

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



**TESIS**

---

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN  
CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS  
SERVIDORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE PILLCO MARCA – HUÁNUCO - 2017**

---

***PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN***

TESISTAS:

CALIXTO LUNA, Mary Luz

VENTURA REYES, Janeth

ASESOR : Dr. Aurelio, SIMON ROSAS

HUÁNUCO- PERÚ

2018

**DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios  
por darme la sabiduría y guiarme por el buen camino.  
A mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado,  
brindándome su apoyo y sus consejos  
para ser de mí una mejor persona,  
A mis hermanas por sus palabras  
y por apoyarme en todo momento incondicionalmente  
con el único fin de culminar satisfactoriamente este informe,  
el cual eh elaborado con mucho esfuerzo y dedicación.

**Janeth**

La presente tesis está dedicada a Dios,  
quién supo guiarme y darme fuerzas para seguir adelante  
y no desmayar en los problemas que se presentaban.  
A toda mi familia, principalmente a mis padres,  
que han sido un pilar fundamental en mi formación  
como profesional por brindarme la confianza, consejos,  
oportunidad y recursos para lograrlo  
sobre todo, agradecerles  
por su amor y apoyo incondicional.

**Mary Luz**

**AGRADECIMIENTO**

Le agradecemos a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera y por ser nuestra fortaleza en momentos de debilidad; por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Agradecemos a nuestros profesores que durante toda nuestra carrera profesional nos han aportado conocimientos para nuestra formación.

Agradecemos a nuestros padres, por el apoyo incondicional que siempre nos han brindado día a día en el transcurso de cada año de nuestra carrera.

**Tesistas.**

## RESUMEN

La investigación materia de tesis colectiva de pregrado se ha realizado para conocer más de cerca el problema formulado en base a nuestra observación, relacionado a la calidad de vida laboral y su relación con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, que se encuentra ubicada en la provincia y departamento de Huánuco; que tiene como función administrar los ingresos económicos del distrito en beneficio y mejora de los pobladores.

El objetivo en trabajo de investigación materia tesis a determinar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca- Huánuco; el mismo que logramos cumplir a través del desarrollo de nuestro trabajo ya que determinamos la relación positiva de estas variables.

La investigación es de nivel descriptivo/correlacional; en la que se interpretó las respuestas de cuestionario y luego se analizaron a los 88 Servidores Administrativos y al Subgerente de Recursos Humanos. Tiene como diseño no experimental con su variante transaccional o transversal.

Los instrumentos que se han utilizado son: el cuestionario, la guía de entrevista y los datos recolectados serán procesados utilizando métodos y técnicas de la estadística descriptiva como cuadros estadísticos para sacar datos en forma frecuencial y porcentual, y el uso de gráficos estadísticos (gráfico de barra simple).

Los resultados indican que los servidores administrativos consideran que el ambiente físico, las relaciones interpersonales, el nivel de remuneración, la imagen corporativa y el equilibrio trabajo- vida se relacionan de manera

adecuada con el comportamiento organizacional, por consiguiente, se ha llegado a la conclusión que la calidad de vida laboral y el comportamiento de los servidores administrativos se caracteriza por ser positivo.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA - HUÁNUCO 2017”; se ha llevado para conocer si los servidores se sienten cómodos o no en su trabajo y por ende puedan brindar un buen servicio a los usuarios.

La presente tesis, está dividida en 5 capítulos según esquema, en donde: El Capítulo I, desarrollamos el problema de la investigación; Capítulo II, Marco Teórico; Capítulo III, Metodología; Capítulo IV, Resultados (presentado en gráfico y cuadros); y el Capítulo V, Discusión de Resultados.

De igual forma se presenta el Marco Teórico, en el cual se ha utilizado antecedentes de los trabajos de investigación a nivel local de RIVERO LAZO, Mérida Sara (2013); a nivel nacional de VALDIVIESO ALBUQUERQUE, Luis Ángel (2015); y como último antecedente a nivel internacional de DA SILVA, Minalva (2006).

Así mismo se desarrolla la Metodología en el cual se mencionan en nivel, tipo, diseño y esquema de investigación, la población y muestra, Técnicas de Instrumentos de Investigación y Resultados obtenidos por cada instrumento.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Sin más preámbulos ponemos a consideración de los miembros del jurado para su revisión y aprobación para realizar gestiones posteriores y

## VII

sustentar nuestro trabajo de investigación materia de tesis colectiva para optar el Título Profesional de Licenciadas en Administración.

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2.1. Problema general .....	14
1.2.2. Problemas específicos .....	14
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos específicos .....	15
1.4. HIPÓTESIS Y SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	16
1.4.1. Hipótesis general .....	16
1.4.2. Hipótesis específicas .....	16
1.5. VARIABLES .....	18
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	19
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	20
1.7.1. Justificación .....	20
1.7.2. Importancia .....	22
1.8. VIABILIDAD .....	22
1.9. LIMITACIONES .....	23

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. ANTECEDENTES .....	24
2.1.1. Nivel local .....	24
2.1.2. Nivel nacional .....	25
2.1.3. Nivel internacional.....	25
2.2. BASES TEÓRICAS .....	26
2.2.1. Base teórica N°1: Calidad de vida laboral.....	26
2.2.2. Base teórica N°2: Comportamiento Organizacional .....	31
2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS .....	36

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	
3.4.1. Población .....	41
3.4.2. Muestra .....	42
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	43

3.6.1. Técnicas de procesamientos de datos.....	43
3.6.2. Técnicas de presentación de datos .....	43
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN.....</b>	<b>64</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>73</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.**

En la actualidad las organizaciones se han vuelto más competitivas, se vive la ola de las empresas de calidad, de empresas deficientes y en todas ellas los trabajadores juegan un rol importantísimo, por lo que la calidad de vida laboral juega un papel importante para tener éxito en la gestión de hoy.

La importancia en la CVL radica en que el desarrollo que cada trabajador(a) tenga en su tarea, es lo que hace posible que la organización exista y pueda alcanzar sus objetivos, o sea, el empleo beneficia tanto a la organización como a los empleados. Aquí radica la importancia de la Calidad de Vida Laboral ya que, por medio de esta, la organización y los empleados se garanticen beneficios mutuos.

Por su parte, Elera (2009) considera que la importancia de la aplicación de la Calidad de Vida Laboral reside en el logro de empleados más saludables, con conocimientos actualizados, emocionalmente equilibrados, satisfechos con sus trabajos y su vida personal, lo cual contribuye a generar un mejor ambiente en las empresas.

Así también, Griffin y Moorhead (2010) afirman que los directivos de las empresas que proveen un alto grado de Calidad de Vida Laboral ven los resultados positivos del trabajo de los empleados, lo cual se refleja en una mayor productividad, desarrollo de productos de alta calidad, efectividad por ende una mayor rentabilidad y cumplimiento de metas.

Por su parte Chiavenato Idalberto (2009:6) identifico que "El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones"... "Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones"

Por otro lado, el Comportamiento Organizacional, según DAVIS y NEWSTROM. (1990) Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones como, por ejemplo, empresa comercial, gobierno, escuelas y agencias de servicios. En donde quiera que exista una organización, se tendrá a necesidad de comprender el comportamiento organizacional.

La Municipalidad de Córdoba, Argentina en la actualidad se encuentra ante grandes y complejos desafíos por lo cual cuentan con personales idóneos que disponen de medios necesarios para desempeñar la tarea que corresponda en menor tiempo. La institución brinda una calidad de vida laboral satisfactoria, esto se ve reflejado en sus colaboradores que brindan servicios puntuales o bien afrontando diversas problemáticas que se presentan, logrando así un servicio de calidad, con responsabilidad, vocación y transparencia.

La Municipalidad Provincial de Huancayo como gobierno local promueve la adecuada Calidad de Vida Laboral, brindando un buen ambiente para sus trabajadores, ya que ellos son la fuente principal de la

ventaja competitiva de la institución, porque de ellos dependen el cumplimiento de los objetivos y las metas de la municipalidad. De esta manera brindar servicios públicos eficientes y el desarrollo integral de la Provincia.

La Municipalidad Distrital de Pillco Marca, ubicada en la Provincia de Huánuco del Departamento de Huánuco; que tiene como función promover el desarrollo económico, social cultural, institucional local, es decir, atender las necesidades de la ciudadanía, en forma eficiente, eficaz y con respeto, a través de una gestión participativa e innovadora. Cuenta con un total de 89 servidores de los cuales la gran mayoría muestran un inadecuado comportamiento organizacional esto se basa en las siguientes evidencias:

1. Es notable observar que en las diversas áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca existe deficiencias en los mobiliarios, falta de equipos tecnológicos, mala iluminación, inadecuada infraestructura, mala ventilación y la presencia excesiva de agentes irritantes por la antigüedad de la construcción, que afecta la calidad de vida laboral. Esto se debe porque no se está poniendo en práctica la primera variable de la calidad de vida laboral, que es el “ambiente físico”.
2. No hay compañerismo y comunicación dentro de la institución ya que la mayoría de los trabajadores buscan su propio beneficio y no hacen prevalecer los intereses de la institución porque se notan anticuerpos entre los servidores, esto se debe porque no se está poniendo en práctica la segunda variable de la calidad de vida laboral, como es las “relaciones interpersonales”, que implica el trabajo en equipo.

3. Falta de motivación por parte de los funcionarios de confianza y de carrera, ya que no hay incentivos económicos porque perciben un sueldo mínimo vital de S/. 850. 00 a diferencia de los que ocupan cargos de funcionarios quienes perciben de S/. 2 200.00 a más, en caso alguno al pago de sus remuneraciones lo hacen tardíamente creando molestias y disgustos a los servidores; y no se cumple la tercera variable de la calidad de vida laboral, como es el “nivel de remuneración” que implica poner en práctica estímulos para mejorar el rendimiento.
4. Los servidores no se identifican con la institución ya que no cumplen con las metas y objetivos propuestos por la Municipalidad, y esto se refleja cuando los servidores no se esfuerzan en sus labores diarias y no se sienten a gustos con su puesto de trabajo. Esto demuestra que no se pone en práctica la cuarta variable de la calidad de vida laboral, como es la “imagen corporativa”, que implica reflejar los valores de la institución.
5. Subsiste un equilibrio inadecuado entre el trabajo y la vida diaria, ya que es un desafío que afronta los servidores de la institución. Además, cuanto más tiempo trabajen los servidores administrativos, tendrán estrés en el trabajo, por falta de tiempo para dedicarlo a su familia y otra actividad, por su misma responsabilidad esto nos indica que no se está poniendo en práctica la quinta variable de la calidad de vida laboral, como es el “equilibrio trabajo – vida”, que implica el bienestar general de los servidores administrativos.

El pronóstico ya mencionado se puede revertir, poniendo en práctica las variables de calidad de vida laboral que son:

- Variable ambiente físico
- Variable relaciones interpersonales
- Variable nivel de remuneración
- Variable imagen corporativa
- Variable equilibrio trabajo – vida

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

PG ¿Cómo se relaciona la calidad de vida laboral con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

PE<sub>1</sub>: ¿De qué manera el ambiente físico se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco?

PE<sub>2</sub>: ¿Cómo las relaciones interpersonales se relacionan con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco?

PE<sub>3</sub>: ¿Qué relación tiene el nivel de remuneración con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco?

PE<sub>4</sub>: ¿Cómo se relaciona la imagen corporativa con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Huánuco?

PE<sub>5</sub>: ¿De qué manera el equilibrio trabajo-vida se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco?

### **1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

OG: Conocer la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Huánuco.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

OE<sub>1</sub>: Determinar de qué manera se relaciona el ambiente físico con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco.

OE<sub>2</sub>: Definir como las relaciones interpersonales se relacionan con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco.

OE<sub>3</sub>: Establecer de qué manera se relaciona la remuneración con el comportamiento organizacional de los servidores

administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco.

OE<sub>4</sub>: Analizar la relación entre la imagen corporativa con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Huánuco.

OE<sub>5</sub> Precisar la relación entre el equilibrio trabajo- vida y el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca-Huánuco.

#### **1.4. HIPÓTESIS Y SISTEMA DE HIPÓTESIS.**

##### **1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

H<sub>i</sub>: La calidad de vida laboral se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

H<sub>o</sub>: La calidad de vida laboral se relaciona negativamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

##### **1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

H<sub>11</sub>: El ambiente físico se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores

administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

H<sub>01</sub>: El ambiente físico se relaciona negativamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

H<sub>i2</sub>: Las relaciones interpersonales se relacionan positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

H<sub>02</sub>: Las relaciones interpersonales se relacionan negativamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

H<sub>i3</sub>: El nivel de remuneración se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

H<sub>03</sub>: El nivel de remuneración se relaciona negativamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

H<sub>i4</sub>: La imagen corporativa se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

H<sub>0</sub> 4: La imagen corporativa se relaciona negativamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco

H<sub>i5</sub>: El equilibrio trabajo - vida se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

H<sub>05</sub>: El equilibrio trabajo - vida se relaciona negativamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.

## 1.5. VARIABLES

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
H <sub>i</sub>	Calidad de vida laboral	Comportamiento Organizacional
H <sub>i1</sub>	Ambiente físico	
H <sub>i2</sub>	Relaciones interpersonales	
H <sub>i3</sub>	Nivel de remuneración	
H <sub>i4</sub>	Imagen corporativa	
H <sub>i5</sub>	Equilibrio trabajo – vida	

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE “CALIDAD DE VIDA LABORAL”</b>			
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>		
	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTO</b>
Es la percepción que tienen los empleados de las condiciones de trabajo, del ambiente laboral, y de la concordancia entre la vida laboral, familiar y personal.	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Espacio físico.</li> <li>* Instalaciones eléctricas.</li> <li>* Equipos</li> </ul>	<p>TÉCNICA 1: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>TÉCNICA 2: Entrevista INSTRUMENTO: Guía de entrevista</p> <p>TÉCNICA 3: La observación INSTRUMENTO: Ficha de Observación</p>
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Asertividad</li> <li>* Comunicación efectiva</li> <li>* Cohesión grupal</li> </ul>	
	Nivel de remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Grupo ocupacional</li> <li>* Equidad Salarial</li> </ul>	
	Imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Identidad cromática</li> <li>* Valores</li> <li>* Página web</li> </ul>	
	Equilibrio trabajo – vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Permiso</li> <li>* Oficina Virtual</li> </ul>	

VARIABLE DEPENDIENTE “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL”			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
.“Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”.	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Motivación</li> <li>* Satisfacción laboral</li> <li>* La participación</li> <li>* El aprendizaje</li> </ul>	<p>TÉCNICA 1: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
	Ausentismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Relación entre actitud- trabajo</li> <li>* Supervisor</li> <li>* Conflictos laborales</li> <li>* Retrasos</li> </ul>	<p>TÉCNICA 2: Entrevista</p> <p>INSTRUMENTO: Guía de entrevista</p>
	Satisfacción en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Habilidades</li> <li>* Identidad de la tarea</li> </ul>	<p>TÉCNICA 3: La observación</p> <p>INSTRUMENTO: Ficha de Observación</p>

## 1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

**1.7.1. JUSTIFICACIÓN.** - La justificación de este trabajo se dieron en las siguientes dimensiones:

- **Práctica:** El presente trabajo de investigación nos permitió conocer la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la cual tiene como finalidad brindar un ambiente adecuado que conlleve a la

satisfacción, motivación y rendimiento laboral de los servidores administrativos.

- **Metodológico:** El trabajo de investigación nos permitió diseñar propuestas, donde usaremos diversas herramientas como: participación en la toma de decisiones, incentivos para mejorar su comportamiento organizacional, realizar diversas actividades en equipo que involucren a todos los servidores, para que así compartan ideas y momentos gratos.
- **Organizacional:** El trabajo de investigación mejoró la calidad de vida laboral, que abarca la asertividad entre compañeros, comunicación efectiva, cohesión grupal, y compañerismo, de esta manera lograr un mejor comportamiento organizacional en los servidores administrativos, logrando así una buena gestión en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- **Social:** El trabajo de investigación colaboró a que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca cumpla con sus metas y objetivos trazados, contando con servidores administrativos eficaces que brindaran servicios puntuales o bien afrontando diversas problemáticas que se presentan. Por ende brindar servicios de calidad a los pobladores de Pillco Marca.

**1.7.2. IMPORTANCIA.** - El presente trabajo sirvió para mostrar los resultados que pueden servir a la Municipalidad Distrital de Pillco Marca para que puedan brindar una buena calidad de vida laboral a los servidores administrativos, determinando los cambios que se podrían dar en cuanto a su comportamiento organizacional, poniendo en práctica una comunicación más estrecha para asegurar el éxito de los diferentes grupos de trabajo y un ambiente adecuado en la institución.

**1.8. VIABILIDAD.** - Los aspectos que contribuyeron para la siguiente investigación son los siguientes:

- ✓ Accesibilidad. - Se contó con la autorización del Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- ✓ Bibliografía. - Se contó con libros actualizados y referentes al trabajo de investigación.
- ✓ Antecedentes. - Se contó con la información necesaria para realizar el trabajo de investigación.
- ✓ Disponibilidad de tiempo. - Las tesoreras contaron con el tiempo necesario para el desarrollo del trabajo.
- ✓ Recursos materiales. - Se contó con los recursos materiales necesarios para la realización del trabajo de investigación.
- ✓ Recursos financieros. - Se contó con el dinero necesario para realizar el trabajo de investigación.

**1.9. LIMITACIONES.** - Las limitaciones del trabajo de investigación se detallan a continuación:

- ✓ Experiencia. – Las tesis no contaron con experiencia para el desarrollo de un trabajo de investigación, sin embargo, se ha tomado como reto materializar el estudio del problema planteado en la investigación.
- ✓ Manejo metodológico. - No se contó con el manejo metodológico de investigación, superamos esta limitación al investigar e indagar textos y libros referidos a la metodología de la investigación.
- ✓ Poca colaboración por parte de los servidores administrativos. Hubo la indisposición de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca a brindar información necesaria a las tesis, ya que la mayoría de los servidores de apoyo administrativo son contratados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

**2.1. ANTECEDENTES.** - Los antecedentes encontrados a nivel local, regional, nacional e internacional se redactarán a continuación:

#### **2.1.1. NIVEL LOCAL**

RIVERO LAZO, Mérida Sara (2013). En su trabajo de investigación “La calidad de vida laboral y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán”, tesis para optar el grado de Doctora en Administración, la Tesista llegó a la siguiente conclusión:

- Las relaciones interpersonales en el personal administrativos de la UNHEVAL, referidas a las relaciones con los jefes, delegación de funciones, mejoramiento de habilidades, accesibilidad a sugerencias, relaciones con los compañeros de trabajo e identificación y compromiso con los resultados, como parte de la calidad de vida, para el mayor promedio de (122.2) les son indiferentes seguido de usualmente (105).
- Los procesos organizacionales como parte de la calidad de vida, para un promedio mayoritario de trabajadores, (126.6) indican que raramente, existe buena comunicación, no se toman en cuenta opiniones para la toma de decisiones, no se comparten conocimientos y experiencias y no existe libertad para expresar lo que piensan, seguido de (91.6) que manifiestan nunca.

### **2.1.2. NIVEL NACIONAL**

VALDIVIESO ALBUQUERQUE, Luis Ángel (2015). En su trabajo de investigación “Influencia del estilo de Liderazgo en el comportamiento Organizacional del personal de la empresa grupo Educativo Integral S.R.L en el distrito de Trujillo”, tesis para optar el grado de Bachiller de Ciencias Económicas, el Tesista llegó a la siguiente conclusión:

- El comportamiento organizacional de la empresa Grupo Educativo Integral S.R.L, se ve reflejado por las necesidades que los trabajadores reclaman ser satisfechas a efectos de que el ambiente laboral sea agradable, ya que muestran insatisfechas en las prestaciones y salarios que perciben , no están cómodos y conformes con su ambiente laboral , no hay una buena comunicación con el jefe directo que facilite su trabajo, bajas posibilidades de obtener desarrollo profesional y la falta de capacitación recibida.

### **2.1.3. NIVEL INTERNACIONAL**

DA SILVA, Minalva (2006). En su trabajo de investigación “Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficiencia organizacional”, tesis para optar el grado de Doctor Barcelona- España, la Tesista llegó a la siguiente conclusión:

- En un segundo estudio se elabora y analiza empíricamente un instrumento actual de la calidad de vida laboral. Tal instrumento atribuye igual importancia a los ítems provenientes de los investigadores y los aportados por los trabajadores. Con esta metodología integradora se intentó superar la visión parcial y fragmentada, identificada en las

evaluaciones de Calidad de vida laboral a partir del modelo teórico propuesto.

## **2.2. BASES TEÓRICAS. -**

Las bases teóricas del presente trabajo se detallan a continuación:

### **2.2.1. BASE TEÓRICA N°1: CALIDAD DE VIDA LABORAL**

#### **HISTORIA:**

El término "calidad de vida laboral" tuvo sus orígenes en una serie de conferencias patrocinadas al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación FORD. Estas conferencias fueron estimuladas por el entonces ampliamente popular fenómeno de la "alienación del trabajador" simbolizado por las huelgas entre la población activa mayoritariamente joven de la nueva planta de monta de la General Motors, de Ohio. Los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía unas nociones, como la participación en por lo menos algunos de los momentos de adopción de decisiones, aumento de la autonomía en el trabajo diario, y el rediseño de puestos de trabajo, y sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo. La calidad de vida laboral alcanza el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del "Movimiento de Calidad de vida laboral". Las reivindicaciones de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. A partir de este momento, el tema de la calidad de vida laboral se

populariza tanto en los EE.UU. como en Europa, donde la trayectoria y los matices que adquiere el movimiento se alejan de los planteamientos iniciales ligados a la corriente del Desarrollo Organizacional (DO) , para recibir los influjos del enfoque Socio técnico y de la Democracia Industrial (DI ). Debido a tales diferencias ideológicas, el estudio de la calidad de vida laboral en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los EE.UU. fiel a sus orígenes mantiene su denominación inicial como movimiento de Calidad de vida laboral.

**DEFINICIÓN:**

Según Lau & May (2000) La calidad de vida laboral se definen como condiciones y ambientes de trabajos favorables que protegen y promueven la satisfacción de empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidad de desarrollo personal.

Para Mehdi y Mehdizadeh (2010) argumentan que Calidad de Vida Laboral es uno de los métodos más interesantes para crear motivación y es una manera importante para el enriquecimiento del Calidad de Vida Laboral en el trabajo con prioridades en un salario justo, oportunidades de crecimiento y promoción, y mejora continua del rendimiento del personal.

**DIMENSIONES:**

- Ambiente físico

Según FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique (1997: p.106) “la disposición física de los puestos de trabajo y de los componentes materiales, así como la ubicación de servicios al personal y al público no deben omitir la consideración de aquellos factores

físicos que contribuyen a la creación de un ambiente de trabajo favorable”.

Esto nos hace referencia a que el ambiente físico debe ser agradable; que las personas sientan seguridad en el trabajo; para que experimenten deseo y gusto de realizarlo, creando así un compromiso para la obtención de productos eficientes. Además, requiere de instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo en buen estado, recursos materiales, que faciliten la realización de sus labores.

- Relaciones Interpersonales

Según Bisquerra (2003: 23), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

- Nivel de Remuneración:

Según <http://rrhhlarioja.blogspot.pe/2010/11/marco-teorico-compensaciones-aporte-de.html>

Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia. En otras palabras, constituye las recompensas de todo tipo que reciben los colaboradores por llevar a cabo las tareas que les asigno la organización.

- Imagen Corporativa

Según Joan Costa (1999) define la imagen corporativa como “la representación mental, en la memoria colectiva, de un estereotipo o conjunto significativo de atributos, capaces de influir en los comportamientos y modificarlos”. También la imagen es una representación mental, concepto o idea que tiene un público acerca de una empresa, marca, producto o servicio.

- Equilibrio trabajo-vida

Según Marks & Macdermid (1996) definen el equilibrio trabajo-familia, como la tendencia a comprometerse totalmente en el desempeño de cada papel con una actitud de dedicación para responder de manera óptima en cada uno de ellos.

Esto significa que los requerimientos de trabajo, incluyendo programas-presupuesto, asuntos urgentes, y viajes, no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.

### **IMPORTANCIA:**

Según (Larez, 1998) citado por Liendo Laidy, la importancia del estudio tiene sus limitaciones y su contribución en los siguientes aspectos:

- La historia de la calidad de vida en el trabajo sugiere la necesidad de crear una nueva taxonomía y mayor sistematización desde el punto de vista teórico.

- Una nueva topología sobre la calidad de vida del trabajador en un ambiente laboral puede ser utilizada en diversos contextos sociales.
- La operacionalización de los componentes de la calidad de vida en el trabajo provee las bases empíricas para futuros estudios sobre este tope.
- La formulación de un modelo integral de calidad de vida laboral, nos permite este concepto desde un punto de vista multidimensional y poder así analizar los componentes particulares en función de las magnitudes en que se presente.

**VENTAJAS:**

Según Keith Davis y John W. Newstrom en su libro "Comportamiento humano en el trabajo", relaciona la "Calidad de vida laboral y los Sistemas Socio técnicos". En él nos dice que la calidad de vida laboral produce un ambiente de trabajo más humano. Trata de cubrir tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos y ofrecer un ambiente que los aliente a mejorar sus habilidades.

**DESVENTAJAS:**

**<http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/946/1/TESIS.ANALISIS%20DE%20VIDA%20DE%20CALIDAD.pdf>**

Según Azócar Leonar y Díaz Emelinda

- a) Mayor resistencia al cambio por parte de los trabajadores.
- b) Mayor número de personas con sensación de salarios reducidos.
- c) Mayores costos por la innovación tecnológica.
- d) Mayores costos por concepto de capacitación.

## 2.2.2. BASE TEÓRICA N°2: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

### HISTORIA:

El origen y evolución del comportamiento organizacional se da verdaderamente en los últimos 25 años del siglo XIX lo cual permite un estudio mejorado del comportamiento de un individuo conviviendo en grupos con diferentes personas y como se desenvuelve en ese ambiente.

El estudio del comportamiento organizacional se ha dado en los últimos 25 años del siglo XIX, a través de disciplinas como psicología, psicología social, sociología y antropología.

Los fundadores de la Revolución Industrial aportaron muchas ideas del comportamiento organizacional entre estos tenemos a Maquiavelo, Tawney y Weber.

Sin embargo 3 personas fueron especialmente importantes en la promoción de ideas que han tenido con el tiempo una influencia decisiva para modelar la dirección y límites del comportamiento organizacional. Adam Smith (especialización del trabajo 1766), Charles Babbage (especialización en tareas físicas y mentales) y Robert Owen (enfoque orientado a recursos humanos).

Antecedentes: En 1930 Kurt Lewin subrayo la necesidad de conocer el comportamiento social y las condiciones específicas que debían darse para que una conducta pudiera presentarse o no. Ello contribuyó a la definición del estilo actual de la psicología social. Las principales áreas que esta investiga son: la socialización, el cambio de actitudes, la afiliación social, la estructura y dinámicas de grupo, personalidad y sociedad.

**DEFINICIÓN:**

Según Robbins, (1998) El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

Davis y Newstrom (2002), lo definen también como el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones como, por ejemplo: empresas comerciales, gobierno, escuelas y agencias de servicios. En donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional (p. 10).

**DIMENSIONES:**

- Productividad

Según Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. Son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados.

- Ausentismo

Según Chiavenato (2003). Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo.

Es decir, es la suma de los períodos en que los empleados de la organización están ausentes del trabajo, ya sea por falta o por tardanza, debido a la mediación de algún motivo. Es decir, es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no.

- Satisfacción en el trabajo

Según Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

**IMPORTANCIA:**

Según DAVIS y NEWSTROM. (1990). Su importancia radica en que las organizaciones son sistemas sociales. Si se desea trabajar en ellas o dirigirlas, es necesario comprender su funcionamiento. Las organizaciones combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad. No obstante, las sociedades deben entender las organizaciones y utilizarlas de la mejor manera posible, porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización. El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. No existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con las personas, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo. Las metas son difíciles de alcanzar, pero poseen un gran valor. Si se está dispuesto a pensar en las personas como seres humanos se puede trabajar eficazmente con ellas.

**VENTAJAS:**

Según Paola Pichardo nos menciona:

- Al aplicarlo se despierta un espíritu de grupo.
- Es participativo.
- La gente se siente comprometida con las soluciones.
- Da una estructura lógica a la problemática.
- Es una manera muy eficiente en tiempo y recursos para encontrar problemas.

- Permite conocer los procesos operativos por donde hay que comenzar a trabajar con urgencia y conseguir una mejora inmediata.
- Proporciona datos para estructurar una planeación temporal, hasta que se fijen el nuevo rumbo, objetivos de la organización y se implanten cambios en los sistemas y procesos de la organización.
- Información y conocimiento más completos.
- Incrementar la aceptación de una solución o bien la variedad de puntos de vista.
- Incrementar la legitimidad.
- Reducción de los problemas de comunicación.

**DESVENTAJAS:**

Según Paola Pichardo:

- El modelo normativo nunca es especificado y puede ser diferente para diversas personas.
- No todos los grupos sociales están listos para este tipo de interacciones.
- El definir problemas despierta expectativas de solución y por tanto ansiedad en los empleados.
- Puede provocar conflictos interpersonales.
- Requieren mucho tiempo.
- Presiones de aceptación.
- Responsabilidad ambigua.
- El compromiso.

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Espacio Físico.**- “Es el lugar donde se encuentran los objetos y en el que los eventos que ocurren tienen una posición y dirección relativas.”

2. **Instalaciones eléctricas.** - “Es el conjunto de circuitos eléctricos que, colocados en un lugar específico, tienen como objetivo dotar de energía eléctrica a edificios, instalaciones, lugares públicos, infraestructuras, etc. Incluye los equipos necesarios para asegurar su correcto funcionamiento y la conexión con los aparatos eléctricos correspondientes.”

3. **Equipo.** - “Conjunto de aparatos y dispositivos que constituyen el material de un ordenador.”

4. **Asertividad.** - “Es la habilidad personal que nos permite expresar directamente los propios sentimientos, opiniones y pensamientos y defender nuestros derechos, en el momento oportuno, de la forma adecuada sin negar ni desconsiderar los sentimientos, opiniones, pensamientos y derechos de los demás.”

5. **Comunicación.** - “Es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. ”

6. **Cohesión grupal.** - “Es cuando los individuos se asocian entre sí basándose en regulaciones o normas sociales, como un medio de evaluar sentimientos e ideas prefiriendo a la competencia.”

7. **Grupo ocupacional:** “Son categorías que permiten organizar a los servidores en razón a su formación, capacitación o experiencia

reconocida. Los grupos ocupacionales son: profesional, técnico y auxiliar. “

**8. Equidad salarial.-** “Es el concepto según el cual los individuos que realizan trabajos similares (o trabajos con la misma productividad) deben recibir la misma remuneración, sin importar el sexo, raza, orientación sexual, nacionalidad, religión o cualquier otra categoría.

**9. Identidad cromática.** - “Es la apariencia visual es producida por el color y la claridad, transmiten expresión y nos permiten obtener información mediante el reconocimiento de objetos y acontecimientos.”

**10. Valores.** - “Son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro”.

**11. Página web.** - “ Es conocida como un documento de tipo electrónico, el cual contiene información digital, la cual puede venir dada por datos visuales y/o sonoros, o una mezcla de ambos, a través de textos, imágenes, gráficos, audio o vídeos y otros tantos materiales dinámicos o estáticos”

**12. Permisos.** - Autorización para abandonar durante un tiempo un determinado trabajo.

**13. Oficina virtual.** - “Es un espacio virtual en el que se llevan a cabo actividades parecidas a las de una oficina convencional.”

**14. Motivación.** - “Es el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.”

**15. Satisfacción laboral.** - “Es la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.”

**16. La participación.** - “Es la acción y efecto de participar, es decir, podrá implicar la toma o recepción de parte de algo, compartir algo, dar noticia a alguien de algo.”

**17. Aprendizaje.** - “Adquisición del conocimiento de algo por medio del estudio, el ejercicio o la experiencia, en especial de los conocimientos necesarios para aprender algún arte u oficio.”

**18. Relación entre actitud - trabajo.** - “Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los cuales la persona empleada considera su trabajo.”

**19. Supervisor.** - “Es la persona que se encarga de supervisar un trabajo o una actividad realizados por otra persona.”

**20. Conflictos laborales.** - “Es la disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y empleados.”

**21. Retrasos.** - “Presentación del trabajador a sus actividades laborales después del tiempo de tolerancia”.

**22. Habilidades-.** Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.”

**23. Identidad de la tarea.** - “Es la dimensión que mide el grado que un trabajo requiere para su realización y las piezas identificables del mismo. Los empleados más satisfechos son aquellos que participan de principio a fin en una actividad.”

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA.**

**3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.** - El nivel del presente trabajo de investigación es descriptivo/correlacional; porque se describirá la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

**3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.** - El presente proyecto de investigación se enmarca dentro de las siguientes tipologías planteadas por Sierra Bravo Restituto, que son las siguientes:

- **Por su alcance temporal:** el presente trabajo de investigación fue de tipo sincrónico, porque el estudio del trabajo de investigación se realizará en un tiempo corto, aproximadamente 1 año.
- **Por su profundidad:** el presente trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, porque tiene como objeto central la descripción de las características del comportamiento organizacional.
- **Por su fuente:** el presente trabajo de investigación fue de tipo mixto, porque se utilizarán datos proporcionados por fuentes primarias y secundarias.
- **Por su carácter:** el presente trabajo de investigación fue cuantitativo, porque vamos a utilizar métodos y técnicas de la estadística inferencial descriptiva.
- **Por su naturaleza:** el presente trabajo de investigación fue de tipo documental, porque se revisarán documentos para ver la relación

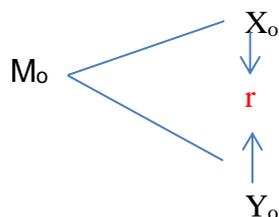
que existe entre la calidad de vida laboral y el comportamiento organizacional.

- **Por el marco:** el presente trabajo de investigación fue de campo, porque la recolección de datos se realizará en los ambientes administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- **Por el tipo de estudio:** el presente trabajo de investigación fue de tipo evaluativo, porque se evaluará la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el comportamiento organizacional.  
Así mismo será de encuestas porque se utilizará esta técnica para el acopio de datos respectivos.
- **Por el objeto al que se refiere:** el presente trabajo de investigación fue de disciplina, porque se manejarán dos disciplinas administrativas tales como son la calidad de vida laboral y el comportamiento organizacional. Así mismo es de tipo institucional, porque el trabajo se realizará en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

**3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN.** - El diseño es el plan o estrategia que se desarrollará para obtener información de la investigación. El diseño que se aplicará en la presente investigación será el no experimental, con su variante transeccional o transversal. El diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. En este diseño observaremos los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Su propósito es describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado.

**ESQUEMA:**

El diseño descriptivo/correlacional tiene el siguiente esquema:

**Dónde:**

**M<sub>o</sub>**= muestra

**X<sub>o</sub>** = variable independiente (Calidad de vida laboral)

**r** = expresa la relación entre las variables y se puede calcular, entre otras técnicas, a través del coeficiente de correlación de PEARSON.

**Y<sub>o</sub>**= variable dependiente (Comportamiento Organizacional)

**3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

**3.4.1. POBLACIÓN:** Según Tamayo (2012) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio, en este sentido la población del presente proyecto de investigación está constituido por 89 servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la misma que se detalla en el siguiente cuadro.

## CUADRO N° 1

SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE PILLCO – MARCA HUÁNUCO 2015

AREAS	N° TRABAJADORES
Alcaldía	3
Sub gerencia de Archivo Municipal	4
Oficina de Programa de Vaso de Leche	2
Sub gerencia de DEMUNA	3
Sub gerencia de Seguridad Ciudadana e Institucional	14
Sub gerencia de Desarrollo Social e Bienestar	3
Sub gerencia de Desarrollo Urbano Rural y Catastro	3
Secretaria general	4
Sub gerencia de Orientación y Trámite Documentario	3
Sub gerencia de Imagen Institucional	4
Gerencia de Administración Tributaria	5
Gerencia Municipal	3
Gerencia de Asesoría Jurídica	2
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	5
Gerencia de Administración	6
Sub gerencia de Tesorería	5
Sub gerencia de Logística	8
Sub gerencia de Recursos Humanos	8
Sub gerencia de Obras y Liquidaciones	4
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

FUENTE : CAP de la municipalidad distrital de Pillco- Marca

ELABORACIÓN : Las Tesistas

**3.4.2. MUESTRA:** La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernández et al 2008, p.562). En este contexto la muestra del presente proyecto de investigación se caracteriza por ser de muestra poblacional finita, y tiene carácter no probabilístico; ya

que cuenta con 89 servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

### **3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS. -**

#### **3.5.1. TÉCNICAS DE RECOJO**

Las técnicas y los instrumentos que se utilizaron en el acopio de datos se detallan en el siguiente cuadro:

<b>TÉCNICA</b>	<b>INTRUMENTO</b>	<b>*APLICACIÓN / **USO</b>
Guía de Observación	Observación	**Las investigadoras
Entrevista	Guía de entrevista	* Sub Gerente de Recursos Humanos
Encuesta	El cuestionario	*Servidores Administrativos

**3.5.2. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE DATOS.** - Los datos recolectados durante el trabajo de campo serán procesados utilizando métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva, en ese sentido se utilizarán cuadros estadísticos con la técnica frecuencial y porcentual.

**3.5.3. TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN DE DATOS.** - La presentación de los datos fueron presentados mediante cuadros y el uso de gráficos estadísticos (como gráfico de barras simples).

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 RESEÑA HISTÓRICA**

El Comité Central de Distritalización y Desarrollo Integral de Cayhuayna y Anexos, el 24 de junio de 1999, con motivo de la llegada a la ciudad de Huánuco, en aquel entonces el Congresista de la República y Presidente del Consejo de Ministros Ing. Víctor Joy Way Rojas, hizo entrega de un Perfil del Proyecto de Distritalización de Cayhuayna, documento que no prosperó, debido que para crear distritos se debe cumplir con los requisitos señalados en las normas técnicas de demarcación territorial, D.S.No.044.PCM-90, en consecuencia se tuvo que elaborar un Proyecto y Expediente técnico de Distritalización de Cayhuayna de acuerdo a la mencionada norma.

El proyecto de Distritalización de Cayhuayna, se hace entrega oficialmente por mesa de partes del CTAR, con fecha 16 de setiembre de 1999 Este Proyecto se presentó ante el CTAR HCO y este dio trámite ante las instancias superiores, principalmente al Concejo de Ministros con fecha 23 de Setiembre de 1999 y Concejo de Ministros luego de su revisión, nos devuelve el proyecto con fecha 15 de octubre de 1999 con siete observaciones para su respectiva subsanación.

El Proyecto final y definitivo elaborado por el CTAR Huánuco, fue tramitado inmediatamente ante el Concejo de Ministros, recibiendo el expediente con fecha 12 de Diciembre de 1999. Dicho Proyecto se pone a consideración del pleno del Consejo de Ministros, aprobándose por el Consejo de Ministros con fecha 14 de diciembre.

El Poder Legislativo, recibe el Expediente Técnico de Demarcación Territorial de Pillco Marca y logra emitir la Resolución Legislativa No. 007 con fecha 15 de

diciembre de 1999, otorgándole facultades a la Comisión Permanente del Congreso para la promulgación de la Ley de Creación del nuevo Distrito de Cayhuayna en un plazo máximo de 60 días, es decir hasta el 28 de febrero del 2000, lo cual lamentablemente no ocurre por diversas circunstancias políticas, postergándose hasta el mes de mayo la promulgación de la Ley que crea el nuevo Distrito de Pillco Marca, en la provincia y Departamento de Huánuco.

Finalmente, el Proyecto de Ley N° 5525, que proponía la creación del Distrito de Pillco Marca, se debatió y aprobó en la primera Legislatura Ordinaria Congreso de la República, el 27 de abril del 2000 quedando aprobado por unanimidad el Proyecto dictaminado por la Comisión de Demarcación Territorial del Congreso que Presidió la Congresista María Jesús Espinoza. La Ley Creación del Distrito N° 27258 se promulga el 5 de mayo del 2000, publicándose en el Diario Oficial El Peruano el 7 de mayo del 2000, creándose de esta manera el nuevo distrito de Pillco Marca.

#### **4.2 TRABAJO DE CAMPO**

Los datos que han sido obtenidos durante el trabajo de campo de la presente investigación, han sido procesados utilizando cuadros estadísticos y presentados en los gráficos correspondientes.

#### 4.2.1 Encuesta a los Servidores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

**CUADRO N° 1**

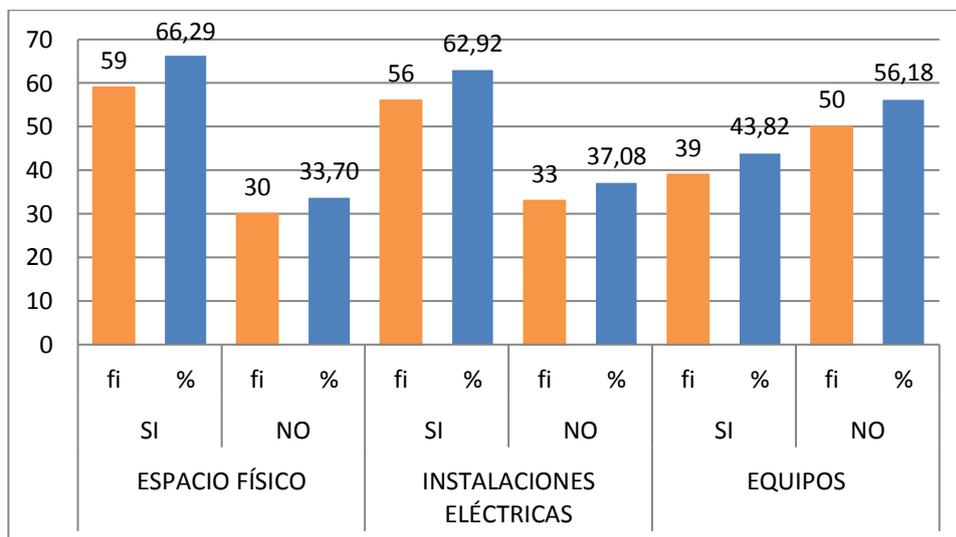
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA PRIMERA DIMENSIÓN SOBRE EL AMBIENTE FÍSICO QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUANUCO 2017.

<b>DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO</b>							
<b>PREGUNTAS 1,2 y 3</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>RESPUESTA</b>				<b>TOTAL</b>	
		<b>SI</b>		<b>NO</b>			
1.- ¿El espacio físico de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con los servidores administrativos?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		59	66.29	30	33.70	89	100
2.- ¿Las instalaciones eléctricas de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca evita el retraso de sus labores de los servidores administrativos?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		56	62.92	33	37.08	89	100
3.- ¿Los equipos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		39	43.82	50	56.18	89	100

Fuente : Cuestionario, Marzo 2018  
Elaboración: Tesistas

**GRÁFICO Nº 1**

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA PRIMERA DIMENSIÓN SOBRE EL AMBIENTE FÍSICO QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



Fuente : Cuadro Nº 1  
Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN****ANÁLISIS**

Los resultados de la primera pregunta respecto al espacio físico 59 trabajadores administrativos que representa el 66,29% respondieron SI y 30 trabajadores administrativos que representa el 33,70% respondieron NO.

Los resultados de la segunda pregunta respecto a las instalaciones eléctricas 56 trabajadores administrativos que representa el 62,92% respondieron SI y 33 trabajadores administrativos que representa el 37,08% respondieron NO.

Los resultados de la tercera pregunta respecto a los equipos de oficina 39 trabajadores administrativos que representa el 43,82% respondieron SI y 50 trabajadores administrativos que representa el 56,18% respondieron NO.

## **INTERPRETACIÓN**

En la entrevista realizada al Sub Gerente de Recursos Humanos Roger Díaz Povis de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, nos manifestó que cuentan con espacios físicos adecuados para un buen servicio y rendimiento de las tareas, al margen que la municipalidad está considerado como patrimonio cultural, de la misma manera los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que el espacio físico es amplio y adecuado para poder realizar sus tareas diarias.

En la página sobre el espacio físico laboral manifiesta que constituye un elemento fundamental en el rendimiento y desarrollo de las tareas diarias en la compañía. Además, influye en la relación entre compañeros y la salud física y mental del colaborador.

Según la entrevista realizada por Sub Gerente de RR.HH nos manifestó que las instalaciones eléctricas están correctamente ubicados ya que fueron instalados por un profesional electricista, para que el personal este cómodo en su área de trabajo, además los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que la ubicación de las instalaciones eléctricas si mantiene el espacio suficiente para el buen funcionamiento y seguro los equipos tecnológicos.

En la entrevista realizada al Sub Gerente de RR. HH nos manifestó que todos sus colaboradores cuentan con los equipos necesarios y actualizados para realizar eficazmente sus labores asignados, sin embargo, los servidores administrativos manifestaron que no se abastecen de equipos de oficinas para desenvolverse debidamente. Así mismo nos hemos percatado que los equipos de oficina que existen no abastecen para todo el personal que labora en la institución, obstaculizando el desarrollo de sus labores.

**CUADRO N° 2**

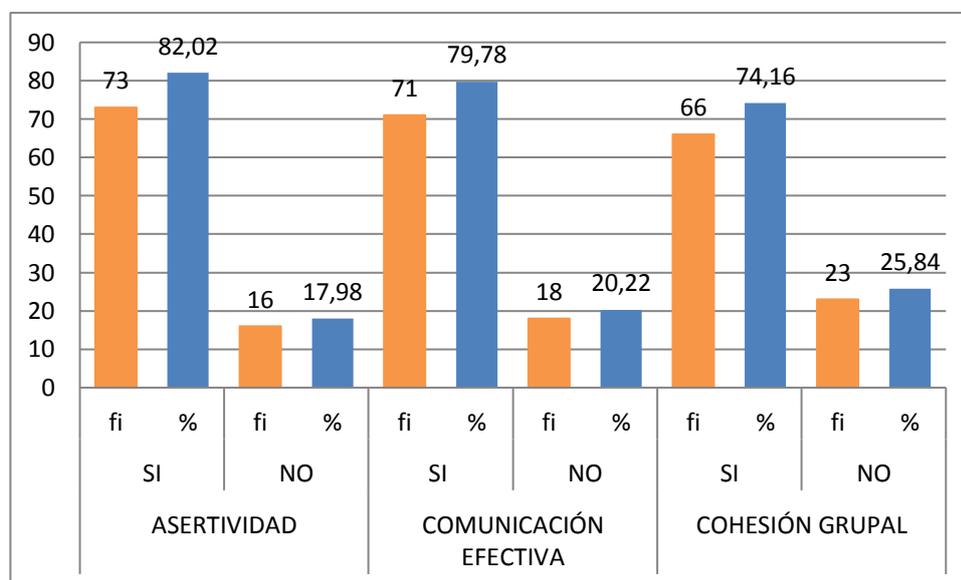
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA SEGUNDA DIMENSIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

<b>DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
<b>PREGUNTAS 4,5 y 6</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>RESPUESTA</b>				<b>TOTAL</b>	
		<b>SI</b>		<b>NO</b>			
4.- ¿La asertividad evita los conflictos laborales en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		73	82.00	16	17.98	89	100
5.- ¿La comunicación efectiva evita los conflictos en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		71	79.78	18	20.22	89	100
6.- ¿La cohesión grupal evita los conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		66	74.16	23	25.84	89	100

Fuente : Cuestionario, Marzo 2018  
Elaboración: Tesistas

**GRÁFICO Nº 2**

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA SEGUNDA DIMENSIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



Fuente : Cuadro Nº 2  
Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN****ANÁLISIS**

Los resultados de la primera pregunta respecto al asertividad 73 trabajadores administrativos que representa el 82,02% respondieron SI y 16 trabajadores administrativos que representa el 17,98% respondieron NO.

Los resultados de la segunda pregunta respecto a la comunicación efectiva 71 trabajadores administrativos que representa el 79,78% respondieron SI y 18 trabajadores administrativos que representa el 20,22% respondieron NO.

Los resultados de la tercera pregunta respecto al cohesión grupal 66 trabajadores administrativos que representa el 74,16% respondieron SI y 23 trabajadores administrativos que representa el 25,84% respondieron NO.

## **INTERPRETACIÒN**

Según la entrevista realizada por el Sub Gerente de RR. HH nos manifestó que el asertividad si se practica entre los servidores administrativos ya que esto permite una buena relación y hay un respeto de ideas entre todos; asimismo los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que el asertividad si se practica en la institución.

En la página sobre el asertividad manifiesta, que permitirá enfrentarnos a las diversas situaciones que se presenta en los trabajos. El asertividad como tal no es más que la presentación de manera respetuosa y justa de nuestros, derechos, sentimientos e ideas ante los demás, dejando clara nuestra posición de manera concisa y no olvidando el papel que nos corresponde dentro del esquema laboral.

En la entrevista realizada al Sub Gerente de RR. HH nos afirmó que todos sus colaboradores practican la comunicación efectiva ya que expresan sus puntos de vista y de esta manera desarrollan sus actividades de manera eficaz, asimismo los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que la comunicación efectiva si se da dentro de la institución la cual genera un cierto grado de confianza, y que se obtenga mejores resultados.

Según la entrevista realizada por el Sub Gerente de RR. HH nos manifestó que la cohesión grupal si se practica ya que todos se organizan en grupos y cooperan para el beneficio de la institución, así mismo los resultados obtenidos del cuestionario aplicado nos dieron a conocer que evidentemente hay apoyo y trato amable entre todos.

**CUADRO N° 3**

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA TERCERA DIMENSIÓN SOBRE EL NIVEL DE REMUNERACIÓN QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

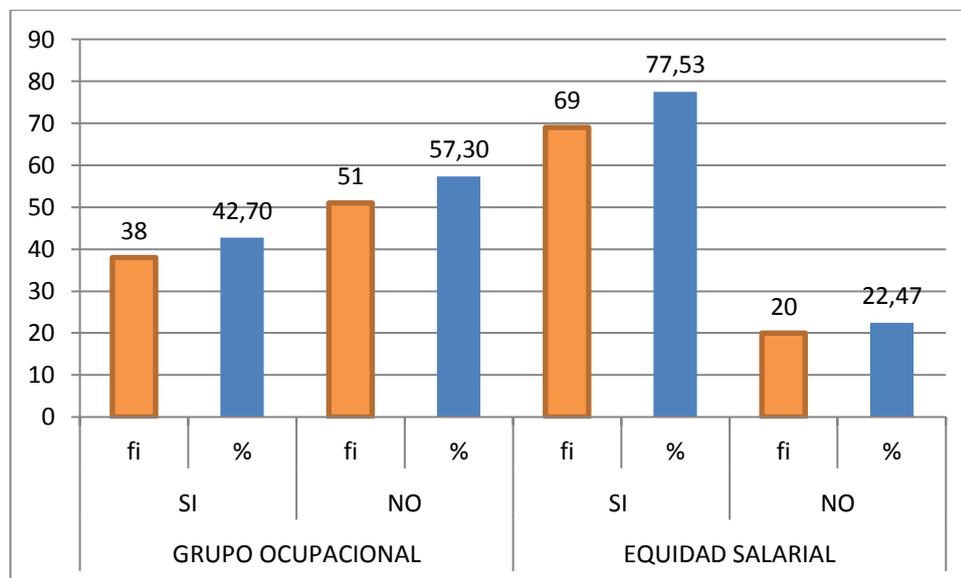
<b>DIMENSIÓN: NIVEL DE REMUNERACIÓN</b>							
<b>PREGUNTAS 7 y 8</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>RESPUESTA</b>				<b>TOTAL</b>	
		<b>SI</b>		<b>NO</b>			
7.- ¿El grupo ocupacional de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con la identidad de las tareas que se da a los servidores administrativos?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		38	42.70	51	57.30	89	100
8.- ¿La equidad salarial que existe dentro de Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa la motivación en los servidores administrativos?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		69	77.53	20	22.47	89	100

Fuente : Cuestionario, Marzo 2018.

Elaboración: Tesistas

**GRÁFICO N° 3**

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA TERCERA DIMENSIÓN SOBRE EL NIVEL DE REMUNERACION QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



Fuente : Cuadro N° 3  
Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN****ANÁLISIS**

Los resultados de la primera pregunta respecto al grupo ocupacional 51 trabajadores administrativos que representa el 57,30% respondieron SI y 38 trabajadores administrativos que representa el 42,70% respondieron NO.

Los resultados de la segunda pregunta respecto a la equidad salarial 20 trabajadores administrativos que representa el 22,47% respondieron SI y 69 trabajadores administrativos que representa el 77,53% respondieron NO.

## **INTERPRETACIÓN**

En la entrevista realizada al Sub Gerente de RR. HH nos manifestó que el grupo ocupacional si se práctica ya que los administrativos se organizan para cumplir la misión y visión de la institución, pero los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que efectivamente el grupo ocupacional si se da dentro de la institución.

En la página sobre los grupos ocupacionales nos manifiesta; que son categorías que permiten organizar a los servidores en razón a su formación, capacitación o experiencia reconocida.

Según la entrevista realizada por el Sub Gerente de RR. HH nos manifestó que en cuanto a la equidad salarial existe un desnivel económico, ya que no son bien retribuidos, asimismo los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que las actividades económicas no satisfacen plenamente sus necesidades básicas y por ende no se sienten comprometidos con la institución.

**CUADRO N° 4**

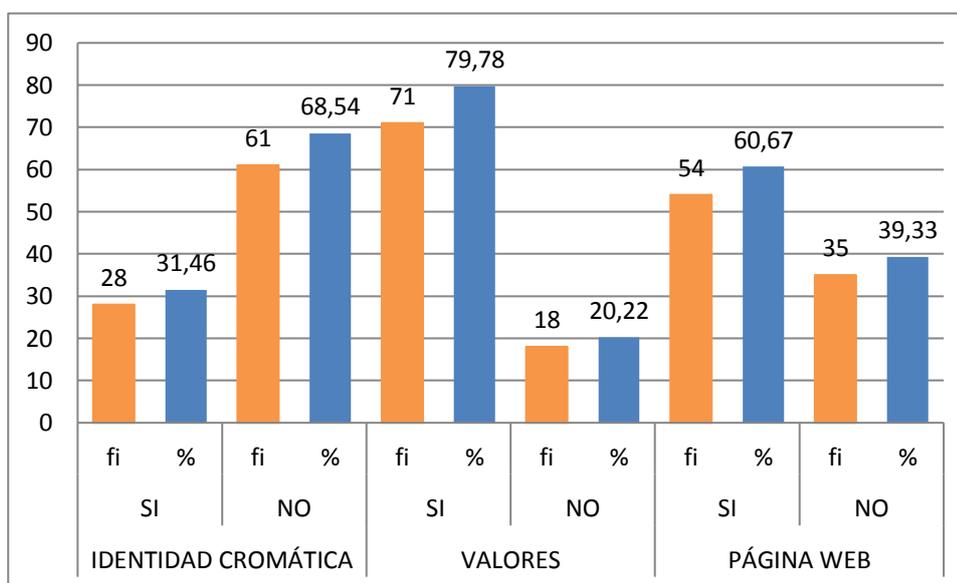
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA CUARTA DIMENSIÓN SOBRE LA IMAGEN CORPORATIVA QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

<b>DIMENSIÓN: IMAGEN CORPORATIVA</b>							
<b>PREGUNTAS 9,10 y 11</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>RESPUESTA</b>				<b>TOTAL</b>	
		<b>SI</b>		<b>NO</b>			
9.- ¿La identidad cromática de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa positivamente la motivación en los servidores administrativos?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		28	31.46	61	68.54	89	100
10.- ¿Los valores que se da en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa la relación actitud - trabajo?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		71	79.78	18	20.22	89	100
11.-¿La página web de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con la participación de los servidores administrativos?	<b>89</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
		54	60.67	35	39.33	89	100

Fuente : Cuestionario, Marzo 2018  
Elaboración: Tesistas

**GRÁFICO N° 4**

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA CUARTA DIMENSIÓN SOBRE LA IMAGEN CORPORATIVA QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



Fuente : Cuadro N° 4  
Elaboración: Tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN****ANÁLISIS**

Los resultados de la primera pregunta respecto a la identidad cromática 28 trabajadores administrativos que representa el 31,46% respondieron SI y 61 trabajadores administrativos que representa el 68,54% respondieron NO.

Los resultados de la segunda pregunta respecto a los valores 71 trabajadores administrativos que representa el 79,78% respondieron SI y 18 trabajadores administrativos que representa el 20,22% respondieron NO.

Los resultados de la tercera pregunta respecto a la página web 54 trabajadores administrativos que representa el 60,67% respondieron SI y 35 trabajadores administrativos que representa el 39,33% respondieron NO.

## **INTERPRETACIÓN**

Según la entrevista realizada por el Sub Gerente de RR. HH nos manifestó que la identidad cromática si está presente ya que lo podemos apreciar en los colores de la fachada de la municipalidad y en los uniformes de los servidores administrativos, pero los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que la identidad cromática que hay en la institución, no ayuda a complementar el diseño e identificar a la empresa. Así mismo hemos observado que en la institución los servidores no visten siempre uniformados, y los colores de la fachada de la municipalidad no están pintados de acuerdo con los colores que los identifican. En la página sobre identidad cromática nos manifiesta; es aquella que se apega fielmente a las características de nuestra misión como empresa y logra empatar lo que hacemos con lo que decimos.

En la entrevista realizada al Sub Gerente de RR. HH nos manifestó que en la municipalidad los servidores si practican los valores tales como: la honestidad, responsabilidad, honradez y puntualidad. También existe apoyo y trato amable entre todos, asimismo los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que existe la práctica de valores entre compañeros.

En la página sobre los valores nos manifiesta que estos permiten que sus integrantes interactúen de manera armónica. Influyen en su formación y desarrollo como personas y facilitan alcanzar objetivos que no sería posibles de manera individual.

Según la entrevista realizada por el Sub Gerente de RR. HH nos manifestó que la página web es un espejo de la gestión ya que refleja los avances de la actual gestión y que la población también aporta, asimismo los resultados que se

obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que la Municipalidad si cuenta con una página web al alcance de toda la población.

### CUADRO N° 5

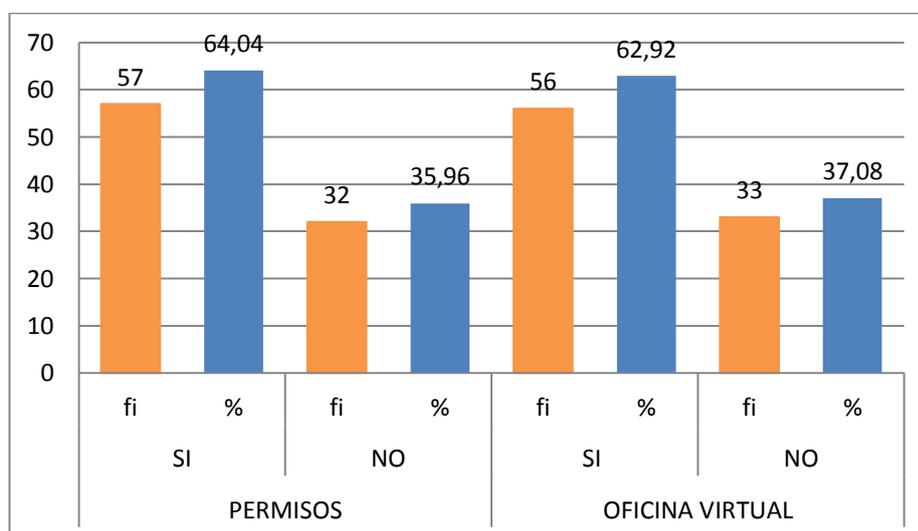
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA QUINTA DIMENSIÓN SOBRE EQUILIBRIO TRABAJO- VIDA QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

DIMENSIÓN: EQUILIBRIO TRABAJO – VIDA							
PREGUNTAS 12 y 13	MUESTRA	RESPUESTA				TOTAL	
		SI		NO			
12.- ¿Los permisos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa la motivación en los servidores administrativos?	89	Fi	%	Fi	%	Fi	%
		57	64.04	32	35.96	89	100
13.- ¿La oficina virtual de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa el aprendizaje en sus servidores administrativos?	89	Fi	%	Fi	%	Fi	%
		56	62.92	18	37.08	89	100

Fuente : Cuestionario, Marzo 2018.  
Elaboración: Tesistas

**GRÁFICO N° 5**

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LA QUINTA DIMENSIÓN SOBRE LA EQUILIBRIO TRABAJO-VIDA QUE EXISTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, PRESENTADO EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



Fuente : Cuadro N° 5  
Elaboración: Tesistas.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN****ANÁLISIS**

Los resultados de la primera pregunta respecto a los permisos 57 trabajadores administrativos que representa el 64,04% respondieron SI y 32 trabajadores administrativos que representa el 35,96% respondieron NO.

Los resultados de la segunda pregunta respecto a la oficina virtual 56 trabajadores administrativos que representa el 62,92% respondieron SI y 33 trabajadores administrativos que representa el 37,08% respondieron NO.

**INTERPRETACIÓN**

En la entrevista realizada al Sub Gerente de RR.HH nos manifestó que los permisos son accesibles en caso de emergencia ya que cada uno de los servidores siempre tienen alguna situación imprevista que hará que sea imposible poder asistir a su centro laboral, asimismo los resultados que se

obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que si existen permisos en caso de emergencia y que sean debidamente justificadas.

En la entrevista realizada al Sub Gerente de RR.HH. nos manifestó que existe una oficina virtual en el que se llevan algunas de las actividades que se realiza en Municipalidad; así mismo los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados a los servidores administrativos nos dan a conocer que si existe una oficina virtual que les facilita poder trabajar desde cualquier otro lugar.

#### **4.2.2 Resultados de la Entrevista realizada Al Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.**

##### **ENTREVISTA**

- 1. ¿Usted cree que el espacio físico de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con los servidores administrativos? ¿Por qué?**

**Respuesta:**

Claro que sí, la Municipalidad Distrital de Pillco Marca cuenta con espacios físicos adecuados para brindar un buen servicio a la población en las principales actividades administrativas, al margen de estar considerada como patrimonio cultural.

- 2. ¿A su parecer las instalaciones eléctricas de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca evita el retraso de sus labores de los servidores administrativos? ¿Por qué?**

**Respuesta:**

Si, nuestra Municipalidad cuenta con instalaciones eléctricas adecuadas para que el personal se sienta cómodo en las distintas áreas de trabajo.

- 3. ¿Usted cree que los equipos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos? ¿Por qué?**

**Respuesta:**

Asi es, ya que nuestros servidores administrativos vienen laborando eficientemente con los equipos tecnologicos con que cuenta cada area.

- 4. ¿En su opinión cree que la asertividad evita los conflictos laborales en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca?**

**Respuesta:**

Si, se da en los servidores ya que pueden expresar libremente sus opiniones y molestias que puedan tener entre compañeros, y de esta manera evitar a que haya conflictos.

5. **¿Usted cree que la comunicación efectiva evita los conflictos laborales en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca? ¿Por qué?**

**Respuesta:**

En la institución todos los colaboradores practican la comunicación efectiva ya que expresan sus puntos de vista ante cualquier circunstancia, y de esta manera desarrollan sus actividades de manera eficaz.

6. **¿A su criterio la cohesión grupal evita los conflictos laborales en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca?**

**Respuesta:**

Claro, la cohesión grupal si se practica ya que todos se organizan en grupos y cooperan para el beneficio de la institución.

7. **¿A su parecer el grupo ocupacional de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con la identidad de las tareas que se da a los servidores administrativos?**

**Respuesta:**

El grupo ocupacional si se práctica ya que los servidores administrativos cumplen sus funciones de manera eficiente para llegar a la meta, y por ende para poder cumplir con la misión y visión de la institución.

8. **¿Considera usted que la equidad salarial que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa la motivación en los servidores administrativos?**

**Respuesta:**

Bueno, en cuanto a la equidad salarial existe un desnivel en la parte remunerativa, ya que no son bien retribuidos, pero a pesar de ello todos los servidores brindan un buen servicio a la población.

9. **¿En su opinion la identidad cromática de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa positivamente la motivacion en sus servidores administrativos? ¿De qué manera?**

**Respuesta:**

Claro que sí, la identidad cromática está presente ya que lo podemos apreciar en los colores de la fachada de la municipalidad y en los uniformes de los servidores administrativos.

**10. ¿A su criterio cree que los valores que se da en los servidores administrativos de la Municipalidad de Pillco Marca incrementan la relación actitud- trabajo? ¿De qué manera beneficia a la Municipalidad?**

**Respuesta:**

Si, en nuestra municipalidad los servidores si practican los valores tales como: la honestidad, responsabilidad, honradez y puntualidad. Existen talleres y capacitaciones sobre la ética y demás valores en donde los servidores participan activamente, como resultado puedan brindar una buena atención al público.

**11. ¿Cree usted que la página web de a la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con la participación de los servidores administrativos?**

**Respuesta:**

Claro que sí, la página web es un espejo de la gestión ya que refleja los avances y diversas obras que realiza la Municipalidad, así como también es accesible para que los usuarios puedan dar diversas opiniones y sugerencias.

**12. ¿Considera usted que los permisos que se da en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa la motivación en los servidores?**

**Respuesta:**

Si se da los permisos en caso de emergencia ya que uno no está libre de una situación imprevista, y esto hará que sea imposible poder asistir a su centro laboral, como resultado de esto vemos que los servidores se sienten motivados en su área de trabajo, y por ende tendrán una mayor rentabilidad y cumplimiento de metas.

**13. ¿Considera usted que la oficina virtual de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa el aprendizaje en sus servidores administrativos?**

**Respuesta:**

En la actualidad es importante que tengamos una oficina virtual, para estar acorde con los avances tecnológicos y que nos permitirán tener mayor comunicación e información con las diferentes instituciones del Estado para el desarrollo de nuestro Distrito.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se realizan las decisiones o contrastaciones de los resultados con las dimensiones siguientes: las conclusiones de los antecedentes, las citas del marco teórico y con la hipótesis correspondiente.

#### **5.1) Contrastación de los resultados del trabajo de campo con las conclusiones de los antecedentes.**

Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran que el 74.16% de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, manifestaron que la cohesión grupal permite un buen comportamiento organizacional; además ostentan que existe cooperación, apoyo y trato amable entre todos; contrastando con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: La calidad de vida laboral y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán 2013, de la Tesista Rivero Lazo Mérida Sara, que textualmente señala: que las relaciones interpersonales en el personal administrativos de la UNHEVAL, referidas a las relaciones con los jefes, delegación de funciones, mejoramiento de habilidades, accesibilidad a sugerencias , relaciones con los compañeros de trabajo e identificación y compromiso con los resultados, como parte de la calidad de vida, para el mayor promedio de (122.2) les son indiferentes seguido de usualmente (105), se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación no coinciden ya que en nuestra conclusión las relaciones interpersonales adecuadas que se establecen en los servidores, permite tener una cohesión grupal donde prevalece la cooperación que los llevará a cumplir con las tareas establecidas y consecuentemente al logro de las metas. A

diferencia de la conclusión del antecedente que nos manifiesta que no existe una buena relación interpersonal en la UNHEVAL.

Asimismo la investigación demuestran que el 79,78% de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, manifestaron que la comunicación efectiva si se da dentro de la organización lo cual genera un cierto grado de confianza y que se obtengan mejores resultados; contrastando con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: La calidad de vida laboral y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán 2013, que textualmente señala: que los procesos organizacionales como parte de la calidad de vida, para un promedio mayoritario de trabajadores, (126.6) indican que raramente, existe buena comunicación, no se toman en cuenta opiniones para la toma de decisiones, no se comparten conocimientos y experiencias; no existe libertad para expresar lo que piensan, seguido de (91.6) que manifiestan nunca; se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación no coinciden, ya que en nuestra conclusión manifestamos que la comunicación efectiva si se da entre todos los miembros de la institución, logrando de esta manera generar una empatía y a la rápida adaptación a los cambios que se puedan dar en la institución.

Los resultados de la investigación demuestran que el 33.71% no están conformes con el espacio físico mientras que el 66.29% de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, manifestaron que el espacio físico es amplio y adecuado para poder realizar sus tareas diarias; contrastando con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: Influencia del estilo de Liderazgo en el comportamiento Organizacional del personal de la empresa Grupo Educativo Integral S.R.L en el distrito de Trujillo

2015, que textualmente señala: que el comportamiento organizacional de la empresa Grupo Educativo Integral S.R.L, se ve reflejado por las necesidades que los trabajadores reclaman ser satisfechas a efectos de que el ambiente laboral sea agradable, ya que muestran insatisfechas en las prestaciones y salarios que perciben , no están cómodos y conformes con su ambiente laboral, no hay una buena comunicación con el jefe directo que facilite su trabajo, bajas posibilidades de obtener desarrollo profesional y la falta de capacitación recibida, se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación no coincide, ya que en los resultados los servidores manifestaron que el espacio físico es amplio y limpio; lo cual les permite realizar los trabajos de manera óptima logrando un buen rendimiento en las tareas diarias de la institución.

Los resultados del presente trabajo de investigación demuestran que el 82.02% de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, manifestaron que la asertividad si se practica en la institución ya que los servidores se expresan con naturalidad, respeta las ideas del resto y exponen sus puntos de vista y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos; contrastando con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficiencia organizacional 2006, que textualmente señala: que en un segundo estudio se elabora y analiza empíricamente un instrumento actual de la calidad de vida laboral. Tal instrumento atribuye igual importancia a los ítems provenientes de los investigadores y los aportados por los trabajadores. Con esta metodología integradora se intentó superar la visión parcial y fragmentada, identificada en las evaluaciones de calidad de vida laboral a partir del modelo teórico, que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de

investigación coinciden en cuanto a la asertividad que se da en la institución, permitirá que tanto los ítems y las opiniones de los trabajadores, sean tomados en cuenta para que se desarrollen personal y profesionalmente en la institución.

## **5.2) Contrastación de los resultados del trabajo de campo con el marco teórico.**

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N°1 en el capítulo de resultados, evidencian que el 66.92 % de los servidores administrativos manifestaron que la ubicación de las instalaciones eléctricas si mantiene el espacio suficiente para el buen funcionamiento de los equipos tecnológicos. Según Lau & May (2000). La calidad de vida laboral se define como condiciones y ambientes de trabajos favorables que protegen y promueven la satisfacción de empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidad de desarrollo personal. Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación en el sentido de que las instalaciones eléctricas es un factor importante para que los servidores estén cómodos y desempeñen sus funciones de manera satisfactoria.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 3 en el capítulo de resultados, evidencian que el 77.53% de los servidores administrativos manifestaron que la equidad salarial satisface plenamente sus necesidades básicas y por ende se sienten comprometidos con la Municipalidad. Para Mehdi y Mehdizadeh (2010) argumentan que Calidad de Vida Laboral es uno de los métodos más interesantes para crear motivación y es una manera importante para el

enriquecimiento de la Calidad de Vida Laboral en el trabajo con prioridades en un salario justo, oportunidades de crecimiento, promoción y mejora continua del rendimiento del personal. Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación en el sentido de que un nivel de remuneración equitativa y justa, conlleva a un rendimiento positivo ya que los trabajadores sentirán que están siendo recompensados por sus esfuerzos.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 1 en el capítulo de resultados, evidencian que el 66.92% de los servidores administrativos manifestaron que la ubicación de las instalaciones eléctricas mantiene el espacio suficiente para el buen funcionamiento y seguro de los equipos tecnológicos. Según FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique en su libro "Organización de Empresas", manifiesta: la disposición física de los puestos de trabajo y de los componentes materiales, así como la ubicación de servicios al personal y al público no deben omitir la consideración de aquellos factores físicos que contribuyen a la creación de un ambiente de trabajo favorable. Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación en el sentido de que las ubicaciones correctas de las instalaciones eléctricas harán disminuir los tiempos, costos y dará una mayor seguridad a los servidores de la institución.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 4 en el capítulo de resultados, evidencian que el 31,46% de los servidores administrativos manifestaron que la identidad cromática que hay en la institución, no ayuda a complementar el diseño e identificar a la empresa. Según Joan Costa (1999) define la imagen corporativa como "la representación mental, en la memoria colectiva, de un estereotipo o conjunto significativo de atributos, capaces de influir en los

comportamientos y modificarlos". También es la imagen es una representación mental, concepto o idea que tiene un público acerca de una empresa, marca, producto o servicio. Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación en el sentido de que la identidad cromática no solo hace referencia a un logotipo bonito o utilizar colores electrizantes, sino también es aquella que comulga íntegramente con los valores y las creencias de la institución.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 5 en el capítulo de resultados, evidencian que el 64,04% de los servidores administrativos manifestaron que si se dan los permisos, en casos de emergencias y que sean debidamente justificadas. Según Marks & Macdermid (1996) definen el equilibrio trabajo-familia, como la tendencia a comprometerse totalmente en el desempeño de cada papel con una actitud de dedicación para responder de manera óptima en cada uno de ellos. Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación en el sentido de que los permisos muestran el interés que tiene la Institución por cada servidor ante cualquier problema o necesidad imprevista, por consiguiente, el trabajador se sentirá más motivado por cumplir con sus labores.

### **5.3) Contrastación de los resultados con la hipótesis.**

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo, que se encuentran en los cuadros y gráficos N° 1, 2, 3, 4, 5; concuerdan con la hipótesis planteada, ya que evidencian que efectivamente la calidad de vida laboral ha generado cambios significativos en los servidores, ya que estos han mejorado sustancialmente su comunicación efectiva, su cohesión grupal y su asertividad,

posteriormente ha logrado un buen comportamiento organizacional, con estas evidencias queda confirmada y aceptada la hipótesis planteada en la investigación.

## CONCLUSIONES

1. La calidad de vida laboral se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, las mismas que se evidencian en el capítulo de resultados en los cuadros N° 1, 2, 3, 4 y 5.
2. El ambiente físico se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la misma que se evidencia en el capítulo de resultados en el cuadro N° 1 como parte de esta dimensión para el mayor promedio de (51.33) que representa el (57.67%).
3. Las relaciones interpersonales se relacionan positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la misma que se evidencia en el capítulo de resultados en el cuadro N° 2 como parte de esta dimensión para el mayor promedio de (70.00) que representa el (78.65%).
4. En el nivel de remuneración se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la misma que se evidencia en el capítulo de resultados en el cuadro N° 3 como parte de esta dimensión para el mayor promedio de (53.5) que representa el (60.11%).
5. La imagen corporativa se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la misma que se evidencia en el capítulo de resultados en el cuadro N° 4 como parte de esta dimensión para el mayor promedio de (51) que representa el (57.30%).

6. El equilibrio trabajo-vida se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, la misma que se evidencia en el capítulo de resultados en el cuadro N° 5 como parte de esta dimensión para el mayor promedio de (56.50) que representa el ( 63.48%).

## SUGERENCIAS

1. El Alcalde la Municipalidad Distrital de Pillco Marca debe potencializar sus dimensiones de la Calidad de Vida Laboral como el ambiente físico, las relaciones interpersonales, el nivel de remuneración, la imagen corporativa y el equilibrio trabajo- vida; logrando así que los servidores administrativos tengan un buen comportamiento laboral.
2. Planteamos al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca desarrollar los indicadores del ambiente físico como: el espacio físico, las instalaciones eléctricas y los equipos; las cuales permitirán que los servidores administrativos perfeccionen su comportamiento laboral.
3. Se le propone al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca fortalezcan los indicadores de las relaciones interpersonales como son: la asertividad, la comunicación efectiva y la cohesión grupal, situación que les permitirá que los servidores administrativos mejoren su comunicación y se desempeñen eficazmente dentro de un ambiente armonioso; logrando así una calidad de vida laboral dentro de la institución.
4. Planteamos al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca los optimizar los indicadores del nivel de remuneración como: el grupo ocupacional y la equidad salarial; las cuáles tendrán como resultado un buen comportamiento organizacional dentro de la institución.
5. Se le sugiere Alcalde la Municipalidad Distrital de Pillco Marca que implementen y mejoren su imagen corporativa como: la identidad cromática, los valores y la página web; las cuales permitirán que los servidores administrativos muestren sus valores y por ende se sientan identificados con la institución.

6. Por último, se le sugiere Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca mejorar los indicadores del equilibrio trabajo – vida como: permiso y oficina virtual; las cuáles tendrán como resultado un buen comportamiento organizacional dentro de la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

ALLES Martha Alicia (2007). Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias. Ediciones GRANICA.

CABRERA VILCHEZ (2013) Abelardo Dino. “Calidad de vida laboral y el desempeño del personal de la dirección general de administración de la Unheval – Huánuco”. Para optar el Título de Profesional de Licenciado en Administración.

DAILEY ROBERT (1990). Comportamiento Organizacional. Editorial. Escuela de Negocios de Edimburgo. Primera Edición- Gran Bretaña.

DURO Martin Antonio. (2013). Psicología de la calidad de vida laboral. Editorial: Ediciones Pirámide

IDALBERTO CHIAVENATO (2009). Comportamiento Organizacional – La dinámica del éxito en las organizaciones. Editora MacGraw Hill. 2da Edición. México.

RIVERA LAZO, Mélida Sara. (2013). “La calidad de vida laboral y la satisfacción del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán”. Para optar el Grado Académico de Doctorado en Administración.

ROBBINS STHEPEN, P. y JUDGE. Timothy A (2009): Comportamiento Organizacional. Editorial PEARSON Educación. Décimo tercera edición. México.

SANTIAGO LAZZATI. (2012). Cambio del Comportamiento en el trabajo. Editorial GRANICA. Argentina.

HITT, Michael A.; BLACK, Stewart; PORTER, Lyman W. (1989). Administración. Editorial PEARSON EDUCATION. México.

### PAGINAS WEB:

<http://www.pymesyautonomos.com/management/las-8-dimensiones-de-la-calidad-laboral>

[http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/432/443](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/432/443)

[http://www.munihuancayo.gob.pe/portal/upload/documentos/2015/informe\\_anual/memoria2015.pdf](http://www.munihuancayo.gob.pe/portal/upload/documentos/2015/informe_anual/memoria2015.pdf)

<http://www.cordoba.gob.ar/>

<http://www.gestiopolis.com/comportamiento-organizacional-definiciones-y-variables/>

[https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiDmvz9h\\_fPAhWCTT4KHcjeDDUQFghMMAo&url=http%3A%2F%2Fwww.fing.edu.uy%2Fcatredas%2FOPI%2FMaterial%2520Aopyo%2FLS\\_Comportamiento\\_Organizacional%2520.doc&usq=AFQjCNHdEg6rcZvObHzAUjA1Z\\_OjiiOtKJw&bvm=bv.136593572,d.cWw](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiDmvz9h_fPAhWCTT4KHcjeDDUQFghMMAo&url=http%3A%2F%2Fwww.fing.edu.uy%2Fcatredas%2FOPI%2FMaterial%2520Aopyo%2FLS_Comportamiento_Organizacional%2520.doc&usq=AFQjCNHdEg6rcZvObHzAUjA1Z_OjiiOtKJw&bvm=bv.136593572,d.cWw)

[http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/975/valdiviezoalbuquerque\\_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/975/valdiviezoalbuquerque_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2669/MDS\\_TESIS.pdf?sequence=1](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2669/MDS_TESIS.pdf?sequence=1)

[http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/mercado\\_del\\_trabajo/remuneraciones/metodologia/pdf/metodologia\\_ir\\_ic\\_ver3.31.pdf](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/mercado_del_trabajo/remuneraciones/metodologia/pdf/metodologia_ir_ic_ver3.31.pdf)

[http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/mercado\\_del\\_trabajo/remuneraciones/metodologia/pdf/metodologia\\_ir\\_ic\\_ver3.31.pdf](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/mercado_del_trabajo/remuneraciones/metodologia/pdf/metodologia_ir_ic_ver3.31.pdf)

<http://retos-directivos.eae.es/elementos-que-conforman-la-imagen-corporativa/>

<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/2218/3782>

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>

<http://www.elemplo.com/co/noticias/consejos-profesionales/espacios-adecuados-favorecen-un-mejor-desempeno-laboral-4351>

<https://www.definicionabc.com/general/equipo-de-oficina.php>

<http://www.monografias.com/trabajos36/asertividad-trabajo/asertividad->  
[http://apuntesdepsicologiagrupal.blogspot.pe/2012/11/formacion-y-cohesion-grupal-](http://apuntesdepsicologiagrupal.blogspot.pe/2012/11/formacion-y-cohesion-grupal-resena.html)  
[resena.html](http://apuntesdepsicologiagrupal.blogspot.pe/2012/11/formacion-y-cohesion-grupal-resena.html) trabajo.shtml#ixzz4iQ82d1OL

<https://www.google.com.pe/#q=grupo+ocupacional+definicion>

<https://fusiontribal.wordpress.com/2008/02/29/%C2%BFpor-que-es-importante-la-imagen-corporativa-para-mi-empresa/>

<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/porque-es-importante-una-buena-actitud-y-aptitud-en-el-desarrollo-profesional/http://smackwagonnicaragua.com/porque-es-tan-importante-tener-una-pagina-web-hoy-en-dia/>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Oficina\\_virtual](https://es.wikipedia.org/wiki/Oficina_virtual)

# ANEXOS

**ANEXO N°1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** «CALIDAD DE VIDA LABORAL SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA PERÍODO 2017»»

**TESISTAS:**

- VENTURA REYES, Janeth
- CALIXTO LUNA, Mary Luz

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>General:</b> PG ¿Cómo se relaciona la calidad de vida laboral con comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco?</p>	<p><b>General:</b> OG: Conocer la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca- Huánuco.</p>	<p><b>General:</b> Hi: La calidad de vida laboral se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.</p>	Calidad de Vida Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio físico.</li> <li>• Instalaciones eléctricas.</li> <li>• Equipos</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asertividad</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Cohesión grupal</li> </ul>
<p><b>Específicos:</b> •PE1: ¿De qué manera el ambiente físico se relaciona con el comportamiento de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco?</p>	<p><b>Específicos:</b> •OE1: Determinar de qué manera se relaciona el ambiente físico con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca- Huánuco.</p>	<p><b>Específicos:</b> •Hi1: El ambiente físico se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de remuneración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo ocupacional</li> <li>• Equidad Salarial</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad cromática</li> <li>• Valores</li> <li>• Página web</li> </ul>
<p>•PE2: ¿Cómo las relaciones interpersonales se relacionan con comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco?</p>	<p>•OE2: Definir como las relaciones interpersonales se relacionan con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.</p>	<p>•Hi2: Las relaciones interpersonales se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilibrio trabajo - vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos</li> <li>• Oficina Virtual</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE3: ¿Qué relación tiene el nivel de remuneración con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco?</li> <li>• PE4: ¿Cómo se relaciona la imagen corporativa con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco?</li> <li>• PE5: ¿De qué manera el equilibrio trabajo – vida se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OE3: Establecer de qué manera se relaciona el nivel de remuneración con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco.</li> <li>• OE4: Analizar la relación entre la imagen corporativa con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.</li> <li>• OE5: Precisar la relación entre el equilibrio trabajo- vida y el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca- Huánuco.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hi3: El nivel de remuneración se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca– Huánuco.</li> <li>• Hi4: La imagen corporativa se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.</li> <li>• Hi5: El equilibrio trabajo - vida se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca – Huánuco.</li> </ul>	Comportamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• La participación</li> <li>• El aprendizaje</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausentismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación entre actitud- trabajo</li> <li>• Supervisor</li> <li>• Conflictos laborales</li> <li>• Retrasos</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades</li> <li>• Identidad de la tarea</li> </ul>				

NIVEL/TIPOS	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p><b>Nivel</b></p> <p>Descriptivo/correlacional</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Es de 89 trabajadores</p>	<p><b>Diseño</b></p> <p>Es no experimental, con su variante transeccional o transversal.</p>	<p>TÉCNICA 1: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>TÉCNICA 2: Entrevista INSTRUMENTO: Guía de entrevista</p> <p>TÉCNICA 3: La observación INSTRUMENTO: Ficha de Observación</p>
<p><b>Tipos</b></p> <p>Por su alcance temporal Por su profundidad Por su fuente Por su carácter Por su naturaleza Por el marco Por el tipo de estudio Por el objeto al que se refiere</p>	<p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra es poblacional</p>		

**ANEXO N° 2**  
**INSTRUMENTOS (GUÍA DE OBSERVACIÓN, CUESTIONARIO, GUÍA DE ENTREVISTA)**



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**DATOS PERSONALES**

OBSERVADORA: Calixto Luna, Mary Luz

LUGAR DE LA OBSERVACIÓN: Municipalidad Distrital de Pillco Marca

FECHA DE OBSERVACIÓN:

HORA DE OBSERVACIÓN:

ENUNCIADO	EVIDENCIAS		OBSERVACIÓN
	SÍ	NO	
La Municipalidad cuenta con un espacio físico adecuado.			
Las instalaciones eléctricas funcionan correctamente.			
Cuentan con equipos (computadora, escáner, fotocopiadora).			
Los servidores administrativos son asertivos.			
Existe una comunicación efectiva entre los servidores administrativos.			
Hay una cohesión grupal entre los servidores administrativos.			
Existe grupo ocupacional en la Municipalidad.			
La equidad salarial cubre las necesidades de los servidores administrativos.			
La identidad cromática motiva a los servidores administrativos			
Se practican valores dentro de la Municipalidad.			
La institución cuenta con una página web.			
Existe permisos para los Servidores Administrativos.			
La oficina virtual ayuda en el aprendizaje de los servidores administrativos.			



**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**DATOS PERSONALES**

OBSERVADORA: Ventura Reyes, Janeth

LUGAR DE LA OBSERVACIÓN: Municipalidad Distrital de Pillco Marca

FECHA DE OBSERVACIÓN:

HORA DE OBSERVACIÓN:

ENUNCIADO	EVIDENCIAS		OBSERVACIÓN
	SÍ	NO	
La Municipalidad cuenta con un espacio físico adecuado.			
Las instalaciones eléctricas funcionan correctamente.			
Cuentan con equipos (computadora, escáner, fotocopiadora).			
Los servidores administrativos son asertivos.			
Existe una comunicación efectiva entre los servidores administrativos.			
Hay una cohesión grupal entre los servidores administrativos.			
Existe grupo ocupacional en la Municipalidad.			
La equidad salarial cubre las necesidades de los servidores administrativos.			
La identidad cromática motiva a los servidores administrativos.			
Se practican valores dentro de la Municipalidad.			
La institución cuenta con una página web.			
Existe permisos para los Servidores Administrativos.			
La oficina virtual ayuda en el aprendizaje de los servidores administrativos.			



**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



**CUESTIONARIO**

**Apreciado Servidor Administrativo:**

Se viene desarrollando el trabajo de investigación titulado “Calidad de vida laboral y su relación con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca período 2017.”; para lo cual estamos recolectando datos relacionados con el referido trabajo; a continuación usted encontrará un conjunto de preguntas, sirvase a responder con veracidad y sinceridad del caso, marcando con un (X) en el recuadro correspondiente:

**DIMENSIÓN: AMBIENTE FÍSICO**

1. ¿El espacio físico de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con los servidores administrativos?

SI

NO

¿Por qué?.....  
.....

2. ¿Las instalaciones eléctricas de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca evita el retraso de sus labores de los servidores administrativos?

SI

NO

¿Por qué?.....  
.....

3. ¿Los equipos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos?

SI

NO

¿Por qué?.....  
.....

**DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES**

4. ¿La asertividad evita los conflictos laborales en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca?

SI

NO

¿Por qué?.....  
.....

5. ¿La comunicación efectiva evita los conflictos laborales en los servidores administrativos de la Municipalidad Distritalde Pillco Marca?

SI

NO

¿Por qué?:.....  
.....

6. ¿La cohesión grupal evita los conflictos laborales en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca?

SI

NO

¿Por qué?:.....  
.....

**DIMENSIÓN: NIVEL DE REMUNERACIÓN**

7. ¿El grupo ocupacional de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con la identidad de las tareas que se da a los servidores administrativos?

SI

NO

¿Por qué?:.....  
.....

8. ¿La equidad salarial que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa la motivación en los servidores administrativos?

SI

NO

¿Por qué?:.....  
.....

**DIMENSIÓN: IMAGEN CORPORATIVA**

9. ¿La identidad cromatica de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa positivamente la motivacion en sus servidores administrativos?

SI

NO

¿Por qué?:.....  
.....

10. ¿Los valores que se da en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa la relación actitud- trabajo?

SI

NO

¿Por qué?:.....  
.....

11. ¿La página web de a la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con la participación de los servidores administrativos?

SI

NO

¿Por qué?.....  
.....

**DIMENSIÓN: EQUILIBRIO TRABAJO- VIDA**

12. ¿Los permisos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa la motivación en los servidores administrativos?

SI

NO

¿Por qué?.....  
.....

13. ¿ La oficina virtual de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa el aprendizaje en sus servidores administrativos

SI

NO

¿Por qué?.....  
.....

Muchas gracias.



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



**GUÍA DE ENTREVISTA**

**DATOS GENERALES**

PERSONA A ENTREVISTAR : Lic. Roger Diaz Povis Sub Gerente de RR.HH de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.  
PERSONA QUE VA ENTREVISTAR : Janeth Ventura Reyes  
COLABORADOR : Mary Luz Calixto Luna  
FECHA DE ENTREVISTA : 23 de Marzo  
HORA DE ENTREVISTA : 3:00pm  
LUGAR DE ENTREVISTA : Gerencia de RR.HH de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

**INTRODUCCIÓN**

Señor Sub Gerente del areade Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca muy buenos dias, somos alumnas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de la Escuela Profecional de Ciencias Administrativas, de ante mano le agradecemos por su tiempo asignado. El propósito de esta entrevista es para recolectar datos que serán utilizados en nuestro trabajo de investigación titulado **"Calidad de vida laboral y su relación con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca período 2017"** de esta prestigiosa Institución. Seguidamente voy a formularle algunas preguntas, espero que me pueda contestar con la sinceridad del caso.

1. ¿Usted cree que el espacio físico de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con los servidores administrativos? ¿Por qué?
2. ¿A su parecer las instalaciones electricas de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca evita el retraso de sus labores de los servidores administrativos? ¿Por qué?
3. ¿Usted cree que los equipos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los servidores administrativos? ¿Por qué?
4. ¿En su opinión cree que la asertividad evita los conflictos laborales en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca?
5. ¿Usted cree que la comunicación efectiva evita los conflictos laborales en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca? ¿Por qué?
6. ¿A su criterio la cohesión grupal evita los conflictos laborales en los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca?

7. ¿ A su parecer el grupo ocupacional de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con la identidad de las tareas que se da a los servidores administrativos?
8. ¿Considera usted que la equidad salarial que existe dentro de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa la motivación en los servidores administrativos?
9. ¿ En su opinion la identidad cromática de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa positivamente la motivacion en sus servidores administrativos? ¿De qué manera?
10. ¿A su criterio cree que los valores que se da en los servidores administrativos de la Municipalidad de Pillco Marca incrementan la relación actitud- trabajo? ¿De qué manera beneficia a la Municipalidad?
11. ¿Cree usted que la página web de a la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se relaciona positivamente con la participación de los servidores administrativos?
12. ¿Considera usted que los permisos que se da en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa la motivación en los servidores?
13. ¿Considera usted que la oficina virtual de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca incrementa el aprendizaje en sus servidores administrativos?

Señor Alcalde le agradecemos por su tiempo asignado a esta entrevista, ya que nos ha facilitado información importante para nuestro trabajo de investigación.

**ANEXO N° 3**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y CAP**



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA**  
 Av. Juan Velasco Alvarado N° 1650-Cayhuayna

