



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CONDICIONES DE TRABAJO EN LA GERENCIA DE  
FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LA MUNICIPALIDAD  
METROPOLITANA DE LIMA, CERCADO DE LIMA, 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Cotos Regalado Román Damián**

**ASESOR:**

**Mg. Gonzales Moncada Teresa**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERÚ**

**2016**

**PÁGINA DEL JURADO**



---

**Mg. Gonzalez Moncada Teresa  
Presidente**



---

**Martha Alicia Ames Coca  
Vocal**



---

**Fernández Dávila Villafuerte José Luis  
Secretario**

## **DEDICATORIA**

**Dedico esta tesis a DIOS, quien inspiro mi espíritu para la conclusión de esta tesis. A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria**

**Dedico esta tesis a todos aquellos que no creyeron en mí, a aquellos que esperaban mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, a aquellos que nunca esperaban que lograría terminar la carrera, a todos aquellos que apostaban a que me rendiría a medio camino, a todos los que supusieron que no lo lograría, a todos ellos les dedico esta tesis.**

## **AGRADECIMIENTO**

**Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, Por estar conmigo en cada momento y pasos que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.**

**A mi familia esposa e hijas fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida y más aún en mis duros años de carrera profesional y en especial quiero expresar mi más grande agradecimiento a mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.**

**Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a los Docentes por la orientación, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos años.**

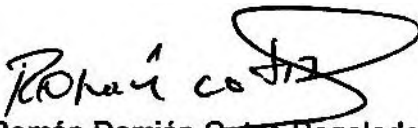
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Román Damián Cotos Regalado con DNI N° 10429579, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Mayo del 2015

  
Román Damián Cotos Regalado  
DNI 10429579

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“CONDICIONES DE TRABAJO EN LA GERENCIA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA, CERCADO DE LIMA - 2014”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

**Román Damián Cotos Regalado**

**DNI 10429579**

## INDICE

<b>Lista de Tablas</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Realidad Problemática.</b>	<b>14</b>
<b>1.2.Trabajos previos</b>	<b>18</b>
<b>1.3.Teorías relacionadsas al tema.</b>	<b>27</b>
<b>1.4 Formulación del problema</b>	<b>45</b>
<b>1.5 Justificación del estudio</b>	<b>46</b>
<b>1.6 Hipótesis</b>	<b>47</b>
<b>1.7 Objetivos</b>	<b>47</b>
<b>II. METODO.488</b>	
<b>2.1. tipo de estudio</b>	<b>50</b>
<b>2.2. Diseño de Investigación</b>	<b>50</b>
<b>2.3.Variables, Operacionalización</b>	<b>51</b>
<b>2.4.Población Y muestra</b>	<b>54</b>
<b>2.5.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>55</b>
<b>2.6. Métodos de análisis de datos</b>	<b>58</b>
<b>2.7.Aspectos éticos</b>	<b>59</b>
<b>III. RESULTADOS.</b>	<b>60</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.</b>	<b>83</b>
<b>V. CONCLUSIONES.</b>	<b>89</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.</b>	<b>91</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>933</b>

<b>ANEXO.</b>	<b>96</b>
<b>instrumentos</b>	<b>96</b>
<b>Validación de los instrumentos</b>	<b>106</b>
<b>Matriz de consistencia</b>	<b>113</b>



## Lista de Tablas

Tabla 1. Las condiciones del contrato resultan difíciles de comprender en los colaboradores por ello al recurrir a RRHH el colaborador recién es informado con claridad sobre lo que firma. Ítems 3.	54
Tabla 2. El colaborador acepta el trabajo conociendo las condiciones de empleo por ello limita sus derechos laborales. Ítems 6.	55
Tabla 3. Si en la evaluación del desempeño laboral los resultados son deficientes los colaboradores son rotados y hasta despedidos. Ítems 8.	56
Tabla 4. La estabilidad laboral la tienen garantizada los colaboradores que ingresaron a laborar en el mismo periodo que el nuevo líder. Ítems 9.	57
Tabla 5. Si el sindicato está fidelizado con el gestor limita los reclamos salariales. Ítems 11.	58
Tabla 6. Cuando se produce el cambio de gestor la tasa de empleo se ve afectada. Ítems 15.	59
Tabla 7. Los ruidos generados por las actividades del entorno afectan la concentración de los colaboradores. Ítems 17.	60
Tabla 8. La distribución del lugar de trabajo le permite ejecutar los procesos asignados con eficiencia. Ítems 18.	61
Tabla 9. La densidad (hacinamiento) en el lugar de trabajo es un factor que afecta el desempeño de los colaboradores. Ítems 19.	62
Tabla 10. La institución brinda los equipos de trabajo actualizados para efectivizar el desempeño de las tareas. Ítems 21.	63
Tabla 11. En temporadas de campaña electoral el dinero destinado al abastecimiento de materiales y equipos se limita. Ítems 24.	64
Tabla 12. Los colaboradores reciben capacitación orientada a la evaluación y prevención de los riesgos laborales. Ítems 28.	65
Tabla 13. La institución aborda el tema del estrés implementando diferentes medidas preventivas como el desarrollo de habilidades comunicativas, relajación, capacitación para el manejo del estrés, etc. Ítems 29.	66
Tabla 14. Las tareas asignadas a los colaboradores están orientadas a evitar la monotonía y repetitividad a fin de prevenir enfermedades profesionales. Ítems 30.	67

<b>Tabla 15.</b> Los conflictos laborales son una rutina pues las relaciones interpersonales están debilitadas. Ítems32.	<b>68</b>
<b>Tabla 16.</b> La desorganización entre una área y otra genera conflictos laborales que tardan en solucionarse. Ítems33.	<b>69</b>
<b>Tabla 17.</b> La institución promueve que los colaboradores tomen la iniciativa para la resolución de los problemas. Ítems36.	<b>70</b>
<b>Tabla 18.</b> La sobre carga de tareas es una constante en el día a día pues los usuarios se incrementan en la búsqueda de servicio. Ítems39.	<b>71</b>
<b>Tabla 19.</b> La estructura organizacional de la institución es deficiente pues se diseñan y consignan cargos y funciones que no evidencian resultados. Ítems41.	<b>72</b>
<b>Tabla 20.</b> Los encargados de la supervisión son colaboradores de reconocimiento laboral. Ítems43.	<b>73</b>
<b>Tabla 21.</b> Los colaboradores muestran su habilidad para comunicarse efectivamente. Ítems49.	<b>74</b>
<b>Tabla 22.</b> Cuando las relaciones interpersonales se ven afectadas contribuimos en la mejora pues los resultados se tardan. Ítems50.	<b>75</b>
<b>Tabla 23.</b> El buen clima laboral es ideal pues reina el buen trato, la honestidad, la tolerancia,... Etc. Ítems52.	<b>76</b>
<b>Tabla 24.</b> La participación de los colaboradores en actividades de confraternidad es permanente. Ítems55.	<b>77</b>
<b>Tabla 25.</b> El ritmo de trabajo es intenso lo que genera esfuerzo mental y físico excesivo. Ítems56.	<b>78</b>
<b>Tabla 26.</b> Los procedimientos establecidos en función a tiempos limita el servicio brindado y genera un ritmo de trabajo excesivo. Ítems57.	<b>79</b>
<b>Tabla 27.</b> Si usted trabajador es deficiente solo ejecuta procedimientos simples y no se esfuerza en mejorar. Ítems60.	<b>80</b>

## RESUMEN

Condiciones de Trabajo, es el título de investigación en la Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Cercado de Lima - 2014, condiciones que abarca muchos aspectos y difícil de referir una definición exacta, que vendría ser todos los factores que envuelven al colaborador en el desarrollo de sus funciones ya sea física o intelectual no siendo necesariamente el trabajo a desempeñar, bajo este concepto está basada la investigación con el objetivo de determinar el nivel de las condiciones de trabajo que se dan dentro del centro laboral, explorando los múltiples factores como: a) condiciones de empleo, b) condiciones ambientales, c) condiciones de seguridad, d) características de la tarea e) procesos de trabajo f) condiciones sociales y/o organizacionales. En la investigación se utilizaron procedimientos metodológicos, como: tipo de estudio básico, diseño de investigación No experimental, de corte transversal, como muestra se empleó, 25 colaboradores del área administrativa del Sub-gerencia de Operaciones de Fiscalización ,para medir la variable se aplicó el instrumento de un cuestionario tipo Likert utilizando cinco categorías, instrumentos que fueron validados a criterio de metodólogos expertos, considerando las dimensiones e indicadores que se seleccionaron y relacionados con las evidencias que se observaron. La técnica de recolección de datos tuvo como propósito explorar y contrastar la realidad con la metodología teórica, para la validación de la información recolectada se empleó el paquete estadístico del SPSS, del cual se ha llegado a las conclusiones y recomendaciones que referimos en la investigación presentada.

**Palabras Clave:** Condiciones de Trabajo, calidad de vida.

## **ABSTRACT**

Working Conditions is the title of research in the Management of Supervision and Control of the Metropolitan Municipality of Lima, Cercado de Lima - 2014, conditions covering many aspects and difficult to cite a precise definition, which would be all the factors involving the employee in the performance of its functions either physical or intellectual not necessarily be the work to be performed under this concept is based investigation in order to determine the level of working conditions that occur in the workplace, exploring the multiple factors such as: a) conditions of employment, b) environmental conditions, c) security conditions, d) characteristics of the task e) work processes f) social and / or organizational. In research methodological procedures, as used: type of basic research, research design not experimental, cross-section, as shown, 25 employees of the administrative area of the Sub-Management Operations Control was used to measure the variable was applied the instrument of a questionnaire using Likert five categories, instruments were validated methodologists expert judgment, considering the dimensions and indicators were selected and related evidence were observed. The technique of data collection was aimed to explore and contrast reality with the theoretical methodology for the validation of information collected statistical package SPSS, which has reached the conclusions and recommendations refer in the research presented was used.

**Keywords:** Working conditions, quality of life.