

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

Decision making and job satisfaction in the Provincial Municipality of Utcubamba - Amazonas, 2020

Estanislao Rodríguez-Horna¹, César W. Herrera-Vásquez^{1*}, Zarela Abad-Zevallos¹

RESUMEN

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

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

ABSTRACT

The study considered the level of Decision Making on Job Satisfaction in the collaborators of the Provincial Municipality of Utcubamba, 2020; to strengthen this research, it was necessary the support of two survey type instruments, to study the variables, in effect, to achieve a deep analysis; followed by, a descriptive type and quantitative level, using the sample for the selection of individuals, the study was carried out to two managements of the Municipality, Management of Social Services and Territorial Conditioning; in addition, a sample of 120 collaborators of the organization was taken, likewise, the independent variable Decision Making and Job Satisfaction is the dependent variable. In addition, it was evidenced in the results, that there is a 26.9% variable Decision Making; as for Job Satisfaction, an average of (88%) was found; from these results, it is affirmed that there is a positive level between both variables. Based on the above, it is recommended that officials of the Provincial Municipality of Utcubamba, when making decisions in the organization, should take into account both the concerns and needs of employees, because in this way they will be able to put into practice the strategies entrusted by management, thus avoiding waste of time, resources, and even lack of enthusiasm for the work.

Key Words: Decision making, Job satisfaction, Territorial conditioning, Social service.

¹ Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, Universidad Cesar Vallejo, Perú; Email: esescorpio@gmail.com, hvwiliar@gmail.com, zaabze@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Se evidencia, que la gestión pública en los últimos años, ha tenido un gran impacto en la sociedad, consta, de factores como político, social, ecológico, etc. Del mismo modo los días en diferentes contextos de la vida, como en el centro de labores; tomamos decisiones de acuerdos al momento que vivamos, Peña (2015). Además, se está tomando en cuenta a la satisfacción laboral, debido a que en los años anteriores lo que buscaban las organizaciones era la producción en masa y los resultados que alcanzaban; en efecto, dejaban de lado a su recurso humano; las competencias labores y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales.

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

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

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

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

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

Molina (2018), afirma en su objetivo general, determinar si el liderazgo influye sobre la toma de decisiones, debido a que últimamente tiene repercusiones positivas en las organizaciones, esto se debe a una correcta aplicación del feedback; esta investigación de tipo cuantitativo descriptivo cuenta con muestra de 3 grupos de individuos, haciendo un total de 35 de ambos sexos; llegó a concluir la existencia de la relación positiva entre ambas variables.

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

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

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

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

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

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación realizada es de tipo descriptivo, de corte no experimental, por ende, se empleó el uso de encuesta, para poder obtener la perspectiva de los colaboradores, para su posterior análisis, así mismo, la investigación como una población de estudio a las gerencias de Servicios Sociales y Acondicionamiento Territorial, por áreas con mayor personal en la Organización; unidas suman 120 servidores de la Municipalidad Provincial; del mismo modo, los colaboradores con los que contamos son, 78 individuos que laboran en la Gerencia de Servicios Sociales, 45 son nombrados y 33 son contratados, También, Gerencia de Acondicionamiento Territorial con, 42 personas de las cuales 24 son nombrados y 18 son contratados (Tabla 1).

Tabla 1. Estudio de la población

Condición del trabajador	Gerencias de la municipalidad Provincial de Utcubamba			Acondicionamiento Territorial		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
	5	24	78	3	03	41
	4			9		
Nombrado			45			24
Contratado			33			18
Sub total			78			42
Total 120						

Se empleó una encuesta como técnica (Tabla 2), esta permitió el recojo de la información a partir de las percepciones de los colaboradores del Municipio de Utcubamba; asimismo, se empleó como instrumento un cuestionario de tipo escala, en la que el individuo respondió con honestidad y con juicio crítico (Gómez, 2012).

Tabla 2. Técnicas e Instrumentos de Cada Variable

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

La presente investigación, observo una problemática en el Municipio de Utcubamba, se solicitaron los permisos necesarios para poder realizar la investigación; posteriormente, se utilizó y validó encuestas dirigidas a los colaboradores de las áreas a estudiar, y para finalizar, de los resultados obtenidos se logró un análisis y establecer una discusión; en efecto lograr proponer unas recomendaciones favorables para el Municipio. Se emplearon técnicas de estadística descriptiva; en efecto, se logró un análisis y resultados con mayor precisión, a través, de las plataformas ofimáticas, Word Office, Excel Office y el Paquete estadístico SPSS. V24. Al mismo tiempo, esta investigación utilizó para desarrollar con mayor precisión, el alfa de Cronbach (Tabla 3) (Gómez, 2012).

Tabla 3. Resultado del Test de Fiabilidad del Alfa de Cronbach

VARIABLES	Nº de elementos	Alfa de Cronbach
Toma de Decisiones racional	30	,855
Satisfacción laboral	32	,817

RESULTADOS

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

Tabla 4. Modelo Racional en la Toma de Decisión Gerencial

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

En la Tabla 5, se aprecia la toma de decisiones gerenciales en el modelo racional limitado. Así tenemos que para el 27% de trabajadores, las decisiones gerenciales se hacen en base es al modelo en mención, para el 31% casi siempre las decisiones gerenciales se rigen por el modelo racional limitado, para el 26% solamente a veces se impone el modelo racional limitado, para el 14% las decisiones gerenciales casi nunca están impregnadas de una racionalidad limitada y, por último, para el 2% las decisiones nunca tienen una racionalidad limitada.

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

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

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

Tabla 6. Modelo Político en la Toma de Decisión Gerencial

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

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

Tabla 7. Modelo Intuitivo en la Toma de Decisión Gerencial

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

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

Tabla 8: Modelo creativo en la Toma de Decisión Gerencial

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

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

Tabla 9. Modelo decisional predominante al comparar las diferentes dimensiones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabla 13. Satisfacción de los trabajadores con los beneficios económicos

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

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

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

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

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

Tabla 15. Comparación de Satisfacción Laboral por Dimensiones

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

DISCUSIÓN

Se elaboró el estudio, con el propósito de investigar, las decisiones tomadas en la organización sobre los colaboradores satisfechos, del Municipio de Utcubamba, se evidencia una relación positiva sobre la segunda, al mismo tiempo, se evidencio que en el Municipio existe ciertas dificultades en la organización, así, con las sugerencias presentadas estas podrán ser soluciones para el beneficio no solo interno, sino también de la Población de Utcubamba, y se dé una Gestión Pública adecuada.

De los resultados obtenidos; se evidencia que la variable uno es la predominante, en la que se relaciona, con el modelo creativo (37%), conviene subrayar, que Rodríguez y Pinto (2018); quienes a través de la fenomenografía, como instrumento; permitiendo revisar las relaciones existentes y los componentes que existen entre los procesos internos de la organización, con un modelo que abarca tres dimensiones; mientras, que el de nosotros cuenta con cinco, para un análisis profundo de la organización, rescatamos, que la retroalimentación es una herramienta favorable para conocer las perspectivas de los colaboradores, para evitar mermas de tiempo y ahorro de recursos, que para la municipalidad le resultara beneficioso.

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

El 38% no tiene una predominancia del modelo político, esto conlleva, que la organización carezca de un criterio político actualizado; en efecto, la Municipalidad no toma en cuenta el Manual de Organizaciones y Funciones, así como el, Reglamento de Organizaciones y Funciones; esto genera, una evidente baja en el modelo político. Asimismo, se evidencia en la Tabla 5, haciendo una comparación entre las dimensiones de Modelo Racional Limitado frente al Modelo Político, se observa, una Media de 84% de M.R.L y 76% de M.P, de esto podemos rescatar, que la experiencia de los gerentes, predomina en la toma de decisiones. Villar (2016), enfatiza en su investigación, que las organizaciones deben seguir un proceso para la toma de decisiones para que se dé adecuadamente; asimismo, recomienda que la actualización periódica del MOF Y ROF; asimismo, los gerentes deben guiarse del plan anual para el alcance de los objetivos.

Requejo y Sánchez (2019) en su investigación; enfatiza que el modelo conceptual facilita la correcta toma de decisiones; mientras tanto, en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, se evidencia problemas presentados, en consecuencia, generando tiempos muertos y mermas de recursos, frente a ello, necesitan un proceso para la solución; evitar los problemas ocurridos en el proceso, con resiliencia, habilidad que los colaboradores deberán de poner énfasis, para salir sobresalientes de los incidentes.

Zecenarro (2018) afirma, mientras la organización brinde las facilidades, comodidad, un ambiente laboral agradable, y ubicando al personal en áreas de acuerdo a sus habilidades, esto permitirá una gestión adecuada del recurso humano; en efecto, realizaran sus labores con alto nivel de productividad logrando la eficiencia, así como, perteneciente a la dimensión significación de tareas.

Rosales (2016), el colaborador cuando se encuentra en un ambiente adecuado logra hacer sus labores en un menor tiempo y sentir satisfacción, en efecto, Rosales concluye, que la capacitación al personal fortalece la autoconfianza y la resiliencia, ambas facilitan el logro de los objetivos eficientemente; Asimismo,

podemos evidenciar nuestra dimensión condiciones del trabajo, con una media de 62%, de esto se rescata, que los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, cuentan con condiciones laborales adecuadas permitiendo el desarrollo de capacidades en los colaboradores; al mismo tiempo; afirma Alkon (2018), que los espacios deben de contar con una distribución adecuada, así, el personal desarrolle sus actividades eficientemente.

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

Zecenarro (2018), sostiene en su investigación, que la equidad de la remuneración económica, brinda una satisfacción en los colaboradores incrementa su motivación, asimismo, se evidencia, en la tabla 13, se evidencia que el Municipio cumple sus funciones satisfactoriamente, asimismo, encontramos que el 14% no está de acuerdo con los beneficios económicos, generando una ligera insatisfacción.

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

Para un análisis más profundo, consideramos que es importante elaborar las medias por cada dimensión. Fox (2018), logra alcanzar una satisfacción laboral positiva, en efecto, asegura que con un plan de acción logra mantener un equilibrio constante entre institución y colaborador beneficio para la organización. Además, Rosales (2016), cuando se encuentra en un ambiente adecuado logra hacer sus labores en un menor tiempo y sentir satisfacción, en efecto, la Municipalidad Provincial de Utcubamba logran las metas en el tiempo indicado, esto se evidencia con el 88% de colaboradores satisfechos en la organización.

La satisfacción de los colaboradores, la comparación de las dimensiones según Farfán (2019), el modelo utilizado, constó, de 7 dimensiones en la que se llega a concluir que, si existe una influencia entre ambas variables, de esto se infiere que los colaboradores en la organización cuentan comunicación efectiva; también, se observa el mismo contraste en la Municipalidad Provincial de Utcubamba; genera que los colaboradores se logren alinear rápidamente a los objetivos, logrando alcanzar las estrategias propuestas por los altos mandos en el tiempo determinado.

Consideramos rescatable que la Municipalidad Provincial de Utcubamba, la recomendación de Morante y Perleche (2018) una retroalimentación periódica a la empresa, Marin (2016), en su investigación subraya, que la satisfacción laboral en la organización se encuentra en un nivel medio con un 49.3 %, por otra parte, existen diferencias significativas esto ocurre porque los colaboradores se sienten motivados, mas no se encuentran satisfechos con las labores que realizan de esa forma concluye el autor.

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

CONCLUSIONES

Se concluye que existe un nivel positivo, entre ambas variables empleadas, esto permitirá un control adecuado de recursos y una buena gestión del plan anual de la Municipalidad de Utcubamba, asimismo, lograr los objetivos en el tiempo determinado; en efecto, que los colaboradores desarrollen sus habilidades para beneficio de la organización.

La media obtenida, en la variable toma de decisiones logra ubicarla, en un nivel medio, de esto se infiere, que es una variable que debe reforzar en el Municipio, debido, a que es vital para el desarrollo de la organización, tanto como, en el plano de recursos humanos, finanzas; en efecto, lograremos alcanzar los objetivos del plan de acción anual en el tiempo establecido, evitando las mermas.

En cuanto a la satisfacción laboral, en los colaboradores en el Municipio, se ha encontrado que el personal que labora encuentra en el centro de labores las medidas necesarias para desarrollar las labores encargadas, de esto se infiere, que el personal que se encuentra satisfecho permite que los objetivos se logren eficientemente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alkon, K. (2018). *Condiciones de trabajo y calidad de vida*. Lima: Cayetano Heredia.
- Armijo, M. (2016). *Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Instituto Latinoamérica y del Caribe y Planificación Económicas y Social.
- Artica, J., & Prado, A. (2019). *Comunicación y Doma de Decisiones en la Empresa Thermal Engeeniering SAC*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Bastidas Castro, R. (2017). *Evaluación de desempeño laboral de los servidores públicos en Colombia*. Bogotá: Universidad Santo Tomas de Aquino.
- Farfán, M. (2019). *Influencia dela Cultura Innovativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de INKAPOWER*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Fox, E. (2018). *Percepciones sobre satisfacción laboral en pre docentes de dos facultades de una universidad privada de Lima*. Lima: PUCP.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación. Estado de México: Red Tercer Milenio*. Hellriegel, D., Locke, E. (1968). *Teoría de Fijación de Metas*. U.S.A.
- Marin, H. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú 2016*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morante, J. & Perleche Gamonal, M. (2018). *Satisfacción Laboral en la Fábrica de Calzado "CINDY" E.I.R.L., en la Ciudad de Trujillo - 2018*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Pinto, M. (2018). *Modelo de uso de información*. Brasil: Transinformacional.

- Prado, A. & Artica, J. (2019). *Comunicación y Toma de Decisiones*. Callao. Universidad Nacional del Callao.
- Requejo, A., & Sánchez, O. (2019). *Toma de Decisiones en la Empresa casa del tornillo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Rosales, R. (2016). *Satisfacción laboral y Satisfacción con la vida en los trabajadores de lima metropolitana*. Lima: PUCP.
- Solano, A. (2016). *Toma de Decisiones Gerenciales*. Costa Rica: Tecnología en Marcha.
- Villar, A. (2016). *La Dirección POR Objetivos y Mejores Tomas de Decisiones*. Piura: PAD Escuela de Dirección.
- Zecenarro, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores de la Municipalidad de Langui*. Canas: Posgrado UCV.