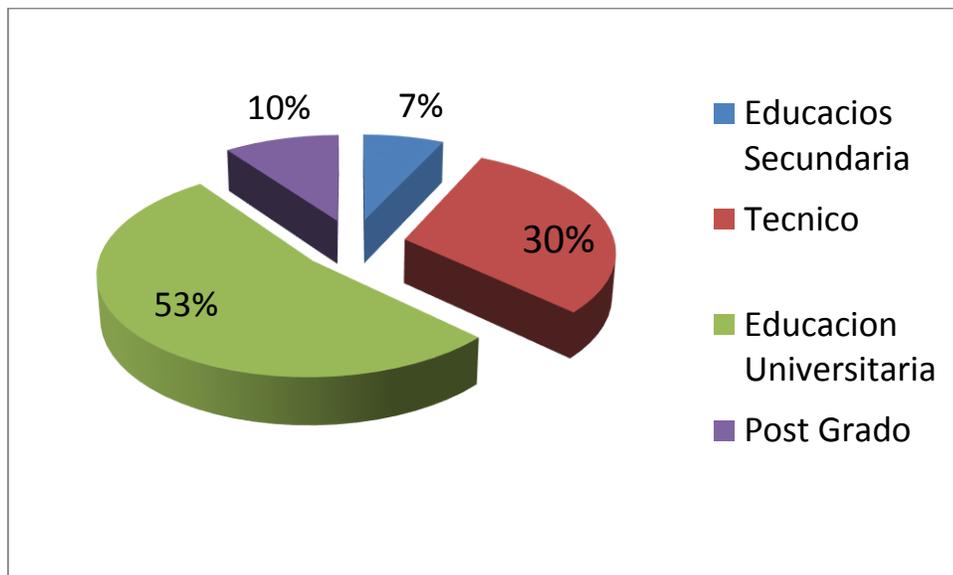
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 52.6% cuenta con Educación Universitaria, 30.2% son técnicos, el 10.2% tienen Post Grado, 6.9% cuenta con Educación Secundaria

GRAFICO N° 03

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según grado de instrucción



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 03

N	232
Media	3.66
Mediana	4.00
Moda	4
Desviación Típica	.755
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5

INTERPRETACION:

La media nos indica que el promedio de grado de instrucción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa es universitaria.

La mediana nos indica que el 50% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa tiene grado de instrucción universitaria y el otro 50% está por debajo de este valor.

La opción que más se repite del grado de instrucción (Moda) es educación universitaria, con una desviación en la media de 0.755 unidades de la escala.

El grado de instrucción máxima marcada es post grado y el mínima marcada es educación secundaria, con un rango de técnico.

TABLA N° 04

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según, satisfacción de objetivos y las metas que propone la institución

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente Insatisfecho	7	3.0	3.0
Insatisfecho	165	71.1	74.1
Indiferente	42	18.1	92.2
Satisfecho	18	7.8	100.0
Total	232	100.0	

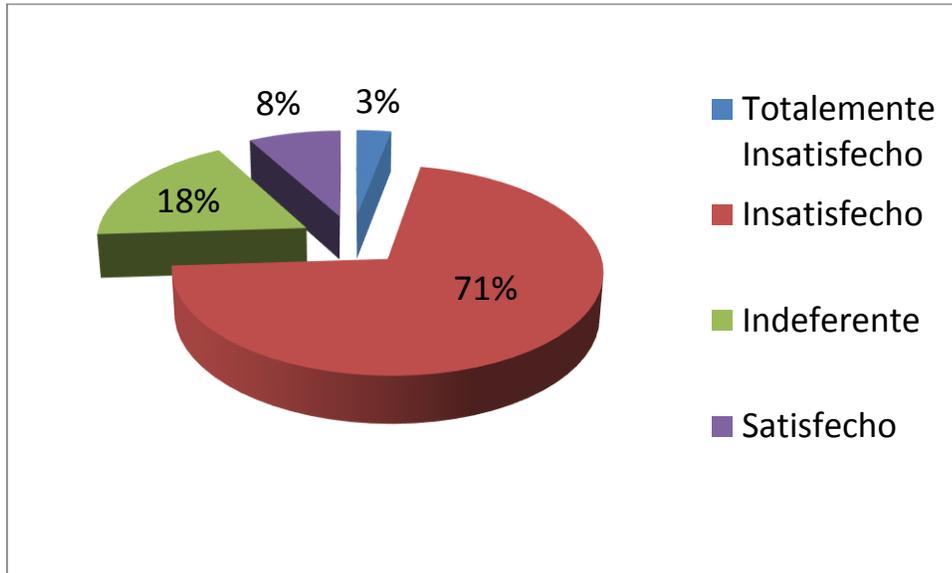
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCCION:

El 71.1% de los colaboradores se sienten Insatisfechos con la formulación de metas y objetivos que propone la institución, mientras que 18.1% se sienten Indiferentes con la formulación de metas y objetivos que propone la institución y un 7.5% se encuentran Satisfechos con la formulación de metas y objetivos que propone la Municipalidad Provincial del Santa

GRAFICO N° 04

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según, satisfacción de objetivos y las metas que propone la institución.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 04

N	232
Media	2.31
Mediana	2.00
Moda	2
Desviación Típica	.656
Rango	3
Mínimo	1
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los colaboradores se encuentran insatisfechos con la formulación de metas y objetivos por parte de la institución.

La mediana nos indica que el 50% de los colaboradores se encuentran totalmente insatisfechos y el otro 50% se sitúa por debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es que los colaboradores se encuentran insatisfecho con la formulación de metas y objetivos por parte de la organización.

El valor máxima marcado por los colaboradores es satisfecho y el valor mínima marcada es totalmente insatisfecho, resultando el rango indiferente.

TABLA N° 05

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción la motivación de los trabajadores

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente Desmotivado	5	2.2	2.2
Desmotivado	20	8.6	10.8
Indiferente	135	58.2	69.0
Motivado	72	31.0	100.0
Total	232	100.0	

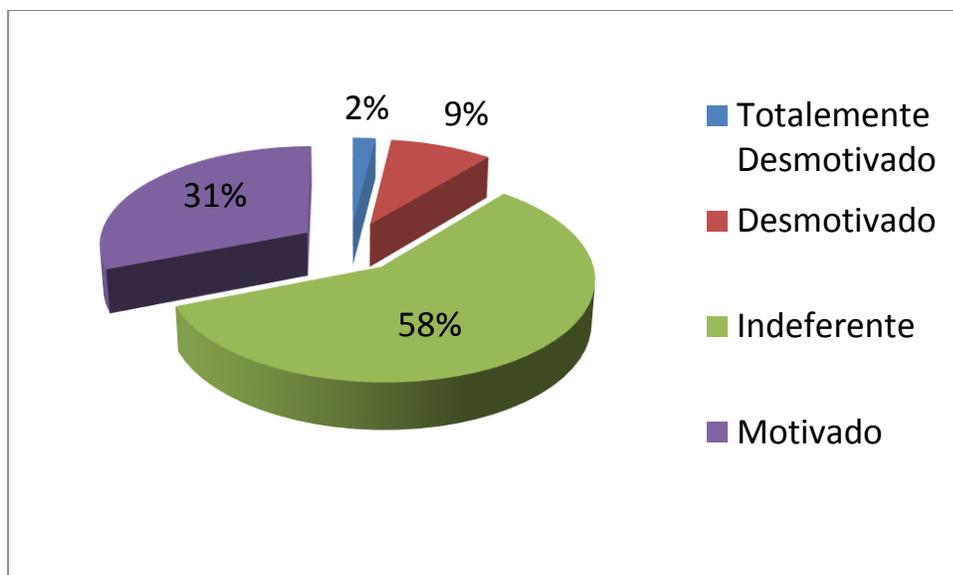
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Se observa que el 58.2% que representa a 135 de los trabajadores encuestados se sienten indiferentes, un 31.0% se encuentran motivados, mientras que el 8.6% se sienten desmotivados y un 2.2% se encuentran totalmente desmotivados para la realización de sus actividades.

GRAFICO N° 05

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción la motivación de los trabajadores



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 05

N	232
Media	3.18
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.672
Rango	3
Mínimo	1
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos demuestra que el promedio de los colaboradores se sienten indiferentes frente a la motivación.

La mediana nos indica que el 50% de los colaboradores señalan que son indiferentes frente a la motivación para la realización de sus actividades y el otro 50% se sitúa por debajo de dicho valor.

La opción que más se repite (Moda) es que los colaboradores son indiferentes a la motivación, con una desviación en la media de 0.672 unidades de la escala.

La respuesta máxima fue motivada y mínima marcada es totalmente desmotivado siendo la indiferencia el rango.

TABLA N° 06

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los logros personales.

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No me permite	28	12.1	12.1
Indiferente	78	33.6	45.7
Me permite	126	54.3	100.0
Total	232	100.0	

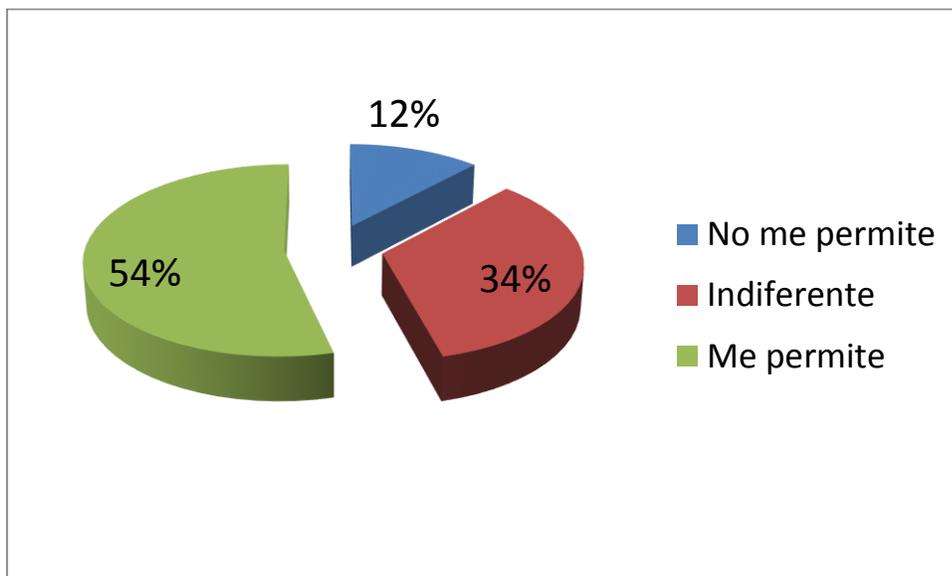
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCCION:

El 54.3% de los colaboradores marcaron la alternativa que le permite logros personales, un 33.6% marcaron la alternativa indiferente, mientras que un 12.1% marco la alternativa que no le permite.

GRAFICO N° 06

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los logros personales



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 06

N	232
Media	2.42
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.698
Rango	3
Mínimo	1
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos refleja que a los colaboradores le es indiferente si la institución le ha permitido logros personales.

La mediana nos indica que el 50% de los colaboradores le es indiferente si la institución le ha permitido logros personales y el otro 50% se sitúa por debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es que los colaboradores son indiferentes a que la institución no le permite logros personales con una media 0.689 unidades de la escala.

El valor máxima marcado me ha permitido y el valor mínima marcada fue no me ha permitido definitivamente, siendo el rango indiferente.

TABLA N° 07

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción por la tecnología que utilizan para el desarrollo de sus actividades

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente Insatisfecho	59	25.4	25.4
Insatisfecho	113	48.7	74.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	52	22.4	96.6

Satisfecho	8	3.4	100.0
Total	232	100.0	

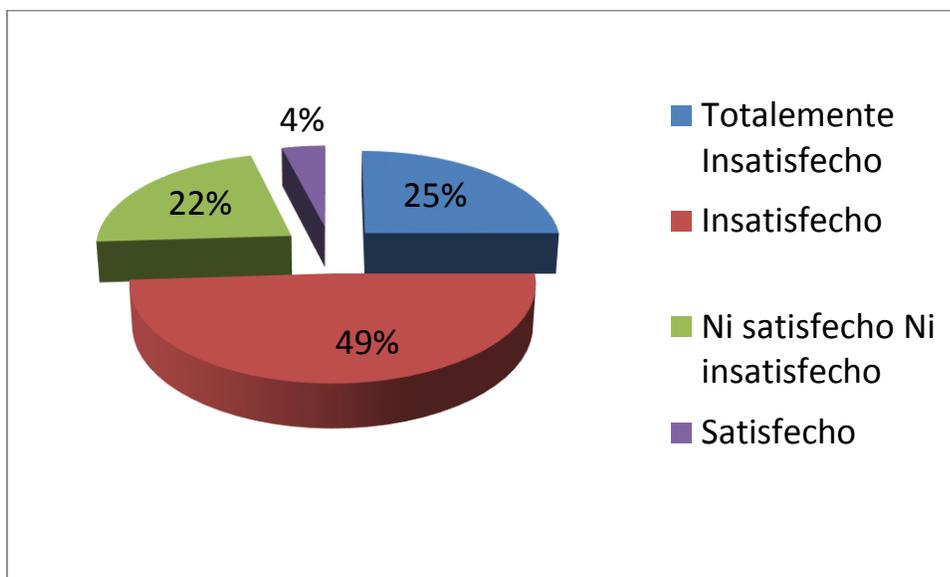
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

El 48.7% de los encuestados opinan que están insatisfechos con la tecnología que utilizan para el desarrollo de sus actividades, un 25.4% de los colaboradores están Totalmente insatisfecho, sin embargo un 22.4% están Ni satisfecho Ni insatisfecho con la tecnología utilizada.

GRAFICO N° 07

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción por la tecnología que utilizan para el desarrollo de sus actividades



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 07

N	232
Media	2.04
Mediana	2.00
Moda	2
Desviación Típica	.786
Rango	3

Mínimo	1
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos refleja que a los colaboradores están insatisfechos con la tecnología utilizada para la realización de sus actividades.

La mediana nos indica que el 50% de los colaboradores están insatisfechos con la tecnología y el otro 50% están por debajo de dicho valor.

La opción que más se repite (Moda) es que los colaboradores están insatisfechos, con una desviación de la media 0.786 unidades de la escala.

El valor máximo es satisfecho y el valor mínima marcada es totalmente insatisfecho, siendo el rango ni satisfecho ni insatisfecho.

TABLA N° 08

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción en el entorno y espacio físico en el que realizan sus actividades laborales

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Inadecuado	2	0.9	0.9
Poco Adecuado	130	56.0	56.9
Adecuado	100	43.1	100.0
Total	232	100.0	

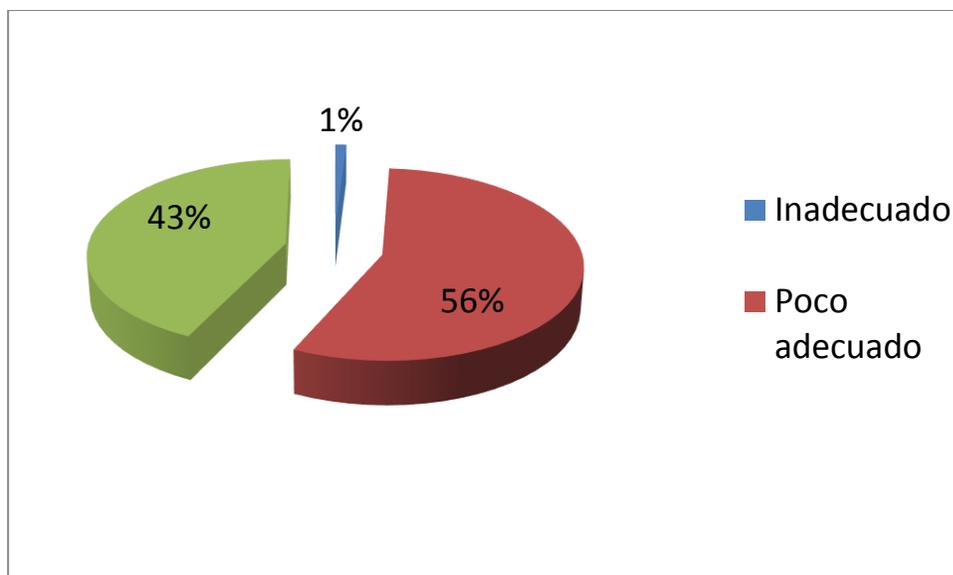
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 56% marcaron la alternativa Poco Adecuado, un 43.1% que seleccionaron la alternativa Adecuada mientras que el 0.9% que marcaron Inadecuado.

GRAFICO N° 08

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción en el entorno y espacio físico en el que realizan sus actividades laborales



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 08

N	232
Media	2.42
Mediana	2.00
Moda	2
Desviación Típica	.512
Rango	2
Mínimo	1
Máximo	3

INTERPRETACION:

La media nos refleja que a los encuestados consideran poco adecuado al entorno y espacio físico donde realizan sus actividades.

La mediana nos indica que el 50% de los encuestados señalan poco adecuado al entorno físico y al espacio y el otro 50% se sitúa por debajo de este valor.

La moda es poco adecuado, opción que más se repite, con una desviación en la media 0.512 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es adecuado y el valor mínimo es inadecuado, siendo el rango poco adecuado.

TABLA N° 09

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción de la relación con sus compañeros

N	Frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	1	0.4	0.4
Regular	55	23.7	24.1
Bueno	152	65.5	89.7
Excelente	24	10.3	100.0
Total	232	100.0	

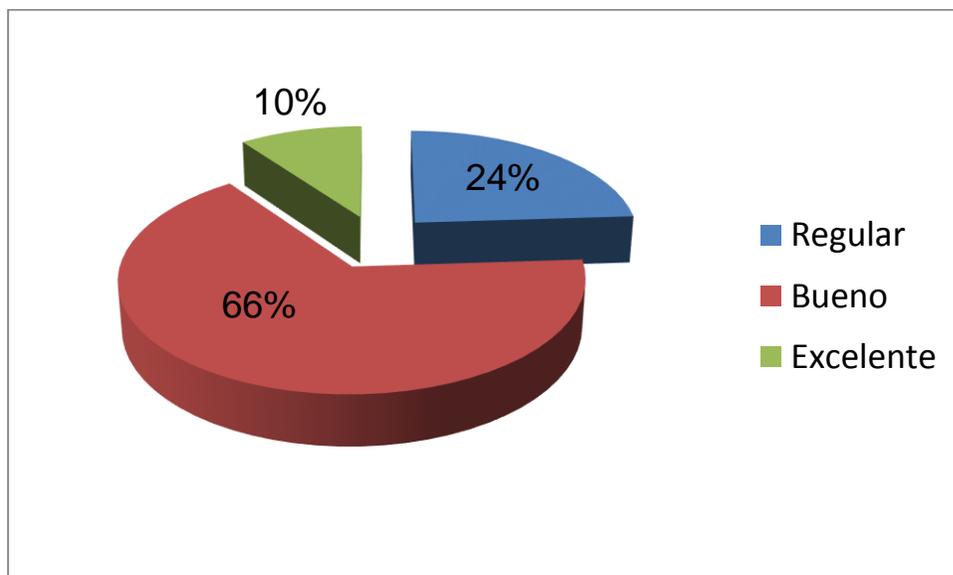
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que un 65.5% señalaron que la relación entre compañeros es Bueno y un 23.7% eligieron que la relación es Regular, mientras que un 10.3% marco excelente y 0.4% marco Malo.

GRAFICO N° 09

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción de la relación con sus compañeros



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 09

N	232
Media	3.86
Mediana	4.00
Moda	4
Desviación Típica	.582
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5

INTERPRETACION:

La media nos indica que los encuestados tienen una buena relación con sus compañeros.

La mediana nos indica que el 50% de los encuestados tienen buena relación entre compañeros y el otro 50% está por debajo de este valor.

La moda que se repite es la buena relación que existe entre compañeros, con una desviación de la media 0.582 unidades de la escala.

El valor máximo marcado es excelente y el valor mínima marcada es malo con un rango regular.

TABLA N° 10

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción de expresión de sus opiniones en su grupo de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	21	9.1	9.1
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	20	8.6	17.7
De acuerdo	191	82.3	100.0
Total	232	100.0	

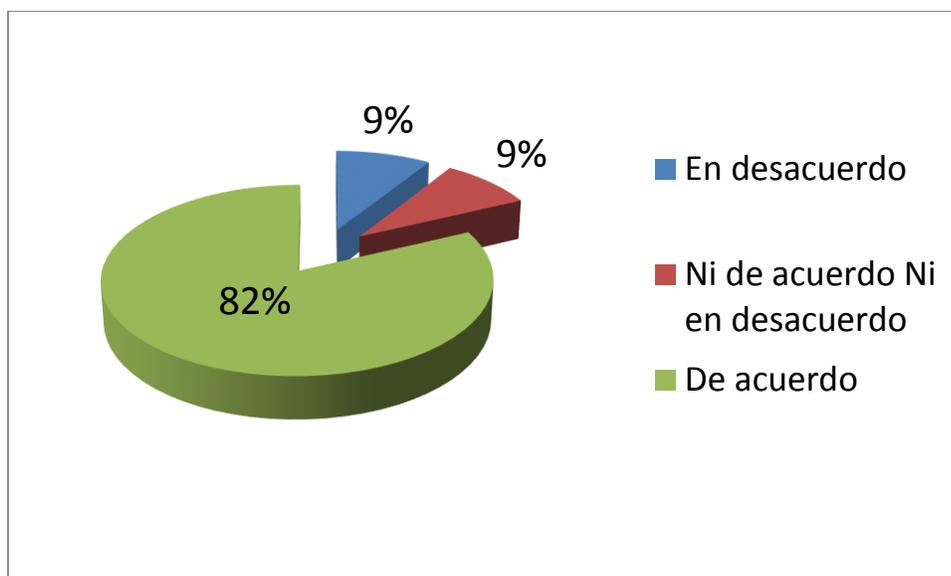
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que un 82.3% de los colaboradores marcaron la alternativa de acuerdo a la expresión de sus opiniones en su grupo de trabajo, 9.1% marcaron la alternativa en desacuerdo la expresión de sus opiniones en su grupo de trabajo, 8.6% marcaron la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo a la facilidad de expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.

GRAFICO N° 10

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción de expresión de sus opiniones en su grupo de trabajo



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 10

N	232
Media	2.73
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.615
Rango	2
Mínimo	1
Máximo	3

INTERPRETACION:

La media nos indica que se encuentran de acuerdo con la facilidad de expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.

La mediana nos indica que el 50% de los encuestados están de acuerdo y el otro 50% están por debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es de acuerdo con la facilidad de expresar sus opiniones en su grupo de trabajo con una desviación de la media 0.615 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es de acuerdo y el valor mínima fue en desacuerdo, siendo el rango ni de acuerdo ni desacuerdo.

TABLA N° 11

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción de comunicación de los trabajadores con sus jefes directos

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	112	48.3	47.9
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	86	37.1	84.6
De acuerdo	34	14.7	100.0
Total	232	100.0	

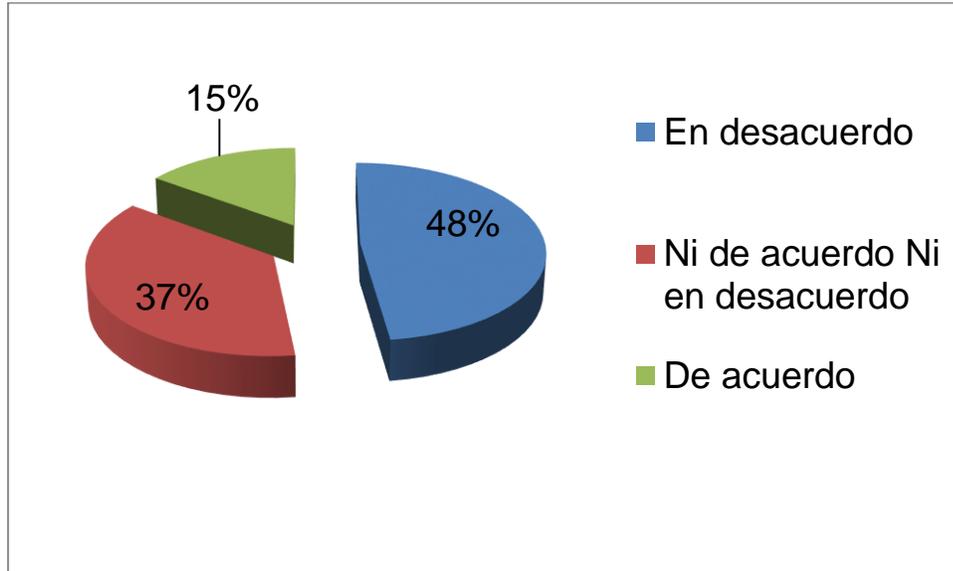
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que 48.3% marcaron la alternativa en desacuerdo con la efectividad de comunicación con sus jefes, el 37.1% de los colaboradores marcaron ni de acuerdo ni en desacuerdo a la satisfacción de comunicación de los trabajadores con sus jefes directos, mientras que un 14.7% marcaron de acuerdo.

GRAFICO N° 11

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción de comunicación de los trabajadores con sus jefes directos



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 11

N	232
Media	1.66
Mediana	2.00
Moda	1
Desviación Típica	.720
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los colaboradores están en desacuerdo con la efectividad con sus jefes directos.

La mediana nos indica que el 50% de los encuestados están en desacuerdo con la efectividad en la comunicación con sus jefes y el otro 50% está por debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es desacuerdo, con una desviación de la media 0.720 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es de acuerdo y el valor mínima marcada es en desacuerdo, siendo el rango desacuerdo.

TABLA N° 12

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción con el reconocimiento que le brindan los jefes por su desempeño

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente Insatisfecho	5	2.2	2.2
Insatisfecho	155	66.8	69.0
Ni satisfecho Ni Insatisfecho	34	14.7	83.6
Satisfecho	38	16.4	100.0
Total	232	100.0	

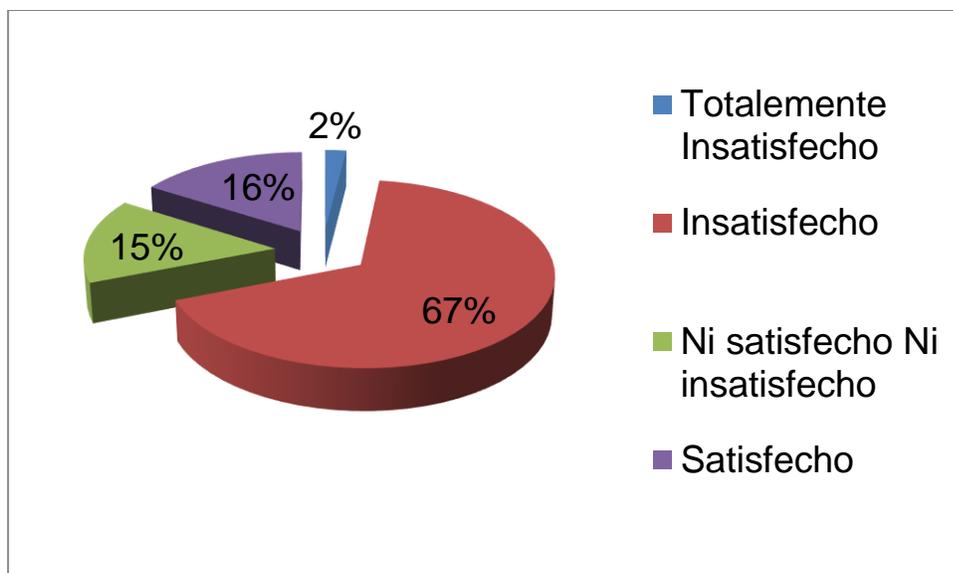
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCCION:

Observamos que el 66.8% de los encuestados se encuentran insatisfechos por que los jefes no otorgan reconocimiento a los colaboradores, el 14.7% marco la alternativa ni satisfecho ni insatisfecho con el reconocimiento por parte de sus jefes, mientras que el 16.4% se encuentran satisfecho.

GRAFICO N° 12

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción con el reconocimiento que le brindan los jefes por su desempeño



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 12

N	232
Media	2.45
Mediana	2.00
Moda	2
Desviación Típica	.788
Rango	3
Mínimo	1
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que a los encuestados se encuentran insatisfecho con el reconocimiento que le brindan los jefes por su desempeño.

La mediana nos indica que el 50% de los colaboradores encuestados están insatisfecho con el reconocimiento por parte de los jefes y el otro 50% se sitúa por debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es insatisfecho con el reconocimiento por parte de sus jefes, con una desviación de la media 0.788 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es satisfecho y el valor mínima marcada es totalmente insatisfecho, con un rango insatisfecho.

TABLA N° 13

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los éxitos y fracasos de su área de trabajo

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	0.4	0.4
En Desacuerdo	174	75.0	75.4
Indiferente	44	19.0	94.4
De acuerdo	13	5.6	100.0
Total	232	100.0	

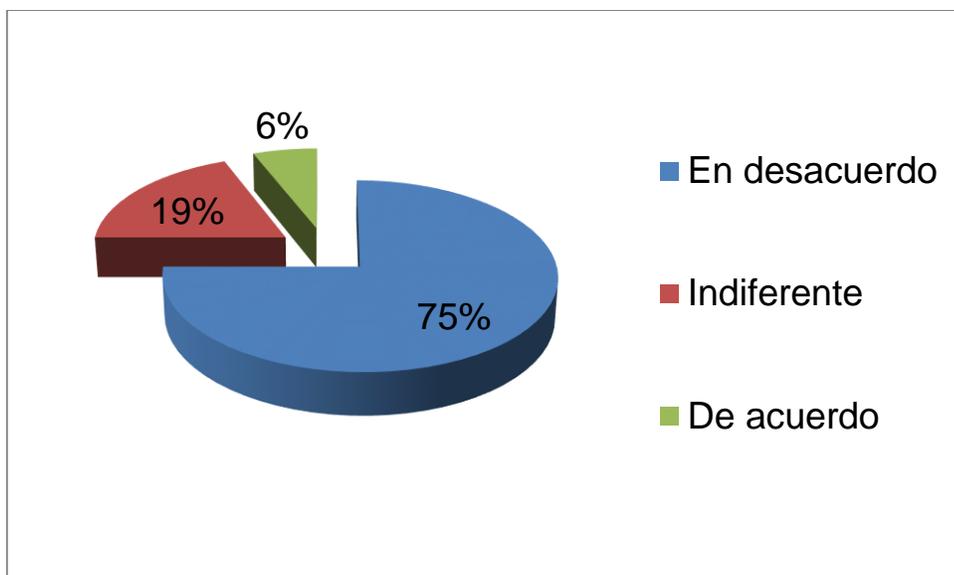
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que un 75.0% de los encuestados marcaron la alternativa de en desacuerdo, el 19.0% de los colaboradores marcaron indiferente y un 5.6% están de acuerdo.

GRAFICO N° 13

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los éxitos y fracasos de su área de trabajo



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 13

N	232
Media	2.30
Mediana	2.00
Moda	2
Desviación Típica	.575
Rango	3
Mínimo	1
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos refleja que a los colaboradores están en desacuerdo con la afirmación que son partícipes de los éxitos y fracasos de su área de trabajo.

La mediana nos indica que el 50% de los encuestados están en desacuerdo con los éxitos y fracasos de su área y el otro 50% esta por debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es que los colaboradores están en desacuerdo que son partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo, con una desviación media en un 0.575 unidades de la escala.

El valor máxima marcado de acuerdo y el valor mínimo marcado es totalmente en desacuerdo, siendo el rango indiferente.

TABLA N° 14

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la posibilidad de ascenso dentro de la institución.

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No existen Posibilidades	5	2.2	2.2
Desconozco	16	6.9	9.1
Hay pocas posibilidades	173	74.6	83.6
Existen Posibilidades	38	16.4	100.0
Total	232	100.0	

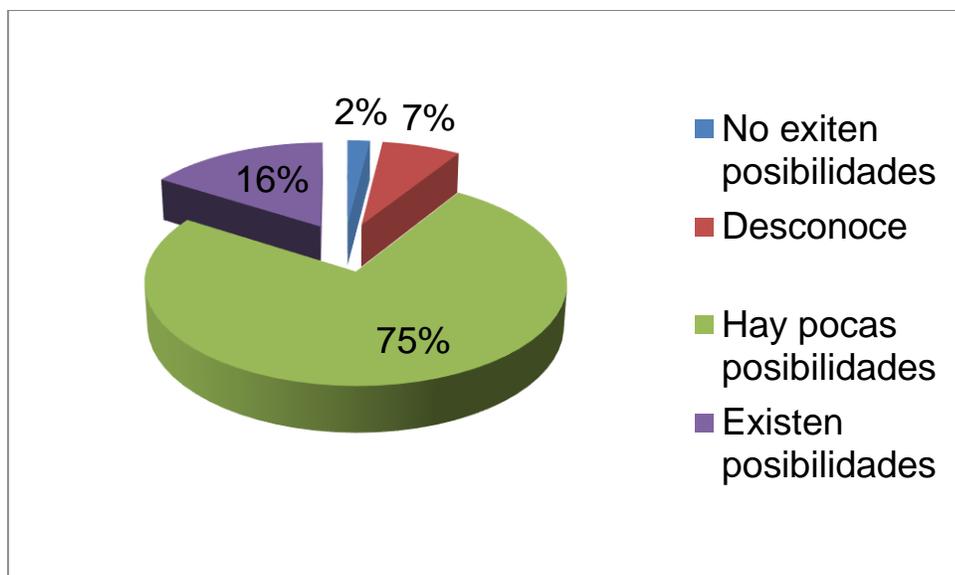
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que 74.6% de los encuestados marcaron que hay pocas posibilidades de ascender dentro de la institución, el 16.4% de los encuestados marcaron que existen posibilidades, el 6.9% simplemente desconoce los ascensos, mientras que un 2.2% piensa que no existe posibilidades.

GRAFICO N° 14

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la posibilidad de ascenso dentro de la institución.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 14

N	232
Media	2.25
Mediana	2
Moda	2
Desviación Típica	.601
Rango	3
Mínimo	1
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que desconoce la posibilidad de ascender en la Municipalidad del Santa.

La mediana nos indica que el 50% de los encuestados desconocen si existen ascensos y el otro 50% está por debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es que los colaboradores desconocen sobre los ascensos, con una desviación en la media 0.601 unidades de la escala.

TABLA N° 15

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según conformidad de las capacitaciones por parte de la institución

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente Inconforme	11	4.7	4.7
Inconforme	161	69.4	74.1
Poco Conforme	51	22.0	96.1
Conforme	9	3.9	100.0
Total	232	100.0	

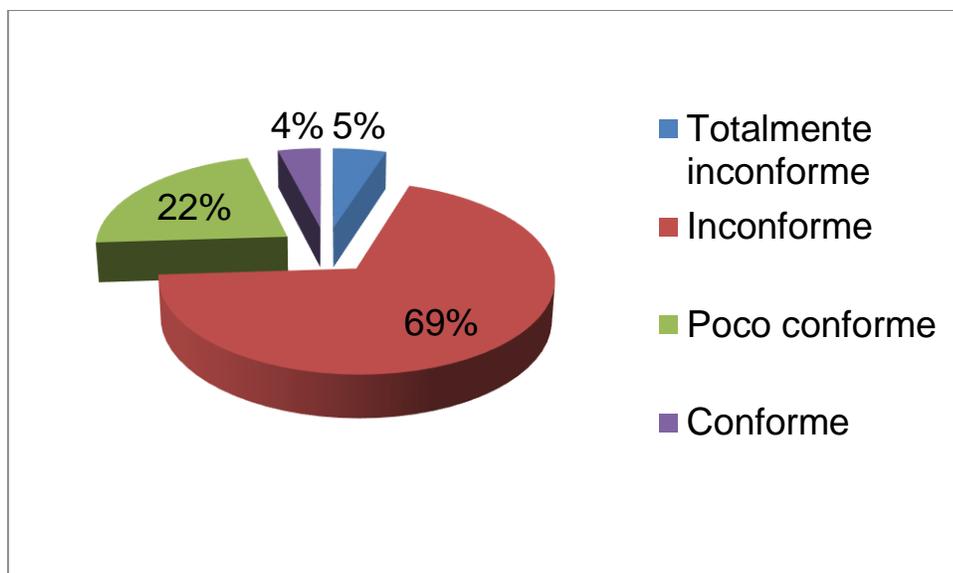
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 69.4% de los colaboradores encuestados se encuentran Inconformes con las capacitaciones dadas por la institución, el 22% está poco Conforme con las capacitaciones y el 4.9% totalmente Inconforme.

GRAFICO N° 15

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según conformidad de las capacitaciones por parte de la institución.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 15

N	232
Media	2.25
Mediana	2.00
Moda	2
Desviación Típica	.601
Rango	3
Mínimo	1
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los colaboradores están inconforme con la capacitación por parte de la institución.

La mediana nos indica que el 50% de los encuestados están inconformes con las capacitaciones y el otro 50% está por debajo de este valor.

La moda que más se repite es inconforme con las capacitaciones, con una desviación con una media 0.601 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es conforme y el valor mínimo es totalmente inconforme, con un rango de inconforme.

TABLA N° 16

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción por el salario.

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente Insatisfecho	20	8.6	8.6
Insatisfecho	155	66.8	75.4
Indiferente	44	19.0	94.4
Satisfecho	13	5.6	100.0
Total	232	100.0	

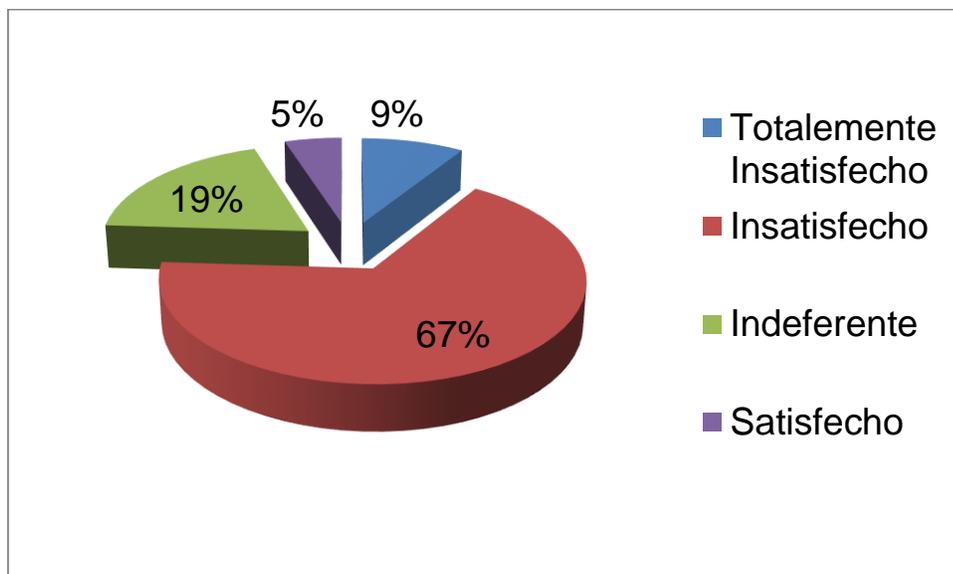
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que un 66.8% están insatisfecho con el salario, un 19% están Indiferentes con el salario, un 8.6% marcaron la alternativa Totalmente Insatisfecho y un 5,6% marcaron la alternativa Satisfecho.

GRAFICO N° 16

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción por el salario



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 16

N	232
Media	2.22
Mediana	2.00
Moda	2
Desviación Típica	.675
Rango	3
Mínimo	1
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos que los colaboradores encuestados están Totalmente insatisfecho con su salario.

La mediana nos indica que el 50% de los encuestados están insatisfechos con el salario y el otro 50% están por debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es insatisfecho con el salario, con una desviación de la media 0.675 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es satisfecho con el salario y el valor mínimo marcado Totalmente insatisfecho, siendo el rango insatisfecho.

TABLA N° 17

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el nivel de satisfacción laboral

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente Insatisfecho	10	4.3	4.3
Indiferente	42	18.1	84.9
Satisfecho	24	10.3	95.3
Totalmente Satisfecho	11	4.7	100.0
Total	232	100.0	

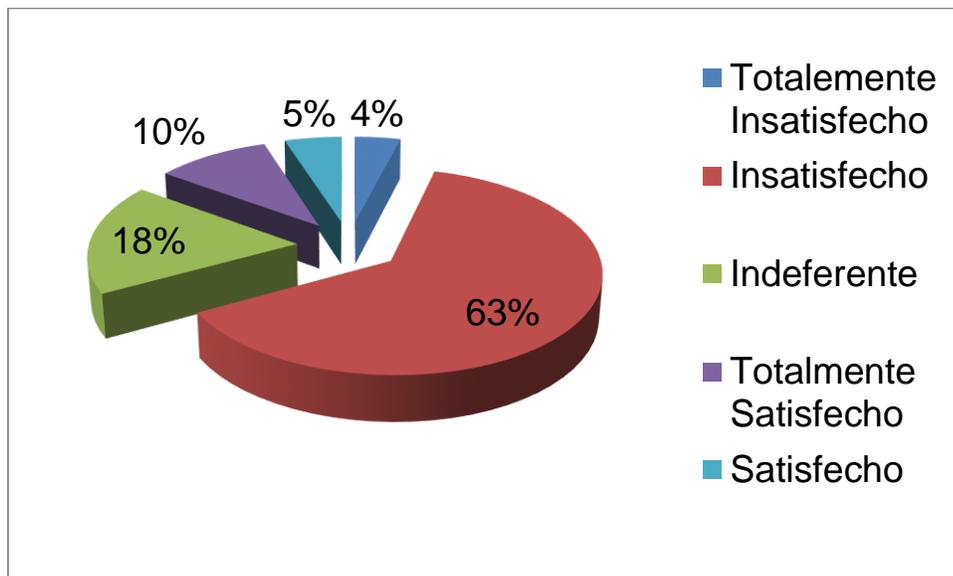
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 62.5% de los colaboradores marcaron la alternativa Insatisfecho, un 18.1% marcaron la alternativa Indiferente, un 10.3% marcaron la alternativa Satisfecho.

GRAFICO N° 17

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el nivel de satisfacción laboral



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 17

N	232
Media	2.49
Mediana	2.00
Moda	2
Desviación Típica	.912
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5

INTERPRETACION:

La media nos indica que existe insatisfacción laboral.

La mediana nos indica que el 50% de los encuestados sienten insatisfacción laboral y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es insatisfacción laboral, con una desviación de la media 0.912 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es totalmente satisfecho y el valor mínimo marcado totalmente insatisfecho, siendo el rango satisfecho.

VARIABLES: DESEMPEÑO LABORAL

TABLA N° 18

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según género

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	11	30.6	30.6
Masculino	25	69.4	100.0
Total	36	100.0	

Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCCION:

Observamos que el 30.6% de jefes entrevistados pertenecen al género femenino, mientras que el 69.4% de jefes entrevistados pertenecen al género masculino.

GRAFICO N° 18

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según género

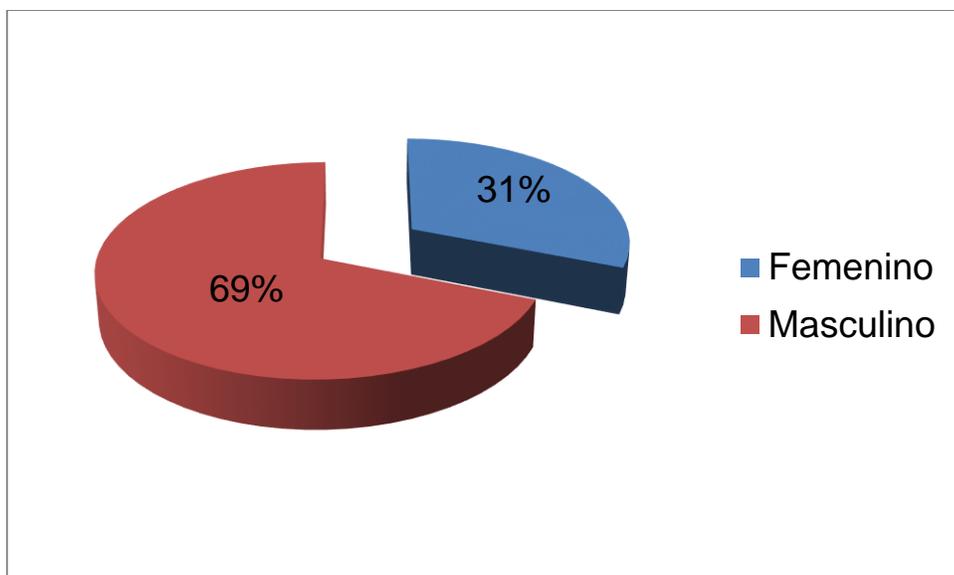


TABLA N° 19

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 30 a 40	15	41.7	41.7
Entre 40 a 50	13	36.1	77.8
Más de 50	8	22.2	100.0
Total	36	100.0	

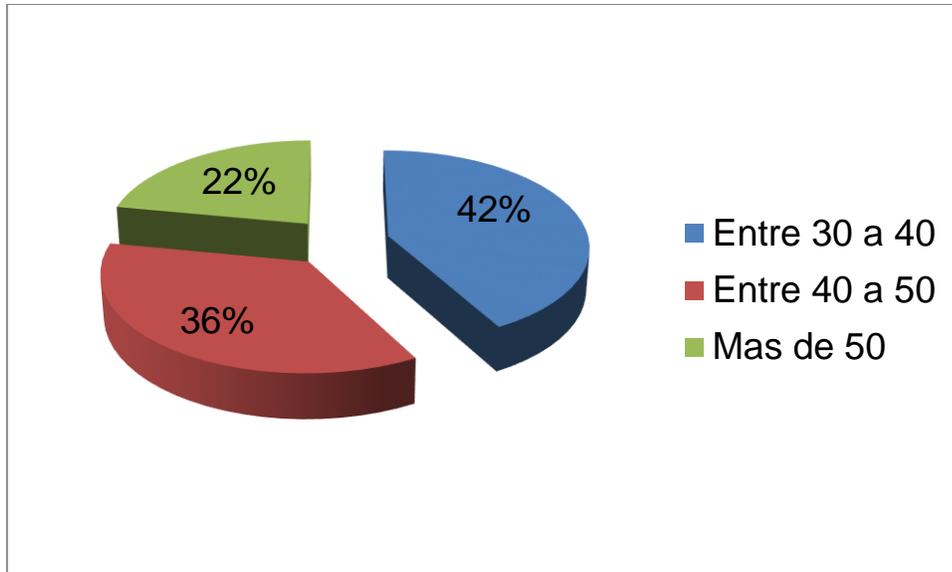
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 41.7% de los jefes de área tienen entre 30 a 40 años, un 36.1% de los jefes de área tienen entre 40 a 45 años y un 22.2% tienen más de 50 años.

GRAFICO N° 19

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según edad



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 19

N	36
Media	36
Mediana	30
Moda	35
Desviación Típica	2.63
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que el promedio de los jefes de área es de 36 años.

La mediana nos indica que el 50% de las edades de los jefes de área de la Municipalidad del Santa es de 30 años y el otro 50% está debajo de este valor.

La edad que más se repite (Moda) es de 35 años, con una desviación de la media 2.63 unidades de la escala.

El edad máxima marcado es 50 años y el valor mínimo marcado es de 30 a 40 años con un el rango de 30 a 40 años.

TABLA N° 20

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según su grado de instrucción

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Técnico	5	13.9	13.9
Educación Universitaria	26	72.2	86.1
Post Grado	5	13.9	100.0
Total	36	100.0	

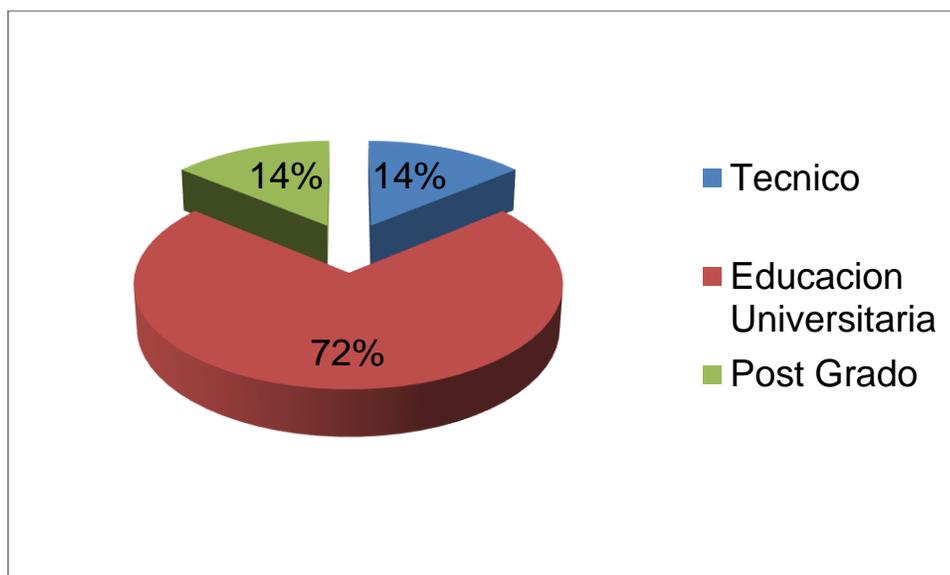
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 72.2% de los jefes encuestados cuentan con Educación Universitaria, un 13.9% cuentan con Post Grado, mientras que un 13.9 % son Técnicos.

GRAFICO N° 20

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según su grado de instrucción



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 20

N	36
Media	4.00
Mediana	4.00
Moda	4
Desviación Típica	.535
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5

INTERPRETACION:

La media nos indica que la mayoría de jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa cuentan con estudios universitarios.

La mediana nos indica que el 50% de los jefes de área cuentan con estudios universitarios y el otro 50% está debajo de este valor.

La moda nos indica que los jefes de área cuentan con educación universitaria, con una desviación de la media 0.535 unidades de la escala.

El valor máxima marcado fue post grado y el mínimo marcado técnico con un rango de educación secundaria.

TABLA N° 21

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según el trabajo organizado de los colaboradores

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	12	33.3	33.3
Bueno	21	58.3	91.7
Excelente	3	8.3	100.0
Total	36	100.0	

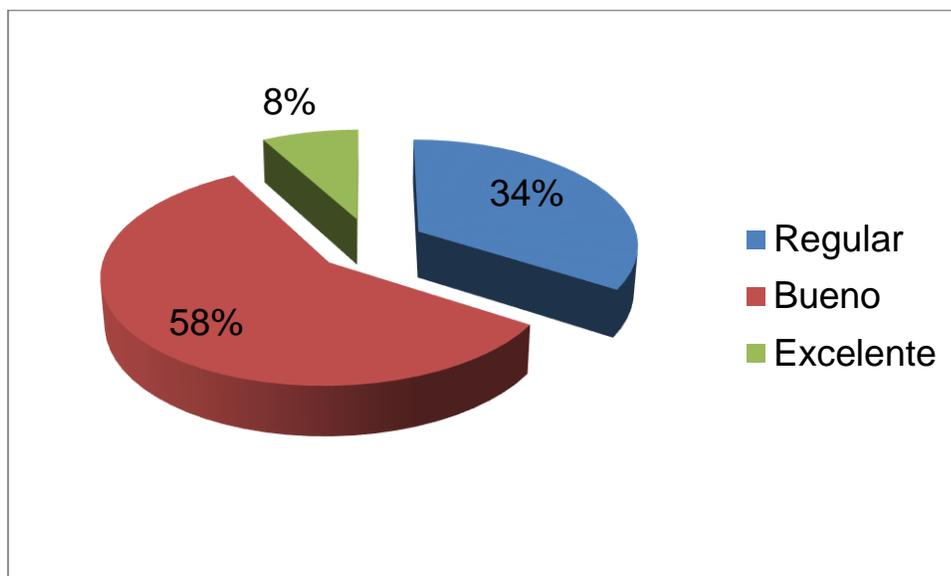
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 58.3% de los jefes encuestados marcaron la alternativa Bueno, un 33.3% marcaron la alternativa Regular y un 8.3% marcaron la alternativa Excelente

GRAFICO N° 21

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según el trabajo organizado de los colaboradores



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 21

N	36
Media	3.75
Mediana	4.00
Moda	4
Desviación Típica	.604
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5

INTERPRETACION:

La media de los entrevistados nos señala que es satisfecho la forma organizada en que trabajan los colaboradores.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados marcaron bueno la forma en que trabajan los colaboradores y el otro 50% está debajo de este valor.

La moda que más se repite es buena la forma organizada en que trabajan los colaboradores.

El valor máxima marcado es excelente y el mínimo marcado es regular, siendo rango malo.

TABLA N° 22

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la comunicación directa y abierta entre los trabajadores

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Regular	28	77.8	77.8
Bueno	5	13.9	91.7
Excelente	8	8.3	100.0
Total	36	100.0	

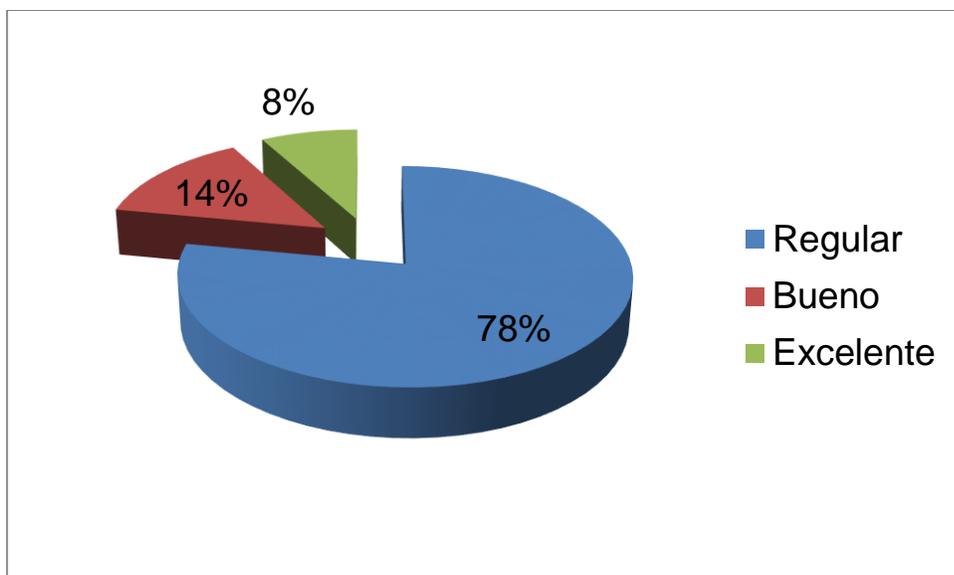
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 77.8% de los encuestados marcaron la alternativa Regular, 13.9% marcaron la alternativa Bueno y 8.3% marcaron Excelente.

GRAFICO N° 22

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la comunicación directa y abierta entre los trabajadores.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 22

N	36
Media	3.31
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.624
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área señalan que la comunicación directa y abierta entre compañeros es regular.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados señalan que la comunicación abierta y directa entre compañeros es regular y el otro 50% está debajo de este valor.

La moda que más se repite (Moda) es que la comunicación directa y abierta entre compañeros es regular, con una desviación de la media 0.624 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es excelente y el mínimo marcado es regular siendo el rango Malo.

TABLA N° 23

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el desempeño eficiente en relación a metas y objetivos de los colaboradores

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	3	8.3	8.3
Regular	31	86.1	94.4
Bueno	2	5.6	100.0
Total	36	100.0	

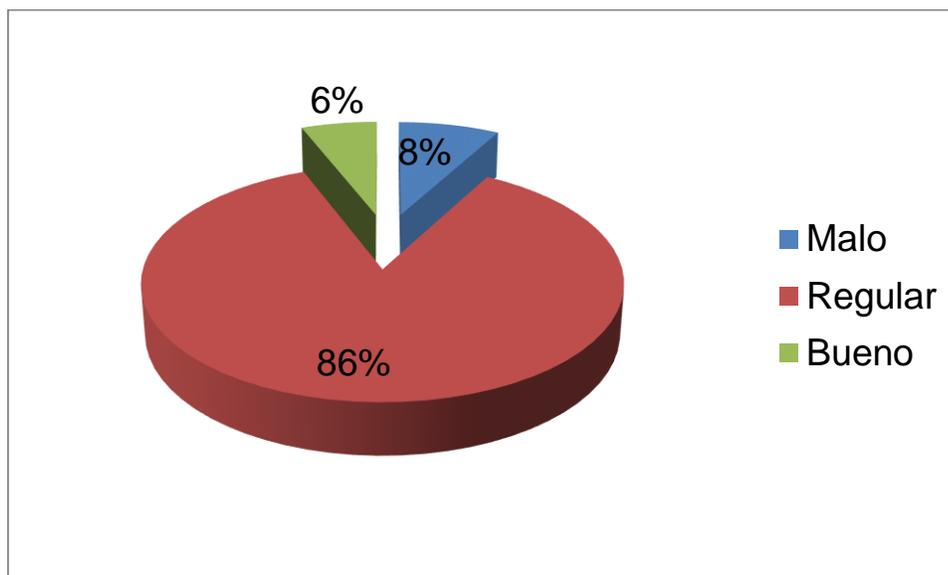
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCCION:

Observamos que el 86.1% de los jefes de área marcaron la alternativa Regular al desempeño eficiente en relación a metas y objetivos de los colaboradores, un 8.3% de los jefes de área marcaron la alternativa Malo y finalmente un 5.6% marcaron Bueno.

GRAFICO N° 23

Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el desempeño eficiente en relación a metas y objetivos de los colaboradores.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 23

N	36
Media	2.97
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.377
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área señalan como regular el desempeño en relación a las metas y objetivos institucionales.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados señalan regular el desempeño en relación a metas y objetivos institucionales y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es regular el desempeño en relación a metas y objetivos institucionales, con una desviación de la media 0.377 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es bueno y el mínimo marcado es malo siendo el rango Malo.

TABLA N° 24

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según las funciones y responsabilidades de sus puestos

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	16	44.4	44.4
Regular	18	50.0	94.4
Bueno	2	5.6	100.0
Total	36	100.0	

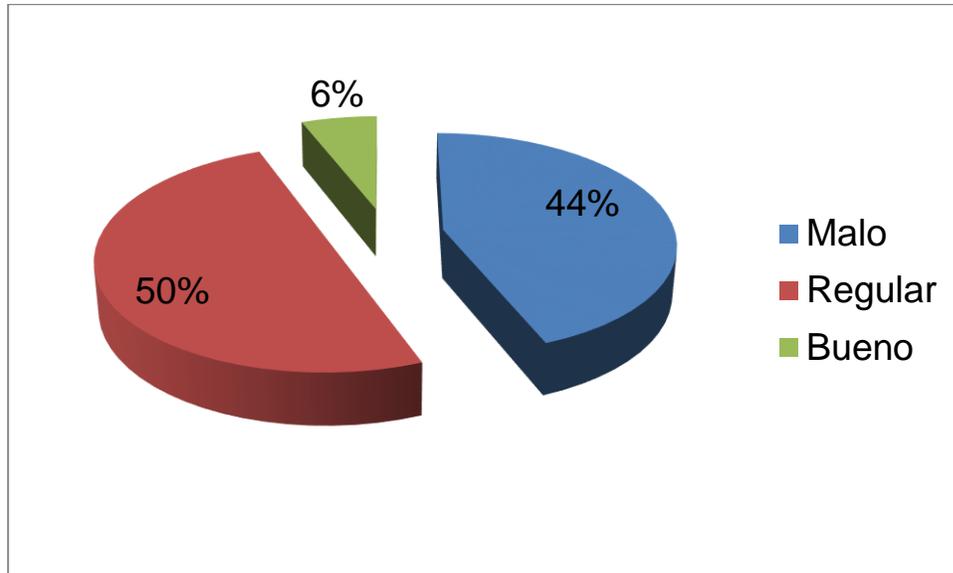
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 50% de los jefes marcaron la alternativa Regular con relación al cumplimiento de sus funciones y responsabilidades de sus puestos, un 44.4% de los jefes marcaron la alternativa Malo y un 5.6% marcaron la alternativa Bueno.

GRAFICO N° 24

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según las funciones y responsabilidades de sus puestos.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 24

N	36
Media	2.61
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.599
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área señalaron que el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los trabajadores en su puesto es regular.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados señalan que con regularidad cumplen sus funciones y responsabilidades hacia sus puestos y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es la alternativa regular al cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, con una desviación de la media 0.599 unidades de la escala.

El valor máxima marcado fue bueno y el mínimo es malo con un rango de Malo.

TABLA N° 25

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según los conocimientos y habilidades para desempeñarse en sus puestos

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	8	21.6	21.6
Regular	26	70.3	91.9
Bueno	3	8.1	100.0
Total	366	100.0	

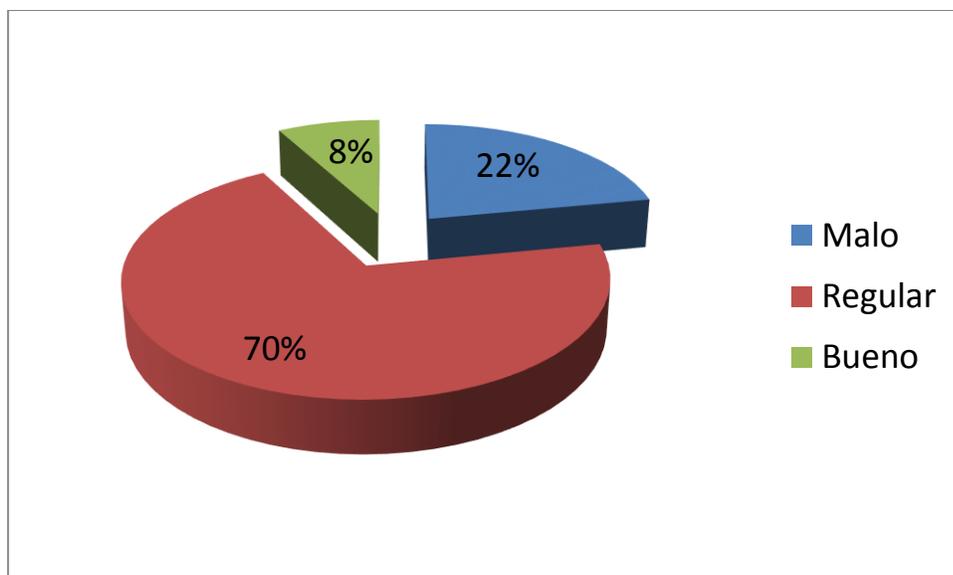
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCCION:

Observamos que el 70.3% de los jefes de área marcaron la alternativa regular a los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en el puesto, un 21.6% de los jefes marcaron la alternativa malo y un 8.1% marcaron la alternativa Bueno.

GRAFICO N° 25

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según los conocimientos y habilidades para desempeñarse en sus puestos.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 25

N	36
Media	2.86
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.536
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que la mayoría de los jefes de área marcaron regular al conocimiento y habilidad que tienen los trabajadores para desempeñarse en el puesto.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados opinan que los conocimientos y habilidades de los trabajadores son regular.

La opción que más se repite (Moda) es regular, con una desviación de la media 0.536 unidades de la escala.

El valor máxima marcado fue bueno y el mínimo marcado es malo, con un rango de Malo.

TABLA N° 26

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial de la Santa, según las ideas que proponen los colaboradores para resolver problemas

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	7	19.4	19.4
Regular	26	72.2	91.6
Bueno	3	8.3	100.0
Total	36	100.0	

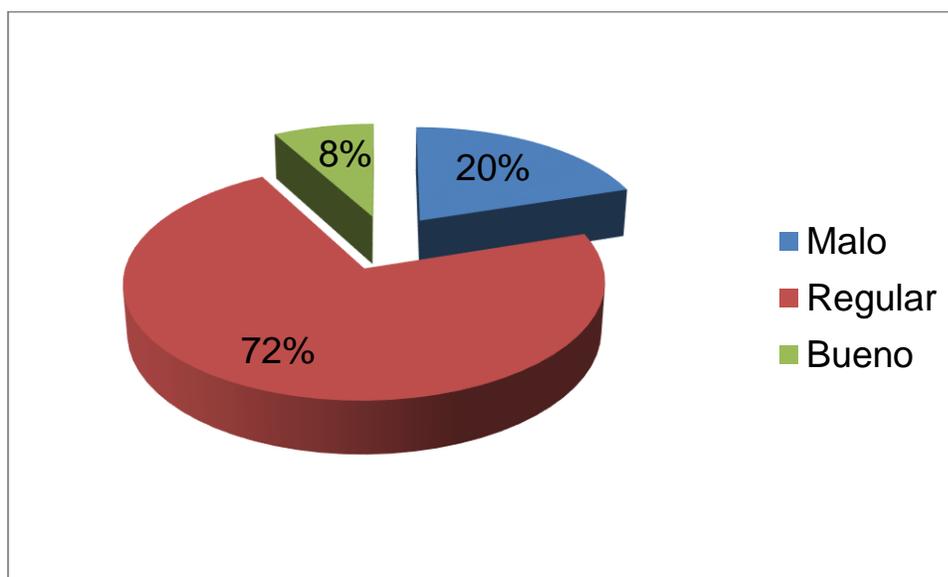
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 72.2% de los jefes de área marcaron la alternativa Regular, un 19.4% marcaron la alternativa Malo, mientras que un 8.3% marcaron la alternativa Bueno.

GRAFICO N° 26

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial de la Santa, según las ideas que proponen los colaboradores para resolver problemas.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 26

N	36
Media	2.86
Mediana	3.00

Moda	3
Desviación Típica	.523
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes piensan que los trabajadores proponen regularmente ideas nuevas para resolver problemas en el trabajo.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados piensan que los trabajadores regularmente resuelven problemas en el trabajo y el otro 50% está debajo de este valor.

La moda que más se repite (Moda) es regularmente, con una desviación de la media 0.523 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es bueno y el mínimo marcado es malo, con un rango Malo.

TABLA N° 27

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según la justificación de ascensos de los colaboradores.

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	25	69.4	69.4
Regular	11	30.6	100.0
Total	36	100.0	

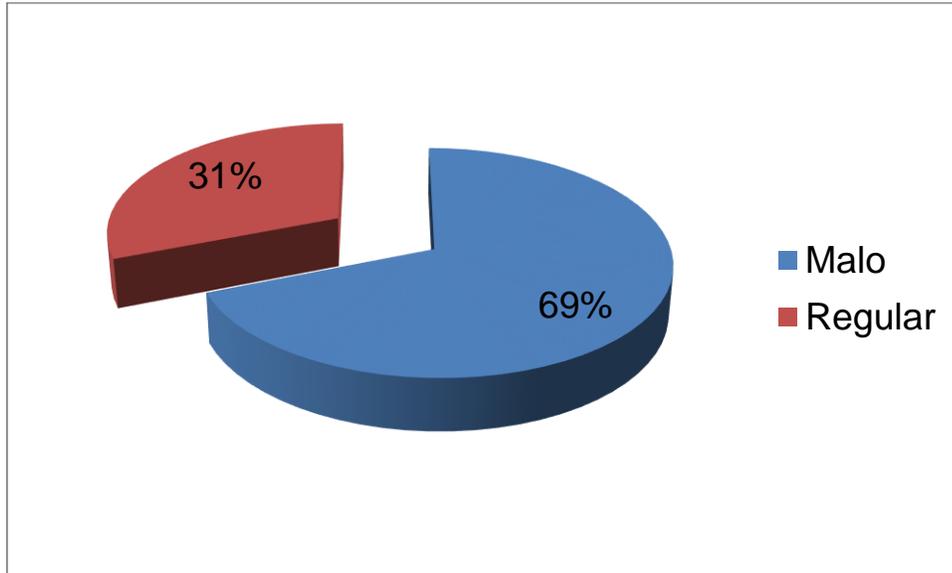
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 69.4% de los jefes de área marcaron la alternativa malo, un 30.6% marcaron la alternativa regular según la justificación de los ascensos de los colaboradores.

GRAFICO N° 27

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según la justificación de ascensos de los colaboradores



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 27

N	36
Media	2.31
Mediana	2.00
Moda	2
Desviación Típica	.467
Rango	1
Mínimo	2
Máximo	3

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área piensan que el proceso de ascensos de los trabajadores es mal manejado.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados piensan que el proceso de ascenso de los trabajadores es mal manejado y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es malo, con una desviación de la media 0.467 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es la opción regular y el mínimo muy malo, con un rango de Malo.

TABLA N° 28

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según calificación de desempeño de los colaboradores.

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	7	19.4	19.4
Regular	29	80.6	100.0
Total	36	100.0	

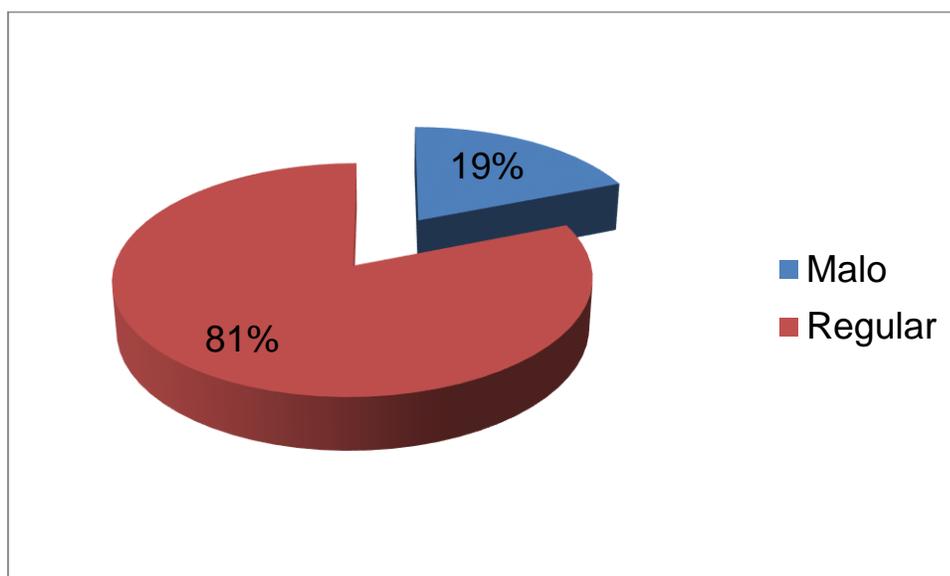
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 80.6% de los jefes de área marcaron la alternativa Regular, un 19.4% marcaron la alternativa Malo a la calificación del desempeño de los colaboradores.

GRAFICO N° 28

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según calificación de desempeño de los colaboradores.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 28

N	36
Media	2.81
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.401
Rango	1
Mínimo	2
Máximo	3

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área califican como regular el desempeño de sus trabajadores.

La mediana nos refleja que el 50% de los jefes de área califican como regular el desempeño de sus colaboradores y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es que los colaboradores se desempeñan regularmente, con una desviación de la media 0.401 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es regular y el mínimo marcado es malo siendo el rango Malo.

TABLA N° 29

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según la justificación de las licencias y francos de los trabajadores

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	16	44.4	44.4
Regular	17	47.2	91.7
Bueno	3	8.3	100.0
Total	36	100.0	

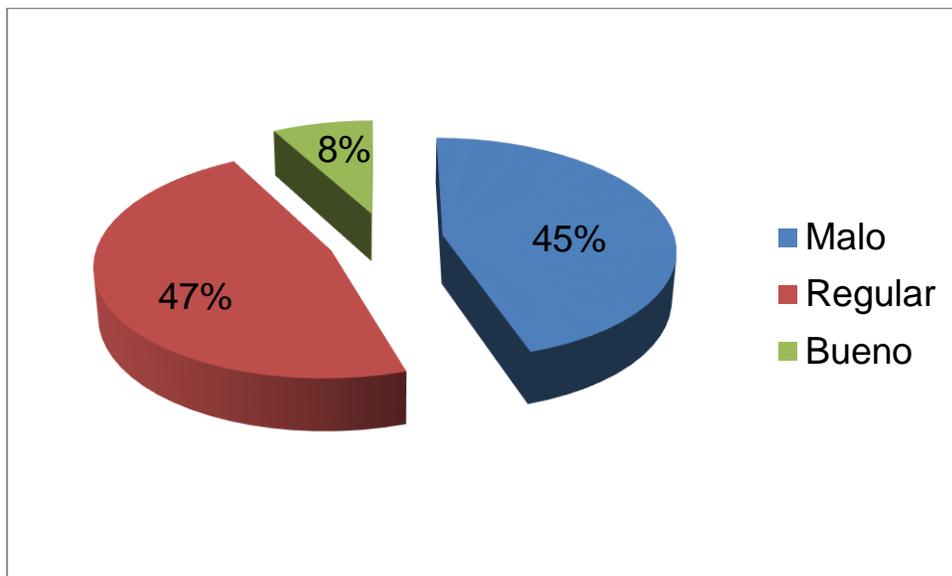
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCIÓN:

Observamos que el 47.2% marcaron la alternativa Regular, un 44.4% marcaron la alternativa malo y un 8.3% marcaron la alternativa Bueno.

GRAFICO N° 29

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según la justificación de las licencias y francos de los trabajadores.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 29

N	36
Media	2.64
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.639
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área señalaron como la justificación de licencias y francos del personal que tiene a cargo regularmente son por motivo de fuerza mayor.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados señalaron regular justificación a las licencias y francos del personal que tienen a cargo y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción mas marcada (Moda) es regular, con una desviación de la media 0.639 unidades de la escala.

El valor máxima marcado fue bueno y el mínimo marcado fue malo con un rango Malo.

TABLA N° 30

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial de la Santa, según el respeto de las reglas de la institución

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	13	36.1	36.1
Regular	20	55.6	91.7
Bueno	3	8.3	100.0
Total	36	100.0	

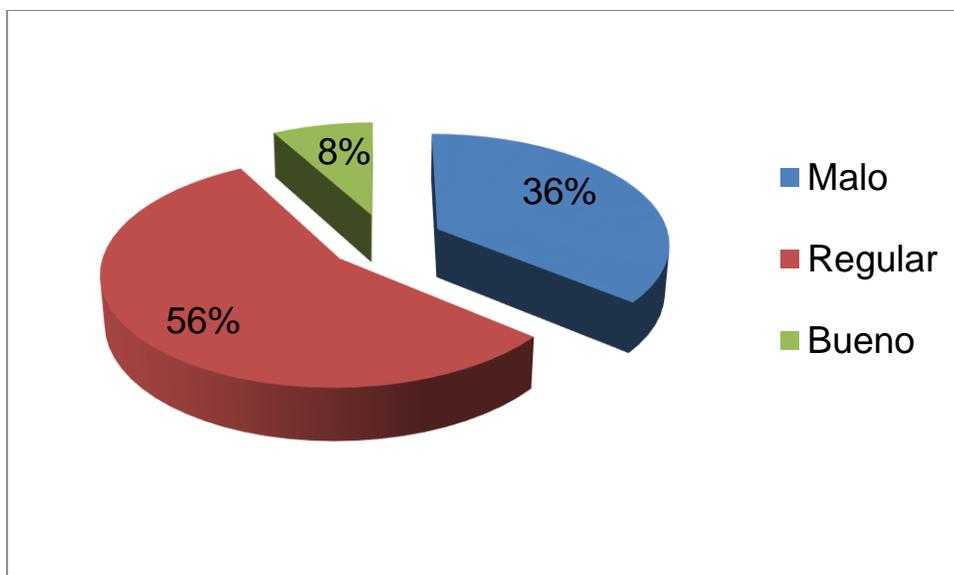
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 55.6% marcaron la alternativa Regular, un 36.1% marcaron la alternativa Malo y un 8.3% marcaron la alternativa Bueno.

GRAFICO N° 30

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial de la Santa, según el respeto de las reglas de la institución.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 30

N	36
Media	2.72
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.615
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área señalan que los colaboradores a veces respetan las reglas de la institución.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados señalan que los colaboradores regularmente respetan las reglas de la institución y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es regularmente respetan los colaboradores las reglas de la institución, con una desviación de la media 0.615 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es el buen respeto de las reglas de la institución y el mínimo marcado es malo, con un el rango Malo.

TABLA N° 31

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según los colaboradores se sienten parte de la organización.

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	17	47.2	47.2
Regular	16	44.4	91.7
Bueno	3	8.3	100.0
Total	36	100.0	

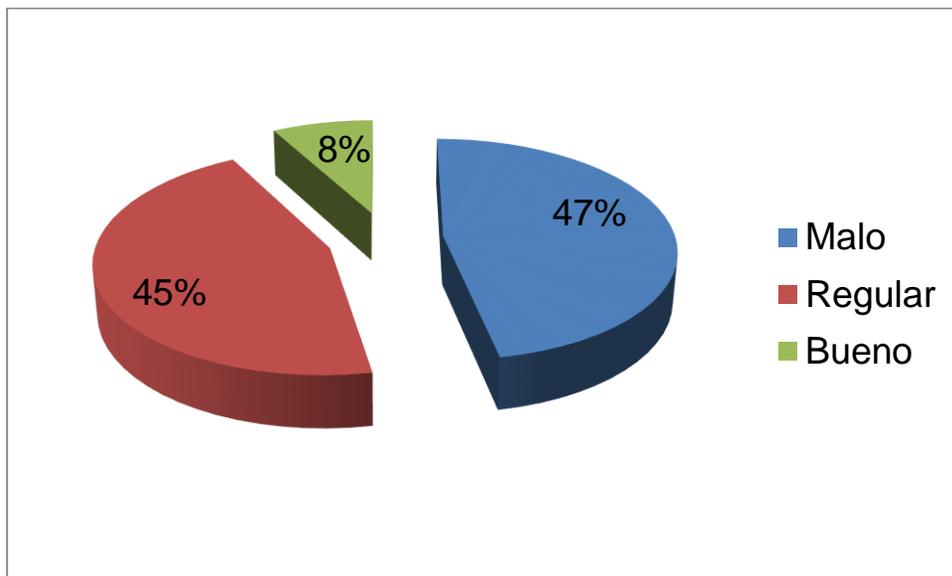
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 47.2% marcaron la alternativa Malo, un 44.4% marcaron la alternativa Regular y un 8.3% marcaron la alternativa Buena.

GRAFICO N° 31

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según los colaboradores se sienten parte de la organización.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 31

N	36
Media	2.61

Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.645
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área afirman que es regular el compromiso de los colaboradores de área con la institución.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados opinan que regularmente los colaboradores están comprometidos con la institución y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es regular al compromiso de los colaboradores con su institución, con una desviación de la media 0.645 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es bueno y el valor mínimo marcado es malo, con un el rango Malo.

TABLA N° 32

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según utilización adecuada de los materiales y recursos tecnológicos de los colaboradores

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	10	27.8	27.8
Regular	19	52.8	80.6
Bueno	7	19.4	100.0
Total	36	100.0	

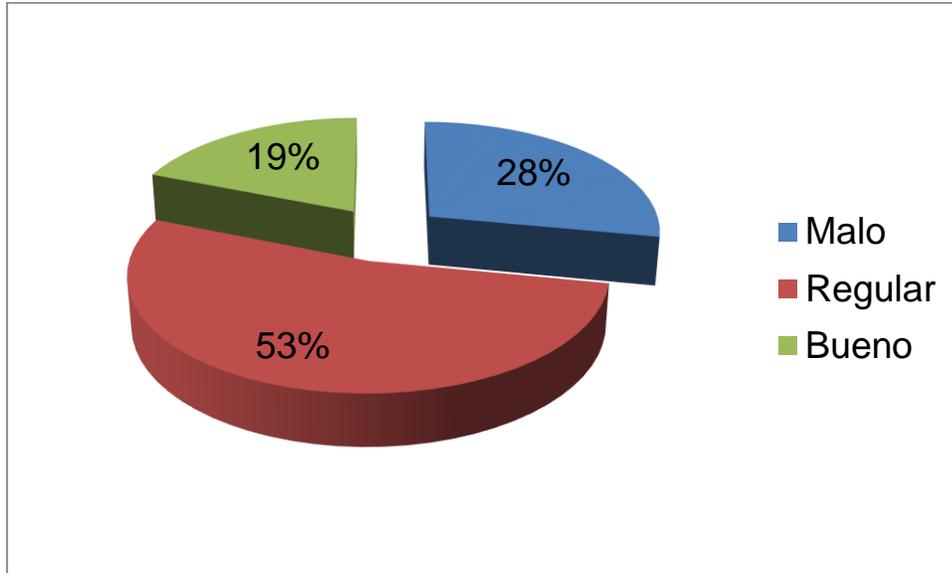
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que un 52.8 % marcaron la alternativa Regular, un 27.8% marcaron la alternativa Malo y un 19.4% marcaron Bueno.

GRAFICO N° 32

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según utilización adecuada de los materiales y recursos tecnológicos de los colaboradores.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 32

N	36
Media	2.92
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.692
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área señalan que los colaboradores alcanzan niveles mínimos de utilización de materiales y recursos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados señalan que los colaboradores están por encima de los niveles mínimos de utilización de materiales y recursos tecnológicos para el desempeño de sus funciones y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es que los colaboradores alcanzan los niveles mínimos en la utilización de materiales y recursos tecnológicos para el desempeño de sus funciones, con una desviación de la media 0.692 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es bueno y el valor mínimo marcado es malo, con un el rango Malo.

TABLA N° 33

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según relación de los colaboradores hacia los pares y superiores.

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	4	11.1	11.1
Regular	22	61.1	72.2
Bueno	10	27.8	100.0
Total	36	100.0	

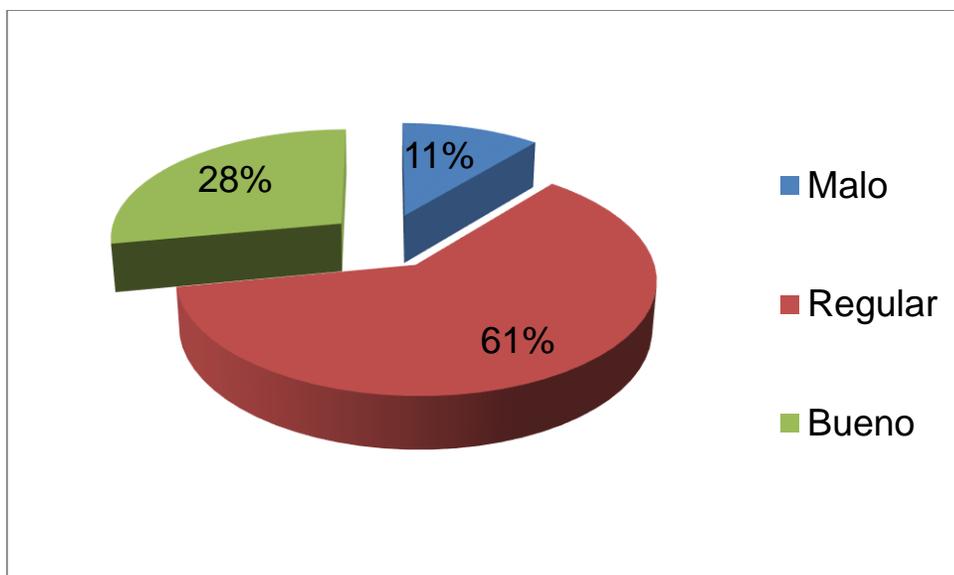
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 61.1% marcaron la alternativa Regular, un 27.8% marcaron la alternativa Bueno y un 1.1% marcaron la alternativa Malo.

GRAFICO N° 33

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según relación de los colaboradores hacia los pares y superiores.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 33

N	36
Media	3.17
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.609
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área afirman que es regular la relación de los colaboradores hacia sus pares y superiores.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados señalaron que la regular relación de los colaboradores hacia sus pares y superiores y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es que relación de los colaboradores hacia sus pares y superiores e regular, con una desviación de la media 0.645 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es bueno y el valor mínimo marcado es malo, con un el rango muy malo.

TABLA N° 34

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según el ambiente de los colaboradores de su personal

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	4	11.1	11.1
Regular	1	2.8	13.9
Bueno	27	75.0	88.9
Excelente	4	11.1	100.0
Total	36	100.0	

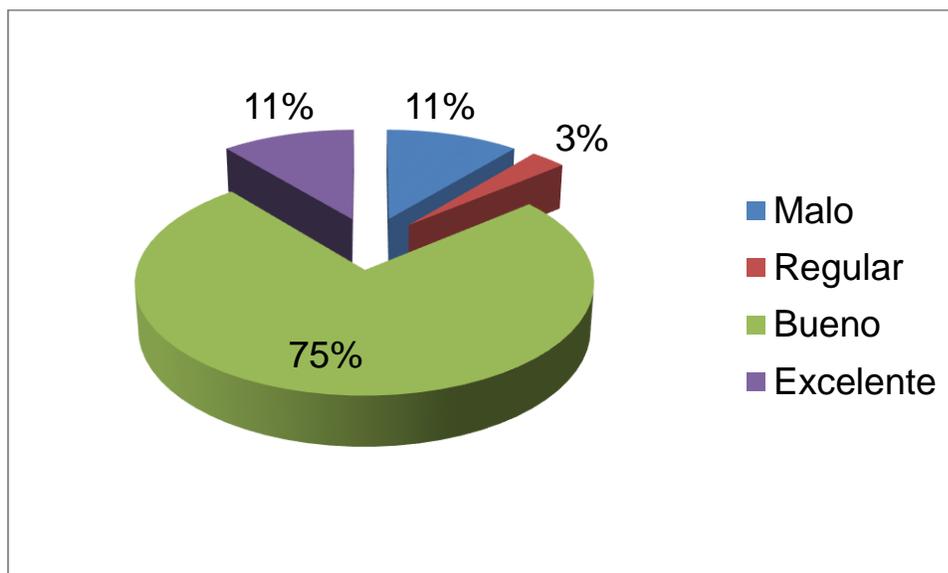
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 75% marcaron la alternativa Bueno, un 11.1% marcaron la alternativa Malo, un 11.1% marcaron la alternativa Excelente.

GRAFICO N° 34

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según el ambiente de los colaboradores de su personal.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 34

N	36
Media	3.17
Mediana	3.00
Moda	3
Desviación Típica	.737
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área afirman que regularmente existe un ambiente de colaboración con su personal.

La mediana nos refleja que el 50% de los jefes de area afirman que regularmente existe un buen ambiente de colaboración con su personal y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) es que regularmente existe un ambiente de colaboración de su personal, con una desviación de la media 0.737 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es bueno y el valor mínimo marcado es malo, con un el rango Malo.

TABLA N° 35

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según el cumplimiento de los horarios

N	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	12	33.3	33.3
Bueno	24	66.7	100.0
Total	36	100.0	

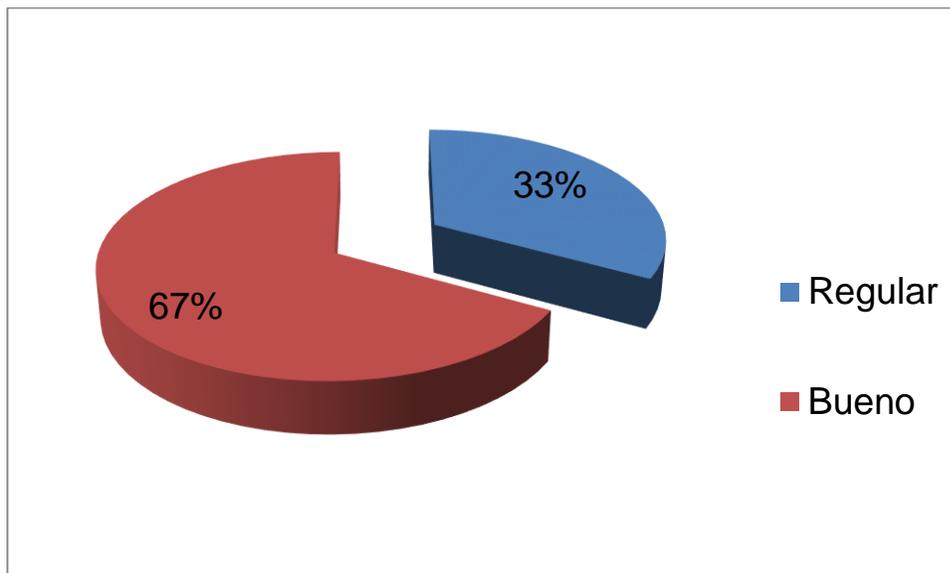
Fuente Encuesta aplicada por el autor en 10/07/2013

DESCRIPCION:

Observamos que el 66.7% marcaron la alternativa Bueno, un 33.3% marcaron la alternativa Regular.

GRAFICO N° 35

Distribución de los jefes de la Municipalidad Provincial del Santa, según el cumplimiento de los horarios.



CUADRO DE ESTADIGRAFO N° 35

N	36
Media	2.56
Mediana	2.00
Moda	2

Desviación Típica	.695
Rango	2
Mínimo	2
Máximo	4

INTERPRETACION:

La media nos indica que los jefes de área afirman que los colaboradores no cumplen con los horarios de trabajo.

La mediana nos refleja que el 50% de los encuestados señalaron que los colaboradores no cumplen satisfactoriamente el horario de trabajo y el otro 50% está debajo de este valor.

La opción que más se repite (Moda) marcada es que los colaboradores no cumplen satisfactoriamente con el horario de trabajo, con una desviación de la media 0.695 unidades de la escala.

El valor máxima marcado es bueno y el valor mínimo marcado es malo, con un el rango Malo.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

DESCRIPCION DE LA HIPOTESIS DE INVESTIGACION

Hipótesis General

“Existe relación sustancial directa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012”

Para probar la hipótesis general se utilizara el chi cuadrado que busca relacionar las variables, de esta manera poder conocer si existe dicha relación sustancial para tal efecto se seguirá los siguientes procedimientos

PRUEBA DE CHI CUADRADO N° 01

Nivel de satisfacción laboral y salario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012

		Marque el nivel de Satisfacción Laboral				Total
		Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
¿Ud. Está satisfecho con su salario?	Totalmente Insatisfecho	0	13	5	2	20
	Totalmente Satisfecho	2	7	8	3	20
	Insatisfecho	1	99	38	17	155
	Indiferente	0	113	29	13	155
	Satisfecho	0	28	11	5	44
Total		0	2148	37	825	1232
Total		2	148	57	25	232

Paso N°1: Formulación de Hipótesis

$H_0 =$ "No existe relación sustancial directa entre la satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012"

$H_1 =$ "Existe relación sustancial directa entre la satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012"

Paso N°2: Establecer el nivel significativo

Nivel Significativo $\alpha = 0.05$

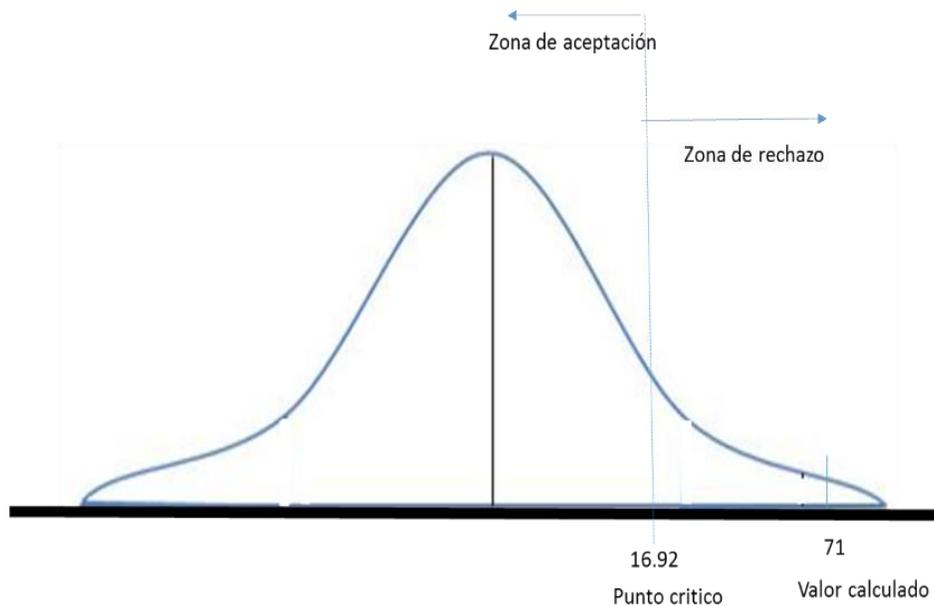
(Tabla $\chi^2 = 16.92$) $GL(4-1) \times (4-1) = 9$

Paso N°3: Elección de la Prueba Estadística

N	fo	ft	fo - ft	(fo-ft) ²	(fo-ft) ² /ft
1	2	0	2	4	0
2	0	1	-1	1	1
3	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0
5	7	13	-6	36	3
6	113	99	14	196	2
7	26	28	-2	4	0
8	2	8	-6	36	5

9	8	5	3	9	2
10	29	38	-9	81	2
11	17	11	6	36	3
12	3	3	0	0	0
13	3	2	1	1	1
14	13	17	-4	16	1
15	1	5	-4	16	3
16	8	1	7	49	49
					71

Paso N4: Calcular el valor que puede ocurrir



INTERPRETACION:

Se observa que el valor calculado es valor critico por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula, entonces, se acepta la hipótesis de investigación, es decir que si existe relación entre el salario y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa.

PRUEBA DE CHI CUADRADO N°2

El desempeño de los trabajadores y la satisfacción con la tecnología para el desarrollo de sus actividades laborales

		Como califica Ud. El desempeño de los trabajadores		Total
		Malo	Regular	
¿Se siente Ud. Satisfecho con la tecnología que cuenta para el desarrollo de sus actividades laborales?	Totalmente Insatisfecho	7	9	16
	Insatisfecho	0	7	7
	Indiferente	0	13	13
Total		7	29	36

		Como califica Ud. El desempeño de los trabajadores		Total
		Malo	Regular	
¿Se siente Ud. Satisfecho con la tecnología que cuenta para el desarrollo de sus actividades laborales?	Totalmente Insatisfecho	3	13	16
	Insatisfecho	1	6	7
	Indiferente	3	10	13
Total		7	29	36

Paso N°1: Formulación de la Hipótesis

H₀= “No existe relación sustancial directa entre la satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012”

H₁= “Existe relación sustancial directa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012”

Paso N°2: Establecer el nivel de significancia

Nivel Significativo $\alpha = 0.05$

(Tabla $\chi^2 = 5.99$)

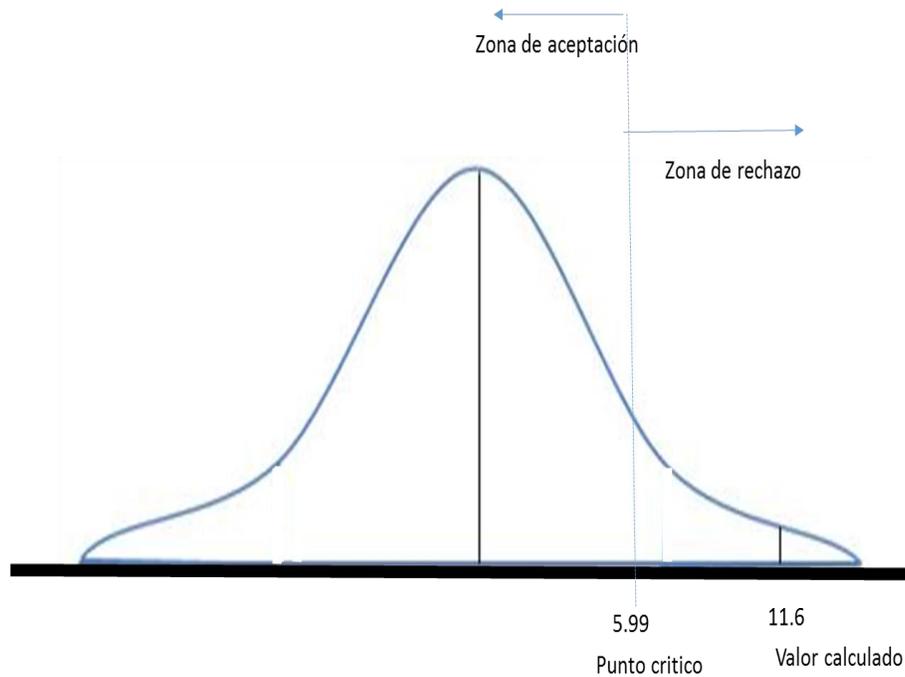
GL(3-1)×(2-1)=2

Paso N°3: Elección de la Prueba Estadística

N	fo	Ft	fo	(fo-ft) ²	(fo-ft) ² /ft
1	7	3	-4	16	5.3
2	0	1	1	1	1.0
3	0	3	3	9	3.0
4	9	13	4	16	1.2
5	7	6	-1	1	0.2
6	13	10	-3	9	0.9
					11.6

Paso N°4: Calcular el valor que puede ocurrir

INTERPRETACION:



Se observa que el valor calculado es mayor que el valor crítico por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula, entonces, se acepta la hipótesis de investigación, es decir que si existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con la tecnología de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa.

PRUEBA DE CHI CUADRADO N° 03

Nivel de satisfacción laboral, entorno físico y espacio en el area en que realizan sus actividades laborales los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012

		Marque el nivel de Satisfacción Laboral				Total
		Marque el nivel de Satisfacción Laboral				
		Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
¿El entorno físico y el espacio en el área en que realiza actividades laborales es el adecuado?	Totalmente Satisfecho	0	1	1	0	2
	Totalmente Insatisfecho	0	83	32	14	130
	Insatisfecho	0	90	34	6	130
	Indiferente	2	64	25	19	108
Total		2	148	57	25	232
Total		2	148	57	25	232

Paso N°1: Formulación de Hipótesis

H₀ = “No existe relación sustancial directa entre la satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012”

H₁ = “Existe relación sustancial directa entre la satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012”

Paso N°2: Establecer el nivel significativo

Nivel Significativo $\alpha = 0.05$

(Tabla $\chi^2 = 12.59$) $GL(4-1) \times (3-1) = 6$

Paso N°3: Elección de la Prueba Estadística

N	fo	Ft	fo	(fo-ft) ²	(fo-ft) ² /ft
1	0	0	0	0	0.0
2	0	1	-1	1	1.0
3	2	1	1	1	1.0
4	1	1	0	0	0.0

5	90	83	7	49	0.6
6	57	64	-7	49	0.8
7	1	0	1	1	0.0
8	34	32	2	4	0.1
9	22	25	-3	9	0.4
10	0	0	0	0	0.0
11	6	14	-8	64	4.6
12	19	11	8	64	5.8
					14.2

Paso N4: Calcular el valor que puede ocurrir



INTERPRETACION:

Se observa que el valor calculado es valor crítico por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula, entonces, se acepta la hipótesis de investigación, es decir que si existe relación entre el entorno físico y espacio en el área en que se realizan sus actividades laborales los trabajadores con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa.

PRUEBA DE CHI CUADRADO N°4

El desempeño de los trabajadores y el reconocimiento de los colaboradores de la
Municipalidad Provincial del santa en el año 2012

		Como califica Ud. El desempeño de los trabajadores		Total
		Malo	Regular	
¿Se encuentra satisfecho con el reconocimiento que le brindan sus jefes por su buen desempeño en su centro de labores?	Totalmente Insatisfecho	0	1	1
	Insatisfecho	0	19	19
	Ni satisfecho Ni Insatisfecho	7	5	5
	Satisfecho	0	4	11
Total		7	29	36

		Como califica Ud. El desempeño de los trabajadores		Total
		Malo	Regular	
¿Se encuentra satisfecho con el reconocimiento que le brindan sus jefes por su buen desempeño en su centro de labores?	Totalmente Insatisfecho	0	1	1
	Insatisfecho	4	15	19
	Ni satisfecho Ni Insatisfecho	1	4	5
	Satisfecho	2	9	11
Total		7	29	36

Paso N°1: Formulación de la Hipótesis

H₀= “No existe relación sustancial directa entre la satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del santa en el año 2012”

H₁= “Existe relación sustancial directa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012”

Paso N°2: Establecer el nivel de significancia

Nivel Significativo

$\alpha = 0.05$

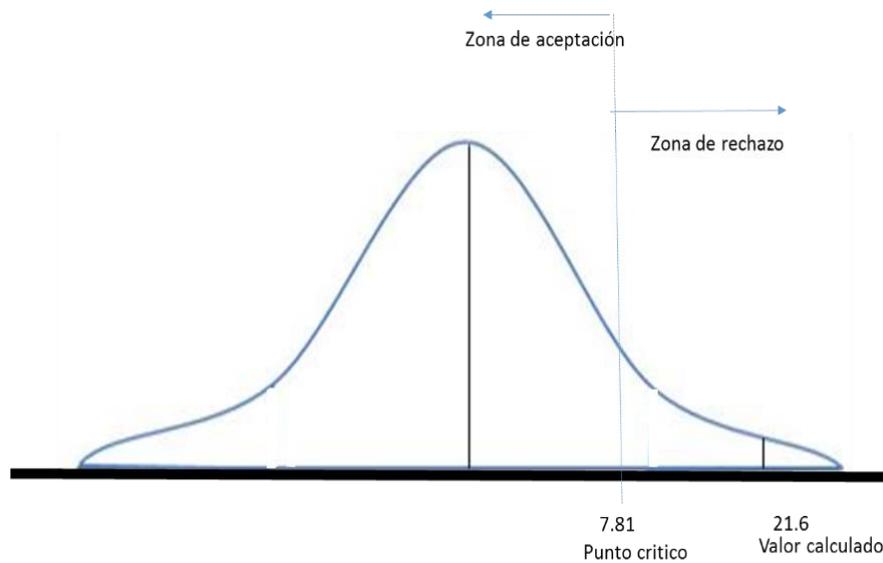
(Tabla $\chi^2 = 7.81$)

$GL(4-1) \times (2-1) = 3$

Paso N°3: Elección de la Prueba Estadística

N	F _o	F _t	f _o	(f _o -f _t) ²	(f _o -f _t) ² /f _t
1	0	0	0	0	0.0
2	0	4	4	16	4.0
3	0	1	1	1	1.0
4	7	2	-5	25	12.5
5	1	1	0	0	0.0
6	19	15	-4	16	1.1
7	5	4	-1	1	0.3
8	4	9	5	25	2.8
					21.6

Paso N°4: Calcular el valor que puede ocurrir



INTERPRETACION:

Se observa que el valor calculado es mayor que el valor critico por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula, entonces, se acepta la hipótesis de investigación, es decir que si existe relación entre el cumplimiento de los horarios con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa.

PRUEBA DE CHI CUADRADO N°5

El colaborador se siente participe de la organización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012

	Como califica Ud. El desempeño de los trabajadores	Total
--	--	-------

		Malo	Regular	
¿El colaborador que tiene a su cargo se siente parte de la organización?	Malo	1	16	17
	Regular	3	13	16
	Bueno	3	0	3
Total		7	29	36

		Como califica Ud. El desempeño de los trabajadores		Total
		Malo	Regular	
¿El colaborador que tiene a su cargo se siente parte de la organización?	Malo	3	14	17
	Regular	3	13	16
	Bueno	1	2	3
Total		7	29	36

Paso N°1: Formulación de la Hipótesis

H₀= “No existe relación sustancial directa entre la satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del santa en el año 2012”

H₁= “Existe relación sustancial directa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012”

Paso N°2: Establecer el nivel de significancia

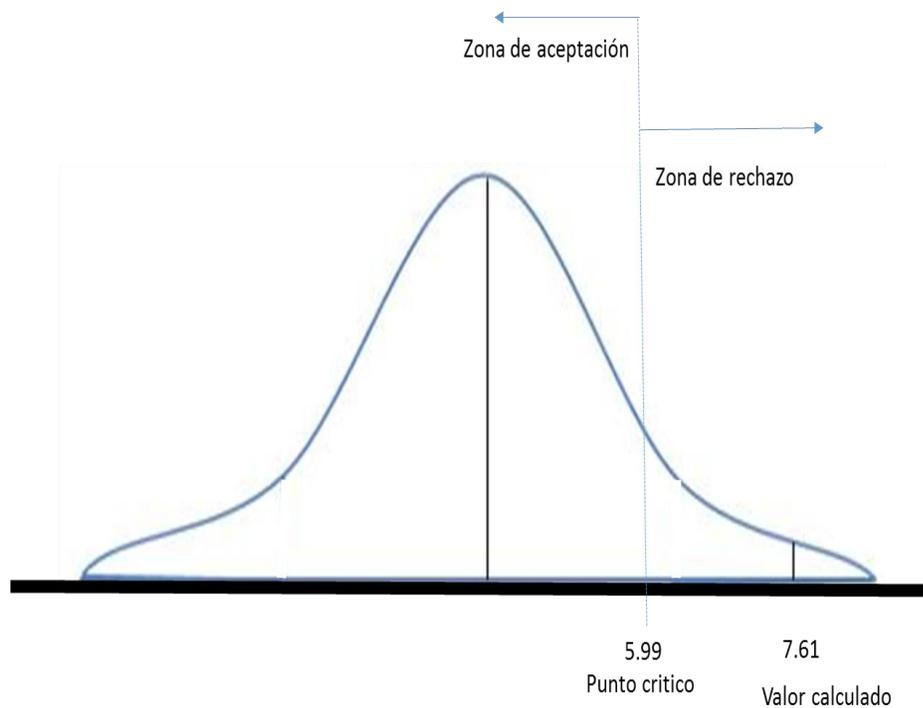
Nivel Significativo
(Tabla $\chi^2 = 5.99$)

$\alpha = 0.05$
 $GL(3-1) \times (2-1) = 2$

Paso N°3: Elección de la Prueba Estadística

N	fo	Ft	fo	(fo-ft) ²	(fo-ft) ² /ft
1	1	3	2	4	1.33
2	3	3	0	0	0
3	3	1	-2	4	4
4	16	14	-2	4	0.28
5	13	13	0	0	0
6	0	2	2	4	2
					7.61

Paso N°4: Calcular el valor que puede ocurrir



INTERPRETACION:

Se observa que el valor calculado es mayor que el valor crítico por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula, entonces, se acepta la hipótesis de investigación, es decir que si hay relación entre los trabajadores que sienten parte de la organización con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa.

IV. DISCUSION DE LOS RESULTADOS

La presente investigación tiene como objetivo principal demostrar la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad del Santa en el año 2017.

La metodología aplicada ya ha sido explicada en anteriores capítulos y los resultados ya han sido descritos, lo que se plasmara en este capítulo son los comentarios de lo desarrollado con respecto a los datos y su análisis estadísticos a la luz de la teoría científica; Ojeda (2013), en su tesis “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres, 2013 – México”; finalmente concluye:

Como resultado del objetivo de este estudio, el cual consistió en analizar las variables satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres, así como la relación entre estos dos constructos, se puede concluir lo siguiente:

En términos generales, respecto de los diferentes factores de la satisfacción laboral, los trabajadores de las seis ferias tienen niveles similares de satisfacción laboral, resultado esperado porque tienen iguales características.

Es importante mencionar que la satisfacción con las oportunidades de desarrollo fue la sub escala que en las seis ferias tuvo los valores más bajos; esto puede deberse a que el tipo de trabajo ofrecido en las ferias libres requiere de un bajo nivel de escolaridad y con pocas oportunidades de desarrollo, lo que se podría explicar porque el dueño del puesto tiene un nivel de escolaridad un poco superior al del trabajador, incluso algunas veces un menor nivel.

La dimensión satisfacción por el trabajo en general está asociada a relaciones interpersonales existentes entre los individuos en las ferias. Para ellos es importante la mayor libertad que poseen para desarrollar sus tareas y una baja supervisión; sin embargo, si la libertad aumenta la productividad disminuye. Por otro lado la propuesta planteada de desempeño laboral es apoya por Chiavenato quien expone que “El

desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de la organización, al cual es necesario para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación entre su comportamiento con sus resultados, donde el desempeño define al rendimiento como la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará resultado de su desenvolvimiento.

La media de la variable satisfacción laboral es 2.49 es decir, los trabajadores de la Municipalidad del Santa se sienten insatisfacción laboral, porque no han superado sus expectativas, con respecto a la satisfacción de salario la media del valor percibido es 2.00, donde los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa están insatisfecho con su salario, sobre el entorno físico y el área en que realizan sus actividades es el adecuado la media es de 2.42, es decir que el entorno físico y el área en que realizan sus actividades es inadecuado, sobre la tecnología que utilizan los colaboradores para el desarrollo de sus actividades laborales la media del valor percibido 2.04, es decir los colaboradores están satisfechos con la tecnología brindada por la Municipalidad.

Corroborando lo que sucede con los colaboradores el autor Davis (2005), aduce que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”, la cual se encuentra relacionado con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. En base a los que el autor expone la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que defiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro; a) Autoestima: La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo,

manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo; b) La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades, relacionados con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decir que la gran vulnerabilidad tiende ser asociado conjuntamente con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente se debe confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o fracaso; c) Trabajo en Equipo: Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contactos directos con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un mismo sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo; d) Capacitación del trabajador: Otro aspecto necesario a considerar es la capacitación del trabajador que de acuerdo es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible (Drovett, 2005).

Por otro lado la media de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Santa es de 2.81, es decir que los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, califican como regular el desempeño al trabajo que realiza el personal que tiene a cargo, con respecto al

reconocimiento que le brindan los jefes a los colaboradores por su desempeño la media es de 2.45, es decir que los jefes de área aseguran estar insatisfecho con el reconocimiento de los jefes de área al desempeño de los colaboradores y sobre la calificación de los jefes de área con respecto si los colaboradores se sienten parte de la organización.

Como observamos que en la tabla cruzada que nos indica que un 62.5% marcaron insatisfacción laboral, con respecto al salario un 66.8% que están insatisfecho, un 80.6% de los jefes de área opinan que los trabajadores tienen regular desempeño, con respecto al reconocimiento de los colaboradores un 66.8% los jefes de área opinan que están insatisfechos y un 44.4% de los jefes de área opinan que difícilmente los colaboradores se sienten parte de la organización; Contrastando la información, Chuquitucto (2014) en su estudio realizado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo; Universidad Nacional de Trujillo”; Concluye:

Se determinó que el clima organizacional influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, debido a que los niveles de clima organizacional y desempeño laboral que se encuentran en la organización, es un nivel medio, lo que facilitará posibilidades de mejoría.

Se concluye mediante el análisis estadístico de prueba Chi cuadrado, que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al clima organizacional, se puede apreciar que la comunicación que existe dentro de la organización no es buena y hace falta mejorar las relaciones con compañeros de trabajo, ya que un 51% considera que los conflictos más frecuentes en la organización están dados por

chismes; además de mencionar que existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte del jefe.

Un punto a favor en la organización, son las herramientas de trabajo con las que cuenta, pues un 48% indica que son las adecuadas e indispensables para poder brindar un servicio de calidad. Entonces finalizamos diciendo que es positivo lo que arrojaron nuestros resultados en el cual indican que el desempeño laboral es bajo y la satisfacción también es baja a causa de los factores antes mencionados en el anterior párrafo.

El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la existencia de un clima tipo autoritario, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

La hipótesis una vez demostradas en el Chi Cuadrado en esta investigación, nos han confirmado ahora de un modo científico que si existe relación directa entre la satisfacción laboral y el desempeño.

El impacto principal de esta investigación es que permitirá que este ente estatal de nuestra localidad, tome en consideración la satisfacción de sus trabajadores para que de esta manera puedan obtener un mayor desempeño, lo que beneficiara tanto a la organización como sus colaboradores.

Finalmente, esta afirmación tiende a dar razón a la hipótesis que planteamos al inicio de esta investigación. Por ende queda demostrada científicamente la existencia de una relación sustancial entre ambas variables estudiadas, es decir mayor satisfacción laboral, mayor desempeño

V. CONCLUSIÓN

Los resultados nos indican que efectivamente existe carencias en cuanto al nivel de satisfacción y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad de Chimbote, se puede deducir que éstas carencias se enmarcan en el contexto que la gestión no se preocupa por mantener un idóneo ambiente laboral, más aún su planeamiento estratégico no está bien definido y es allí que en el cumplimiento de los objetivos estipulados se fracasa al ejecutar los procesos, de modo que si esto no se revierte, la fuga de talento, el descontento se prologará por más tiempo, creando una zozobra e inestabilidad laboral, perjudicando la gestión en su conjunto general.

Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, se puede determinar que existe relación sustancial entre ambas variables, en lo cual ha podido influir que la organización tiene que priorizar, ajustar y modificar tanto las funciones como las actitudes y el comportamiento del potencial humano, el cual al parecer todavía no es abordado por la Alta Dirección de la Municipalidad.

En lo que respecta al nivel de satisfacción de los trabajadores, se ha demostrado que existe una insatisfacción laboral, lo cual puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la Municipalidad y la calidad de sus servicios

Según los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, el nivel de desempeño laboral de sus subordinados es regular, pues para que las organizaciones pueden lograr un alto nivel de desempeño es necesario trabajar en ambientes sumamente motivados, participativos y con un personal calificado e identificado con la Municipalidad, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella si es que se quiere generar mayor rentabilidad y reputación.

VI. RECOMENDACIÓN

Asimismo, el presente trabajo ha permitido esbozar ciertas recomendaciones, las cuales son básicas para mejorar el nivel de satisfacción y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa.

En la Municipalidad se tiene que dar procesos de cambio para la mejora de los niveles de satisfacción y desempeño laboral, se sugiere considerar el cambio de actitudes y comportamiento del talento humano, mediante la adecuada aplicación de una estrategia educacional, que pretende el aumentar el nivel de comportamiento del trabajador con la organización y plantear creencias, actitudes, valores y estructuras que lo beneficien.

Difundir políticas de desarrollo que le permitan al personal experimentar un progreso profesional e involucrarse con la organizacional. Las políticas deben proyectarse por toda la Municipalidad a fin de captar colaboradores para trabajar con ellos sobre la importancia del desarrollo personal y los climas de trabajo favorables como factor clave la satisfacción laboral.

Se hace necesario cambiar o establecer normas drásticas, para que el personal respete horarios de trabajo existentes y que corrijan así los excesivos tiempos de ocio y permisos sin importancia.

Se recomienda capacitar continuamente a los colaboradores para que puedan mantener sus conocimientos actualizados y así potenciar la capacidad del recurso humano, además de ejecutar diversas técnicas que permitan fortalecer la identificación del individuo con su organización sintiéndose participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ARAGON, A. (2004) “Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos”, 1era Edición, España, Editorial Thomson Learning Ibero,
- BENAVIDES, M. (2002) “Competencias y competitividad”, 1era Edición, Bogotá, Editorial McGraw Hill.
- BLUM Y NAYLOR. (1990) “Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales”, 2da Edición, México, Editorial Trillas.
- CHIAVENATO, I. (1999) “Administración de recursos humanos”, 5ta Edición, México, Editorial McGraw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2002) “Administración de recursos humanos”, 3era Edición, México, Editorial McGraw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2004) “Gestión de talento humano”, 1era Edición, México, Editorial Campus LDTA.
- Chuquitucto, C. L. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. *tesis para obtener el Bachiller en ciencias económicas*. Guadalupe, Perú.
- DAVIS y NEWTRONS. “Comportamiento humano en el trabajo”, 2da Edición, México, Editorial MC Graw Hill,
- DROVELT, (2005) “Capacitación de trabajo”, 1era Edición, Buenos Aires, Editorial Maechi.
- FLEISMAN y BASS, (1976) “Estudios de psicología del trabajo y del personal”, 1era Edición, México, Editorial Trillas.
- FLEISMAN y BASS, (2006) “Satisfacción laboral en las empresas”, 6ta Edición, Washington, Editorial McGregor.
- GARZON, M. (1994) “El desarrollo organizacional y el cambio planeado”, 1era Edición, Bogotá, Editorial Universidad del Rosario.
- HARBOUR, J. (1999) “Fundamentos de medición del desempeño en las empresas”, 1era Edición, México, Editorial Panorama.

- Hernandez Sampiere, R.Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P (2014). Metodología de la Investigación Científica. México D.F: McGraw Hill.
- Manosalva, R. P. (2015). La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones sac. *tesis para obtener el título de administradora*. Trujillo, Perú.
- NASH, J. (1998) “Como incrementar la productividad de los recursos humanos”, 1era Edición, Colombia, Editorial Norma.
- NEWSTROM, J. (2007) “Comportamiento humano en el trabajo”, 1era Edición, España, Editorial MC Graw Hill.
- PERRY, J. (19961) “Relaciones humanas en la industria”, 1era Edición, Argentina, Editorial Selección Contable, 1961.
- Perez, D. R. (Universidad Andina Néstor Caceres de 2015). Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Municipal de Saneamiento básico de Puno S.A, desde la percepción de los usuarios. *tesis para obtener el título de administración y marketing* . Puno, Perú.
- PUCHOL, L. (2005) “Nuevos casos de dirección y gestión de recursos humanos”, 1era Edición, Buenos Aires, Edición Díaz de Santos.
- QUINTEROS, “Clima organizacional y desempeño laboral del personal”
- Solano, O. (2014). Relación entre la satisfacción laboral y le nivel de desempeño de los trabajadores del hospital de apoyo Leoncio Prado. *tesis para obtener el título de administrador*. Huamachuco, Perú.

ANEXOS

Tabla N° 01
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida
<p>Variable Independiente Satisfacción Laboral</p>	<p>Robbins (2002) “La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas</p>	<p>Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en sus sentimientos, emociones y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sentimientos ➤ Emociones ➤ Actitudes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfacción en función a metas y objetivos ➤ Satisfacción en función con el ambiente de trabajo. ➤ Satisfacción en función con las relaciones de trabajo. ➤ Satisfacción en función con sueldos y salario. ➤ Satisfacción en función a las relaciones de trabajo. ➤ Satisfacción en función al reconocimiento 	<p>Ordinal</p>

<p>Variable Dependiente Desempeño Laboral</p>	<p>Stoner (1994), “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes sujeta a reglas básicas establecidas con anterioridad”</p>	<p>Es el comportamiento adoptado por el trabajador, el cual pone en manifiesto sus capacidades, habilidades y destrezas para generar resultados y cambios en la organización. Siendo esto el rendimiento global del trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comportamiento ➤ Habilidades y destrezas ➤ Capacidades ➤ Rendimiento ➤ Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calidad en el trabajo ➤ Productividad en el trabajo. ➤ Conocimiento en el trabajo. ➤ Confiabilidad en el trabajo. ➤ Independencia en el trabajo. ➤ Disponibilidad en el trabajo 	<p>Ordinal</p>
--	--	---	---	--	----------------

Tabla N° 02

TABLA DE CONSISTENCIA LOGICA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida
<p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del santa en el año 2017?</p>	<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y su desempeño en la Municipalidad del santa en el año 2017. <p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Medir el grado de satisfacción del personal de la Municipalidad del Santa. ➤ Medir el nivel de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad del santa. 	<p>Hipótesis de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si existe relación sustancial directa entre la satisfacción Laboral con el desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2017. 	<p>Variable Independiente</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo dicha actitud está basada en sus sentimientos, emociones y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sentimientos ➤ Emociones ➤ Actitudes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfacción en función de objetivos y metas. ➤ Satisfacción con el ambiente de trabajo. ➤ Satisfacción en función con las relaciones de trabajo. ➤ Satisfacción con los sueldos y salarios. ➤ Satisfacción en función a la relación con los jefes. ➤ Satisfacción en función al reconocimiento. 	<p>Ordinal</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar el nivel de satisfacción con el desempeño laboral de cada trabajador de esta institución 	<p>Hipótesis Nula</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ No existe relación sustancial directa entre la satisfacción laboral con el desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012 	<p>Variable Dependiente</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Es el comportamiento adoptado por el trabajador, el cual pone en manifiesto sus capacidades habilidades y destrezas para generar resultados y cambios para la organización. El desempeño es el rendimiento global del trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comportamiento ➤ Habilidades y destrezas. ➤ Capacidad. ➤ Rendimiento ➤ Resultados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calidad en el trabajador ➤ Productividad en el trabajo ➤ Conocimiento en el trabajo ➤ Confiabilidad en el trabajo. ➤ Disponibilidad en el trabajo 	Ordinal
--	---	--	--	--	---	---	---------

FORMATO DE ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

Estimado amigo(a) la siguiente encuesta busca determinar el nivel de satisfacción laboral de los subordinados que laboran en la Municipalidad Provincial del Santa. Es necesario enfatizar que este cuestionario no es un examen puesto que no existen respuestas correctas o incorrectas, la opinión es personal y confidencial con la finalidad de que las respuestas sean lo más honestas.

Marque la opción con un aspa X

I. DATOS DE IDENTIFICACION

1. Sexo

a) Femenino b) Masculino

2. Edad

a) Entre 20 a 30 c) Entre 40 a 50

b) Entre 30 a 40 d) Más de 50

3. Grado de Instrucción:

a) Educación Primaria d) Educación Universitaria

b) Educación Secundaria e) Post grado

c) Técnico

II. DATOS PARA EL ESTUDIO

1.- ¿Cómo se siente Ud. Con la formulación de objetivo y metas que propone la

Organización?

a) Totalmente Satisfecho d) Insatisfecho

b) Satisfecho e) Totalmente Insatisfecho

c) Indiferente

2.- ¿Se siente motivado para la realización de sus actividades laborales?

- a) Totalmente Motivado d) Desmotivado
- b) Motivado e) Totalmente Desmotivado
- c) Indiferente
- 3.- ¿El trabajo que desarrolla Ud. Le ha permitido logros personales?
- a) Me permite definitivamente d) No me permite
- b) Me permite e) No me permite definitivamente
- c) Indiferente
- 4.- ¿Se siente Ud. Satisfecho con la tecnología que cuenta para el desarrollo de sus actividades laborales?
- a) Totalmente Satisfecho d) Insatisfecho
- b) Satisfecho e) Totalmente Insatisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- 5.- ¿El entorno físico y el espacio en el área en que realiza sus actividades laborales es el adecuado?
- a) Totalmente Adecuado d) inadecuado
- b) Adecuado e) Totalmente Inadecuado
- c) Poco Adecuado
- 6.- ¿Cómo califica Ud. La relación con sus compañeros?
- a) Excelente d) Malo
- b) Bueno e) Muy malo
- c) Regular
- 7.- ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?
- a) Totalmente Adecuado d) inadecuado
- b) Adecuado e) Totalmente Inadecuado
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 8.- ¿Es efectiva la comunicación de los trabajadores con sus jefes directos?

- | | | | |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Totalmente Adecuado | | d) inadecuado | |
| b) Adecuado | <input type="checkbox"/> | e) Totalmente Inadecuado | <input type="checkbox"/> |
| c) Poco Adecuado | <input type="checkbox"/> | | |

9.- ¿Se encuentra satisfecho con el reconocimiento que le brindan sus jefes por su buen desempeño en su centro de labores?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a) Totalmente Satisfecho | <input type="checkbox"/> | d) Insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| b) Satisfecho | <input type="checkbox"/> | e) Totalmente Insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| c) Indiferente | <input type="checkbox"/> | | |

10.- ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

- | | | | |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Totalmente Adecuado | <input type="checkbox"/> | d) inadecuado | <input type="checkbox"/> |
| b) Adecuado | <input type="checkbox"/> | e) Totalmente Inadecuado | <input type="checkbox"/> |
| c) Poco Adecuado | <input type="checkbox"/> | | |

11.- ¿Hay posibilidad de que Ud. Obtenga un ascenso dentro de su institución?

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| a) Existen Posibilidades | <input type="checkbox"/> | d) No existen posibilidades | <input type="checkbox"/> |
| b) Hay pocas posibilidades | <input type="checkbox"/> | e) No existen posibilidades def. | <input type="checkbox"/> |
| c) Desconozco | <input type="checkbox"/> | | |

12.- ¿Está conforme con la capacitación que recibe por parte de su institución para mantener actualizados sus conocimientos?

- | | | | |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Totalmente Conforme | <input type="checkbox"/> | d) Inconforme | <input type="checkbox"/> |
| b) Conforme | <input type="checkbox"/> | e) Totalmente inconforme | <input type="checkbox"/> |
| c) Poco conforme | | | |

13.- ¿Ud. Está satisfecho con su salario?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a) Totalmente Satisfecho | <input type="checkbox"/> | d) Insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| b) Satisfecho | <input type="checkbox"/> | e) Totalmente Insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| c) Indiferente | <input type="checkbox"/> | | |

14.- ¿Marque el nivel de satisfacción laboral?

a) Totalmente Satisfecho

d) Insatisfecho

b) Satisfecho

e) Totalmente Insatisfecho

c) Indiferente

FORMATO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

Evalue cuidadosamente el desempeño en el puesto en relación con los requerimientos actuales de sus subordinados. Marque el cuadro correspondiente para indicar el desempeño del trabajador.

Marque la opción con un aspa X

I.DATOS DE IDENTIFICACION

1.- Sexo

a) Femenino

b) Masculino

2.- Edad

a) Entre 20 a 30

c) Entre 40 a 50

b) Entre 30 a 40

d) Más de 50

3.- Grado de Instrucción:

d) Educación Primaria

d) Educación Universitaria

e) Educación Secundaria

e) Post grado

f) Técnico

II.CRITERIOS

Puntaje al empleado utilizando la siguiente escala

5.- Excelente: El empleado cumple de forma eficiente y eficaz el aspecto a evaluar

4.- Bueno : El empleado cumple satisfactoriamente el aspecto a evaluar

3.- Regular: El empleado cumple con regularidad o alcanza los niveles minimos el aspecto a evaluar.

2.- Malos : El empleado cumple de forma insatisfactoriamente el aspecto a evaluar.

1.- Muy Malo: El empleado no cumple suficientemente con el aspecto a evaluar.

N°	INDICADORES	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy Malo (1)
01	Los colaboradores trabajan de forma organizada					
02	Existe una comunicación directa y abierta entre los trabajadores.					
03	El trabajo que desempeña que desempeña es eficiente en relación a las metas y objetivos institucionales					
04	Los trabajadores del área cumplen sus funciones y responsabilidades de sus puestos.					
05	El personal que labora en su área posee los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en el puesto.					
06	Los colaboradores proponen ideas nuevas para resolver problemas					
07	Los ascensos de algunos trabajadores por su buen rendimiento son fundamentados.					
08	Recibe Ud. Comentarios positivos sobre el desempeño de sus trabajadores.					
09	Las licencias y francos que solicita el personal que tiene a cargo son justificados.					
10	Los colaboradores respetan las reglas de su institución.					
11	El colaborador que tiene a su cargo se siente parte de la organización.					
12	Los colaboradores utilizan adecuadamente los materiales y recursos tecnológicos en el desempeño de sus funciones.					
13	La relación entre los colaboradores hacia sus pares y superiores es cordial y respetuoso.					
14	Existe un ambiente de colaboración con su personal.					
15	Los colaboradores cumplen con sus horarios de trabajo.					

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

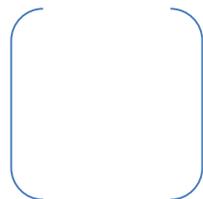
SATISFACCION LABORAL

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Σ Ítems
1	2	1	3	3	4	5	4	4	1	3	2	1	1	3	37
2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	60
3	2	1	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4	4	3	42
4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	43
5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	44
6	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	42
7	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	36
8	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	51
9	4	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2	2	2	40
10	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	62
	0.69	2.2	0.45	0.85	0.65	0.49	1.01	0.64	1.44	1.29	0.96	1.16	1.01	0.89	
															82.01
															13.73

K: El número de ítems= 14

ΣS_i^2 : Sumatorio de las Varianzas de los Ítems= 13.73

S_t^2 : La Varianza de la suma de los ítems=82.01



$$\text{Coeficiente de Cronbach} = \frac{14}{14-1} \frac{1-13.73}{82.01} = 0.83$$

DESEMPEÑO LABORAL

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Σ Ítems
1	3	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	1	4	4	4	50
2	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	67
3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	49
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	47
5	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	48
6	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	69
7	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5	3	4	59
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	54
9	5	5	5	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	65
10	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	62
	0.61	0.56	0.56	0.09	1	0.2	0.81	0.64	0.84	1.01	0.69	1.09	0.36	0.6	0.36	
																71.111
																9.42

K: El número de ítems= 15

ΣS_i^2 : Sumatorio de las Varianzas de los Ítems= 9.42

S_t^2 : La Varianza de la suma de los ítems=71.11

Coeficiente de Cronbach = 15

$$\left(1 - \frac{9.42}{71.11} \right) = 0.929$$

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO

SATISFACCION LABORAL

$$r = \frac{n(\sum x \cdot y) - (\sum x) * (\sum y)}{\sqrt{\left[n(\sum x^2) - (\sum x)^2 \right] \left[n(\sum y^2) - (\sum y)^2 \right]}}$$

1.- Se calcula el índice de correlación de Pearson

N	=	14
n(ΣXY)	=	308,542
(ΣX)(ΣY)	=	216,618
n(Σx ²)	=	208,849
n(ΣY ²)	=	224,676
n(ΣXY)-(ΣX)(ΣY)	=	9,514,591,788
n(ΣX ²)-(EX ²)	=	93,873
n(ΣY ²)-(EY ²)	=	101,356
r	=	1

2.- Correlación según Spearman Brown:

$$R = \frac{2r}{1+r}$$

$$R = 1 - \frac{1}{n}$$

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	A	B	AB	A2	B2
1	2	1	3	3	4	5	4	4	1	3	2	1	1	3	37	35	1295	1369	1225
2	2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	60	62	3720	3600	3844
3	2	1	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4	4	3	42	64	2688	1764	4095
4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	43	37	1591	1864	1369
5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	44	41	1804	1936	1681
6	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	42	48	2016	1764	2304
7	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	36	46	1656	1296	2116
8	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	51	46	2346	2601	2116
9	4	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2	2	2	40	44	1760	1600	1936
10	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	62	51	3162	3844	2601
														Total	457	474	22038	21623	23288

DESEMPEÑO LABORAL

1.-Se calcula el índice de correlación de Pearson

N	=	15
n(XY)	=	450630
(X)(Y)	=	303810
n(X ²)	=	324900
n(Y ²)	=	2840489
n(XY)-(X)(Y)	=	26,421,030,300
n(X ²)-(EX ²)	=	172050
n(Y ²)-(EY ²)	=	153566
r	=	1

2.- Correlación según Spearman Brown:

$$R = \frac{2r}{1+r}$$

$$R = 1$$

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	A	B	AB	A2	B2
1	3	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	1	4	4	4	50	48	2400	2500	2304
2	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	67	54	3618	4489	2916
3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	49	56	2744	2401	3136
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	47	69	3243	2209	4761
5	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	48	67	3216	3204	4489
6	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	69	53	3657	4761	2809
7	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	59	51	3009	3481	2601
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	54	46	2484	2916	2116
9	5	5	5	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	5	5	65	51	3315	4225	2601
10	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	62	38	2356	3844	1444
														Total		570	533	30042	33130	29177

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según genero.....	45
Tabla N° 3.2	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según edad.....	45
Tabla N° 3.3	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según grado de instrucción.....	45
Tabla N° 3.4	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción de objetivos y metas que propone la institución.....	45
Tabla N° 3.5	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la motivación de los trabajadores.....	45
Tabla N° 3.6	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los logros personales.....	45
Tabla N° 3.7	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la tecnología utilizada para el desarrollo de sus actividades.....	45
Tabla N° 3.8	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el espacio y entorno físico en que realizan sus actividades.....	45
Tabla N° 3.9	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la relación con sus compañeros.....	45
Tabla N° 3.10	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la expresión de sus opiniones en su grupo de trabajo.....	45
Tabla N° 3.11	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la comunicación de sus trabajadores con sus jefes directos.....	45

Tabla N° 3.12	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el reconocimiento que le brindan sus jefes por el desempeño.....	45
Tabla N° 3.13	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los éxitos y fracasos de su área de trabajo.....	45
Tabla N° 3.14	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la posibilidad de ascenso dentro de la institución.....	45
Tabla N° 3.15	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la conformidad de las capacitaciones por parte de la institución.....	45
Tabla N° 3.16	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción por el salario	45
Tabla N° 3.17	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el nivel de satisfacción labora.....	45
Tabla N° 3.18	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según genero.....	45
Tabla N° 3.19	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según edad.....	45
Tabla N° 3.20	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según grado de instrucción.....	45
Tabla N° 3.21	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el trabajo organizado de los colaboradores	45
Tabla N° 3.22	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según comunicación directa y abierta entre los colaboradores	45
Tabla N° 3.23	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el desempeño eficiente en relación a metas y objetivos de los colaboradores.	45

Tabla N° 3.24	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según las funciones y responsabilidades de sus puestos.....	45
Tabla N° 3.25	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los conocimientos y habilidades para desempeñarse en sus puestos.....	45
Tabla N° 3.26	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según las ideas que proponen los colaboradores para resolver problemas.....	45
Tabla N° 3.27	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según justificaciones de los ascensos de los colaboradores.....	45
Tabla N° 3.28	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la calificación de desempeños de los colaboradores.....	45
Tabla N° 3.29	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la justificación de licencias y francos de los colaboradores.....	45
Tabla N° 3.30	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el respeto de las reglas....	45
Tabla N° 3.31	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según es parte de la institución.....	45
Tabla N° 3.32	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la utilización de materiales y recursos tecnológicos de los colaboradores.....	45
Tabla N° 3.33	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la relación de los colaboradores hacia sus pares y superiores.....	45
Tabla N° 3.34	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el ambiente de colaboración de su personal.....	45

Tabla N° 3.35	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el cumplimiento de horarios	45
---------------	---	----

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 3.1	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según genero.....	45
Grafico N° 3.2	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según edad.....	45
Grafico N° 3.3	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según grado de instrucción.....	45
Grafico N° 3.4	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción de objetivos y metas que propone la institución.....	45
Grafico N° 3.5	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la motivación de los trabajadores.....	45
Grafico N° 3.6	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los logros personales.....	45
Grafico N° 3.7	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la tecnología utilizada para el desarrollo de sus actividades.....	45
Grafico N° 3.8	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el espacio y entorno físico en que realizan sus actividades.....	45
Grafico N° 3.9	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la relación con sus compañeros.....	45
Grafico N° 3.10	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la expresión de sus opiniones en su grupo de trabajo.....	45

Grafico N° 3.11	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la comunicación de sus trabajadores con sus jefes directos.....	45
Grafico N° 3.12	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el reconocimiento que le brindan sus jefes por el desempeño.....	45
Grafico N° 3.13	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los éxitos y fracasos de su de trabajo.....	45
Grafico N° 3.14	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la posibilidad de ascenso dentro de la institución.....	45
Grafico N° 3.15	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la conformidad de las capacitaciones por parte de la institución.....	45
Grafico N° 3.16	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción por el salario	45
Grafico N° 3.17	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el nivel de satisfacción labora.....	45
Grafico N° 3.18	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según genero.....	45
Grafico N° 3.19	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según edad.....	45
Grafico N° 3.20	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según grado de instrucción.....	45
Grafico N° 3.21	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el trabajo organizado de los colaboradores	45
Grafico N° 3.22	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según comunicación directa y abierta entre los colaboradores	45

Grafico N° 3.23	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el desempeño eficiente en relación a metas y objetivos de los colaboradores.	45
Grafico N° 3.24	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según las funciones y responsabilidades de sus puestos.....	45
Grafico N° 3.25	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los conocimientos y habilidades para desempeñarse en sus puestos.....	45
Grafico N° 3.26	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según las ideas que proponen los colaboradores para resolver problemas.....	45
Grafico N° 3.27	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según justificaciones de los ascensos de los colaboradores.....	45
Grafico N° 3.28	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la calificación de desempeños de los colaboradores.....	45
Grafico N° 3.29	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la justificación de licencias y francos de los colaboradores.....	45
Grafico N° 3.30	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el respeto de las reglas....	45
Grafico N° 3.31	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según es parte de la institución.....	45
Grafico N° 3.32	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la utilización de materiales y recursos tecnológicos de los colaboradores.....	45
Grafico N° 3.33	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la relación de los colaboradores hacia sus pares y superiores.....	45

Grafico N° 3.34	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el ambiente de colaboración de su personal.....	45
Grafico N° 3.35	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el cumplimiento de horarios	45

