



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año– 2018”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Rodríguez Ortega de Peña, Nelida Isabel

ASESORA:

DRA. Díaz Espinoza, Maribel

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PIURA – PERÚ
2018

Página del jurado


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las 18:00PM del día 14 DE DICIEMBRE DE 2018, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "EL SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE AFECTIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL 26 DE OCTUBRE AÑO - 2018", presentada/o por el /la bachiller RODRÍGUEZ DE PEÑA NÉLIDA ISABEL


Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: Aprobar
por Unanimidad

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apto para recibir el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 14 DE DICIEMBRE DE 2018



DR. ROLANDO NORABUENA MENESES
PRESIDENTE

DRA. GÓMEZ GUEVARA AMALIA MAGDALENA
SECRETARIO

DRA. DÍAZ ESPINOZA MARIBEL
VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por ser el centro y guía en mi vida, por estar siempre a mi lado y darme la fortaleza para seguir adelante. A mi familia por ser lo más importante en mi vida y por estar ahí cuando más los necesité.

La autora

Agradecimiento

Debo agradecer de manera especial a la Municipalidad Veintiséis de Octubre por brindarme la información y poder concluir con el trabajo de investigación.

Expresar también mi más sincero agradecimiento a la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Piura.

Agradecer de manera especial a la Doctora Maribel Díaz por su paciencia y dedicación.

La autora

Declaración de autenticidad

Yo, Nelida Isabel Rodríguez Ortega de Peña, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, identificado con DNI N° 02872139 presento el trabajo académico titulado “El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis de maestría presentada es propia y de mi total autoría.
- 2) He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- 3) No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- 4) Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 5) Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- 6) De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, Agosto de 2018

.....
Nelida Rodríguez de Peña

Presentación

Señores miembros del Jurado, cumpla con presentar la tesis de maestría denominada titulado “El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018”

La tesis de maestría cuenta como fin establecer la relación del salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018; respetando el Reglamento de Títulos y Grados de la Universidad César Vallejo en cumplimiento para alcanzar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Espero que la investigación de maestría cumpla con los requerimientos de aprobación; quedo de ustedes.

La autora

Índice de contenidos

Página del jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento	4
Declaración de autenticidad.....	5
Presentación	6
Índice de contenido.....	7
Índice de Tablas.....	9
Índice de figuras.....	10
Resumen.....	11
Abstract	12
I. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	24
1.3. Teorías relacionadas al tema	30
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	33
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de investigación.....	34
2.2. Variables, Operacionalización	34
2.3. Población y Muestra.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS	422
IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	59
4.1. Discusión de resultados	59
4.2. Propuesta.....	59
V. CONCLUSIONES.....	75
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS	79
ANEXOS.....	83
Anexo 1 Instrumento.....	84
Anexo 2.Validez de los instrumentos	89

Anexo 3.Matriz de consistencia.....	91
Anexo 4.Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio..103	
Anexo 5.Formato de confiabilidad	104

Índice de tablas

Tabla. 1. Efectividad en la municipalidad distrital Veintiséis de Octubre Según las condiciones de trabajo	42
Tabla 2. Correlación entre las condiciones para trabajar a gusto y la efectividad	44
Tabla 3. Efectividad en la municipalidad distrital Veintiséis de Octubre según las condiciones ambientales del espacio de trabajo	45
Tabla 4. Correlación entre las condiciones ambientales del espacio de trabajo y la efectividad	46
Tabla 5. Efectividad en la municipalidad distrital Veintiséis de Octubre Según el compañerismo en las relaciones laborales	47
Tabla 6. Correlación entre el compañerismo en las relaciones laborales y la efectividad.....	48
Tabla 7. Efectividad en la municipalidad distrital 26 de Octubre según el compañerismo en las relaciones laborales	49
Tabla 8. Correlación entre e la conciliación de trabajo y familia y la efectividad.....	50
Tabla 9. Descripción de la valoración de los trabajadores por el salario emocional.....	51
Tabla 10. Nivel del salario emocional.....	52
Tabla 11. Descripción de la valoración de los trabajadores por la efectividad	54
Tabla 12. Nivel de efectividad	55
Tabla 13. Efectividad en la municipalidad distrital 26 de Octubre según el salario emocional	56
Tabla 14. Correlación entre el salario emocional y la efectividad.....	58

Índice de figuras

Figura 1. Efectividad de la gestión en relación a las condiciones para Trabajar.....	43
Figura 2. Efectividad de la gestión en relación a las condiciones ambientales del lugar de trabajo.....	45
Figura 3. Efectividad de la gestión en relación al compañerismo.....	47
Figura 4. Efectividad de la gestión en relación a la conciliación del trabajo y familia.....	49
Figura 5. Descripción de los aspectos relacionados a los salarios Emocionales.....	52
Figura 6. Nivel de los salarios emocionales.....	53
Figura 7. Nivel de la efectividad.....	55
Figura 8. Nivel de efectividad de la gestión.....	56
Figura 9. Efectividad de la gestión en relación al salario emocional.....	57

Resumen

La investigación planteó como objetivo general determinar la relación del Salario Emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre año - 2018”, mediante la metodología de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo conformado por un total de (235) colaboradores, la muestra fue de 107, se utilizó la fórmula finita, entre las técnicas de recolección de datos se utilizó (01) encuesta a los trabajadores de la municipalidad y (01) entrevista a la subdirectora del área de Recursos Humanos , llegando a la conclusión de que la correlación entre el salario emocional y la efectividad ($r=0.292$) es significativa ($\text{Sig.}<0.05$), aunque es muy baja ($r<0.3$) como para aceptar la hipótesis de que el salario emocional contribuye en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre. No obstante se debe señalar que dicho salario si contribuye significativamente ($r=0.306$, $\text{Sig. } <0.05$), a una mayor eficiencia en el trabajo. Para ello es necesario Implementar las estrategias propuestas de la herramienta Salario Emocional para el aumento de la efectividad, minimizando la insatisfacción y el bajo desempeño en sus funciones.

Palabras clave: Salario, emocional, efectividad, nivel, relación

Abstract

The research sets out a general objective; "Determine the relationship of the Emotional Salary and the levels of effectiveness in the Municipalidad Distrital Veintiséisde Octubre year - 2018", through the methodology of non-experimental design and descriptive correlate type of cross section, the population defined of a total of (235) collaborators, the sign was 107, the finite formula was used, among the data collection techniques we used (01) survey of the workers of the municipality and (01) interview with the assistant manager of the Human Resources area, reaching the conclusion that the correlation between emotional salary and effectiveness ($r = 0.292$) is significant (Sig <0.05), although it is very low ($r <0.3$) to accept the hypothesis that emotional salary contributes significantly in the effectiveness in the Municipalidad Distrital Veintiséisde Octubre. However, it should be mark that this salary does contribute significantly ($r = 0.306$, Sig. <0.05), to greater efficiency at work. For this it is necessary to implement the proposed strategies of the Emotional Salary tool to increase effectiveness, minimizing dissatisfaction and low performance in their functions.

Keywords: Salary, emotional, effectiveness, level, relationship

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la globalización ha permitido que exista mayor competitividad en las instituciones tanto privadas como públicas, es por ello que las personas que lideran estas organizaciones deben buscar mecanismos para enfrentarlas, la presente investigación esta direccionada a buscar estrategias que conlleven al logro de los objetivos y metas, dentro de estas estrategias se propone potenciar el talento humano a través de la herramienta del salario emocional, pues un colaborador motivado y satisfecho genera altos índices de productividad.

El escenario para la investigación es la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre y en ella se determinará como el salario emocional influye en la efectividad de los colaboradores de esta institución.

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones buscan ser más rentables y eficientes al brindar un servicio o producto, para ello busca estrategias que les permita cumplir con estos objetivos una de esas estrategias es potenciar el talento humano como uno de los recursos que posee valor agregado, los colaboradores en una organización no solo buscan ganar un salario sino otras motivaciones como ascender en la organización o reconocimiento por sus logros, en este escenario existe estrategias para potenciar el talento humano y permita elevar sus niveles de efectividad o productividad, una de ellas es el salario emocional que busca la satisfacción del trabajador por intermedio de beneficios intangibles. Philip Potdevin, Country Manager de Mercer para Colombia y Región Andina (2014) menciona que el salario emocional es un componente importante en el bienestar y la salud del recurso humano.

El salario emocional es un significativo ingrediente en la salud y bienestar de la empresa. Y es que, entre más colaboradores y familias saludables y contentas obtengamos en las instituciones u organizaciones, su contribución y productividad será mucho más que lo común, es decir que un 80% de los colaboradores hoy en día toman varias partes de sus estrategias de compensación total y bienestar.

Gómez (2010), directora de Mercadología de la Universidad Central de Colombia, manifiesta que las oportunidades de trabajo que se ofrecen deben dar importancia a lo psicológico, a los pasatiempos en horas laborales y sobre todo a la mistura de tipo de familias, pues hoy en día las familias de papá y mamá representan solo el 40%, el gran porcentaje de familias poseen mascotas que son parte del núcleo familiar y uno de los beneficios podría ser permitir el ingreso de estas mascotas a los centros laborales. Al concluir el año 2016 en Colombia había 33 empresas con el sello Empresa Familiarmente Responsable, esta distinción se da porque aplica este tipo de beneficios.

Muñoz (2017) afirma que en España, empresas como Google, Novartis o ING Direct, ofrecen espacios de distracción donde los empleados pueden relajarse, tomar algo, hacer ejercicio, ver la televisión o jugar a algún videojuego. Otras como El Pozo, Banco Santander o CMT ya han instalado guardería en sus oficinas para que los padres puedan disfrutar de una mayor calidad de vida. De hecho, el 64% de jóvenes españoles considera que la remuneración no es el factor más importante a la hora de presentarse a una vacante, de acuerdo con un informe del Observatorio de Innovación en el Empleo en conjunto con Adecco los objetivos laborales de los milleniales se vinculan directamente con el salario emocional entendido como beneficios no económicos.

La Comisión Europea decretó que el manejo de los horarios laborales flexibles es beneficioso no solo al personal que labora en las instituciones sino también a los dueños de las empresas, por lo que en Europa alrededor de 150 empresas han sido certificadas como “Empresa Familiarmente Responsable”, por haber diseñado procedimientos de diseño, medición, valoración, acompañamiento, seguimiento, colocación y revisión. La fundación creó hace siete años la certificación, bajo la Norma 1000, de “Empresas Familiarmente Responsables” (EFR).

Para el caso de América Central y específicamente en América del Sur, definir al salario emocional es muy valioso, tal es así, que casi la totalidad de los países cuentan con leyes respecto a beneficios sociales para sus trabajadores, aunque no en todos los países ha cobrado y tenido los resultados que se esperaban.

En este contexto resalta el de Rocco (2009) en Chile, refiere el carácter necesario de conseguir un trabajo, de lo cual surge luego la pregunta de que tan importante es el salario emocional, si no se posee un mecanismo para orientarlo como talento o capacidades que sean altamente requeridas, por lo que podría en esos casos convertirse en solo una aspiración pasajera que pueda mantenerse en los colaboradores cuyas necesidades extrínsecas estén satisfechas.

Otro aporte importante es el estudio de la universidad Militar de Nueva Granada en Colombia, titulada: “el salario emocional y el mejoramiento de la productividad”, trabajo que permitió establecer los elementos que se relacionan con la motivación de los empleados y su vínculo con el salario emocional, vínculo que permite a las organizaciones tener trabajadores estables y productivos.

Para el caso de América Central y específicamente en América del Sur, definir al salario emocional es muy valioso, tal es así, que casi la totalidad de los países cuentan con leyes respecto a beneficios sociales para sus trabajadores, aunque no en todos los países ha cobrado y tenido los resultados que se esperaban.

En este contexto resalta el de Rocco (2009) en Chile, refiere el carácter necesario de conseguir un trabajo, de lo cual surge luego la pregunta de que tan importante es el salario emocional, si no se posee un mecanismo para orientarlo como talento o capacidades que sean altamente requeridas, por lo que podría en esos casos convertirse en solo una aspiración pasajera que pueda mantenerse en los colaboradores cuyas necesidades extrínsecas estén satisfechas.

Otro aporte importante es el estudio de la universidad Militar de Nueva Granada en Colombia, titulada: “el salario emocional y el mejoramiento de la productividad”, trabajo que permitió establecer los elementos que se relacionan con la motivación de los empleados y su vínculo con el salario emocional, vínculo que permite a las organizaciones tener trabajadores estables y productivos.

En el Perú explica Liendo(2015)en el portal Andina del Perú para el mundo, el concepto, del salario emocional fue creado para motivar al colaborador a través de beneficios no monetarios, para el desarrollo personal y familiar del mismo, y citó además una investigación según una encuesta realizada por *trabajando.com* y *Universia* (2014), el 60% de personas priorizan el salario emocional al económico, lo que es determinante a la hora de postular o perdurar en una organización. Además señalo que si se logra mantener la tendencia a favor del salario emocional, en los próximos 10 años, el 95% de los trabajadores darán mayor valor al salario emocional que al salario económico.

Temple (2016) presidente de LHH – DBM Perú y de LHH Chile, empresa la consultoría en outplacement y movilidad del talento, pioneras en los mercados en mención, indica que en el Perú se buscan trabajadores con ganas de conocer más y generar aportes de cara a la misión de la empresa, agregando valor. Asimismo, indica que las organizaciones poseen el desafío de lograr la retención de estos trabajadores, ofreciendo mejores condiciones agregándole a ello un mejor salario emocional fundamentado en el respeto, consideración, comunicación óptima, permanente desarrollo, oportunidades y capacitación continua.

A lo anterior Pita (2016) agrega que existen tres aspectos en los que se puede incluir el salario emocional en Perú: Oportunidades de Desarrollo, Horarios flexibles y Bienestar Emocional, estos se subdividen en: balance de Vida, formación, retroalimentación, promociones y línea de carrera, apoyo de un coach, beneficios complementarios, unión familiar, actividades lúdicas, actividades de Integración, respeto, retos profesionales, participación, niveles de autonomía y reconocimiento.

Lecaros (2016) en su investigación sobre el clima laboral en las organizaciones públicas de Perú refiere que los colaboradores de las organizaciones creen que únicamente un 10% de los reconocimientos corresponden a criterios de justicia, un 41% menciona que en ocasiones los reconocimientos no son otorgados a los trabajadores que tienen un mayor desempeño y un 49% indica que no se entregan con parcialidad. Además, un 25 % afirma estar satisfecho con los programas de capacitación ofrecidos por su centro de labores.

El salario emocional como estrategia puede ser aplicada en instituciones públicas o privados para este caso específico en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre. El 03 de febrero del 2013, fue publicada la Ley N° 29991 que crea el Distrito Veintiséis de octubre, tomando como referencia la información sistematizada por la Municipalidad, el distrito está conformado por 120 asentamientos: 19 habilitaciones urbanas, 45 asentamientos humanos, 6 urbanizaciones populares, 5 programas de vivienda, 1 asociación de vivienda y 44 posesiones informales

La Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, por el poder del Estado goza de autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, así como puede crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos municipales, conforme a ley, según lo establece la constitución política del Perú. La Municipalidad Veintiséis de Octubre por ser un distrito nuevo se enfrenta a un sin número de dificultades, una de ellas la inestabilidad laboral, la falta de organización y una gestión ineficiente. No podemos olvidar que la propuesta de creación de un nuevo distrito, toma como premisa que existe un descontento con los servicios recibidos y que por esa razón es necesario contar con una gestión eficaz.

En este marco la gestión del talento humano es fundamental, a partir del cual la Municipalidad debe diseñar estrategias que lleven al cumplimiento de sus objetivos y metas, actualmente las condiciones ambientales y de seguridad no son las más adecuadas dificultando el desempeño óptimo de los trabajadores, la Municipalidad debe de trabajar en lo que respecta a la cultura organizacional, es decir deben ser motivadores, inspiradores y crear apasionamiento, se debe crear un clima laboral satisfactorio siendo esto muy importante por ello es necesario establecer estrategias que minimicen estas debilidades y una de ellas podría ser lo referente al salario emocional.

Es por tal motivo que la presente investigación conlleva a demostrar que el salario emocional es una estrategia que eleva los niveles de efectividad en una institución.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Redondoy (2013) en su investigación titulada *Exploración del Salario Emocional en el Personal de establecimientos Hoteleros de la ciudad de Mar del Plata*. Facultad de Psicología, perteneciente a la Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Cuyo objetivo fue constatar si existe salario emocional en los trabajadores de la industria hotelera 5 estrellas marplatenses y explorar los factores no monetarios más incluyentes en la motivación de los empleados de hoteles 5 estrellas de la ciudad de Mar del Plata, dentro de su metodología se empleó una muestra de cuatro hoteles de 5 estrellas y un hotel de 4 estrellas y la aplicación de entrevistas a los responsables de RR.HH de cada hotel. Se utilizó la técnica de entrevista semi-estructurada y en encuestas específicamente al personal.

La conclusión de la investigación fue que los trabajadores que pertenecen a los hoteles estudiados y forman parte de una cadena internacional conocen del tema sobre los beneficios que trae la implementación del Salario Emocional como una motivación. Lo que se percibe que el salario emocional cada vez más se impone con firmeza en el extranjero al constar avance y estudio del tema más

profundo, así como a la propagación de los beneficios que gozan las empresas que ya lo realizan. Finalmente se concluyó que pagando equitativamente y ofrecer beneficios fuera de la remuneración económica fomentan la motivación en el trabajo, evidentemente es la combinación perfecta para que el contrato psicológico se defina en una efectiva relación entre empleado y empleador.

El trabajo permite demostrar que el fomento de la motivación no monetaria permite obtener empleados satisfechos que generan relaciones interpersonales positivas que redundan en un clima laboral armonioso.

Carrillo (2016) en su investigación titulada *El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S.* Facultad de Ciencias Psicológicas, perteneciente a la Universidad Central de Ecuador – Quito. Cuyo objetivo fue identificar la influencia que tiene el salario emocional sobre la producción de los trabajadores de comercializadora PS, dentro de su metodología se empeló una muestra de los 12 trabajadores y la aplicación de entrevistas individuales para la recopilación de información relacionados con el proceso de investigación. Se utilizó la técnica de entrevista y encuestas.

Este estudio llegó a la conclusión que se deberá promover aspectos de la mejora continua permitiendo generar un gran nivel de desempeño de los trabajadores para el beneficio de la empresa. Tomando medidas para fortalecer el factor remuneración por beneficios sociales, por ser el menos percibido por los trabajadores y reforzar de manera que la empresa y su personal se vean completamente beneficiados con la característica del salario emocional que es factor para la productividad. Finalmente se concluyó a la Orientación de afiliaciones voluntaria con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para que puedan acceder a beneficios como la jubilación y contribuir con la fidelización de sus propios colaboradores.

Los indicadores estudiados en este trabajo de tesis, permite relacionarlos con los de la presente investigación debido a que mide las variables de estudio, en este caso los beneficios sociales son muy valorados por los trabajadores.

Caro (2016) en su investigación titulada *Salario Emocional en la Organización Colombiana*, Facultad de Ciencias Administrativas, perteneciente a la

Fundación Universitaria los Libertadores Bogotá – Colombia. Cuyo objetivo fue describir la manera como en destacadas empresas colombianas, se determinan políticas de bienestar laboral, dentro de su metodología se empleó una muestra de las 10 empresas con legalidad para operar en la ciudad de Bogotá y la recolección de fuentes documentales de las empresas. Se utilizó la técnica de entrevista y recopilación de datos.

Se llegó a la conclusión que en ocho de las diez compañías evaluadas, se identificó de forma precisa la formación de liderazgo organizacional, pero en algunas de las compañías reducen a los cuadros directivos y otras que las replican en todo su personal, esta última forma, es la que más se exhorta para generar proactividad en las áreas de la organización. Finalmente se identificó que en seis compañías el desarrollo de actividades culturales tiene una vinculación favorable no solo al personal sino también a las familias de los mismos, donde el trabajador se siente aún más comprometido con la empresa que manifiesta la preocupación por su entorno personal y familiar.

El estudio realizado permite observar como la dimensión del entorno personal y familiar es un indicador muy valorado por los empleados de las instituciones y que ello los lleva a ser más productivos y comprometidos con la organización.

Antecedentes nacionales

Larico (2014), en su investigación titulada *Factores Motivadores y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad provincial de San Román – Juliaca*. Escuela de Posgrado Maestría en Administración, perteneciente a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Cuyo objetivo fue determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014, dentro de su metodología se empleó una muestra de 631 trabajadores de la Municipalidad de San Román de Juliaca y la aplicación de encuestas. Se utilizó la técnica de la encuesta.

La conclusión es que si existe una relación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de la provincia San Román. Finalmente se comprobó que el entorno del ambiente físico y estima como amor al trabajo, autorrealización influye de manera relevante en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad estudiada.

La presente investigación utiliza una metodología similar a la del estudio y permite demostrar que el salario emocional está ligado al ambiente físico, indicador contemplado en el trabajo de investigación.

Castañeda y Julca (2016), en su investigación titulada *Aplicación de un programa de Motivación Laboral para mejorar la Productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C - Cajamarca*. Facultad de Ciencias Económicas, perteneciente a la Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo. Cuyo objetivo fue determinar en qué medida el programa de motivación laboral incrementará la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa distribuciones Casther & Asociados S.A.C, dentro de su metodología se empleó una muestra de 12 trabajadores del área de ventas de la empresa estudiada y la se entrevistó de manera directa al Gerente General. Se utilizó la técnica la entrevista y la encuesta.

Se llegó a la conclusión que los colaboradores del área de ventas tienen un descontento hacia la organización por no bríndales el reconocimientos que en algunos casos amerita para superar las metas establecidas por la empresa.

La motivación personal en la empresa es muy importante y primordial porque tiene una relación directa con la efectividad y el compromiso organizacional.

Moreno, Paredes y Seminario. (2016). En su tesis de investigación titulada: *Salario Emocional-Diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el Sector Retail, Caso Supervisores de Tiendas Por Departamento Ripley*, del programa Master of Science en Organización y Dirección de Personas, perteneciente a la Universidad ESAN. Cuyo objetivo fue la elaboración de un lineamiento que pueda fidelizar al talento humano sin la necesidad de brindar un incentivo económico sino identificando los beneficios del Salario Emocional que no sea remuneración económica al trabajador, dentro de su metodología se empleó

una muestra de 70 supervisores a nivel nacional de la tienda Ripley y se realizó entrevistas. Se utilizó la técnica de entrevista y encuestas.

Se concluyó que el equipo de tesis elaboró la aplicación de lineamientos de salarios emocional recopilando información de las encuestas al personal de Ripley. Y fueron procesados todos los datos mediante el método de Pareto, en el que mediante un cuadro sencillo permitió excluir las causas más primordiales o vitales de los que no lo fueran. Finalmente consideraron agrupar los Beneficios del Salario Emocional según su clase, presentando los grupos en: Alianzas de servicios externos, Programas de Apoyo, Planes de Formación, Programa de Gestión Laboral, Diversos de Lozanía y Beneficios de Jornada.

El autor permite comparar como los beneficios, capacitaciones y programas de apoyo son factores importantes del salario emocional y que a través de ellos se logra la efectividad en una institución.

Antecedentes locales

Guerrero y Luy(2014), en su proyecto de investigación titulada *Diseño de un Sistema de Gestión del Desempeño basado en Competencias para Universidad de Piura*. De la Facultad de Ingeniería, perteneciente a la Universidad de Piura. Cuyo objetivo fue proponer un Sistema de Gestión del Desempeño para los trabajadores de la Universidad de Piura, que promueva el desarrollo profesional y humano, mejorar el desempeño, agregar valor constante y el progreso de la institución, en su metodología se utilizó una investigación cualitativa a nivel descriptivo y empleó una prueba piloto, integrada por 18 colaboradores de los cuales sólo fueron encuestados los 16 que asistieron al taller de capacitación. De estos 16, 9 de ellos pertenecen a Campus Piura y 7 a Campus Lima.

La conclusión más importante es que el desempeño laboral incluye dos aspectos principales: objetivos y competencias. Con el análisis de los objetivos se aprecia permanentemente el desempeño que tiene cada colaborador en función a las tareas cumplidas y las metas y resultados logrados. En tanto, el análisis de las competencias busca demostrar los comportamientos, características y habilidades medibles que definen a cada colaborador y que propicia tener un desempeño

superior a lo deseado en su puesto organizacional, logrando que la institución cumpla sus metas y objetivos. Se concluye que la gestión del desempeño supone la proposición de metas a los evaluados, estas metas son los objetivos. Los objetivos son trascendentales porque determinan los esfuerzos definidos que cada docente o administrativo deben lograr, en exploración de sus capacidades, su productividad y eficiencia.

El trabajo permite demostrar que el cumplimiento de los objetivos se relaciona con el salario emocional, estos resultados se podrán comparar con los encontrados en la presente investigación

Zelada (2015), en su tema de investigación titulado *Clima Laboral y su relación con el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la oficina central de Ejecución Presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura*. De la Facultad de Ciencias Administrativas, perteneciente a la Universidad Nacional de Piura. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de OCEP UNP, en su metodología se utilizó una investigación no experimental, correlacional y empleó una muestra de 43 trabajadores entre nombrados, cas y locadores, de la OCEP de la UNP.

Se llegó a la conclusión que no existe una relación directa entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal del OCEP de la UNP. Finalmente se concluyó que el desempeño del personal se encuentra en un nivel medio por lo cual sería favorable para la institución, la cual hace cumplir todos los objetivos propuestos.

El estudio realizado en una institución pública permite comparar los indicadores del clima laboral que se relacionan con los indicadores del salario emocional.

Minchán (2015), en su tesis titulada *Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Su objetivo es Determinar cómo se relaciona el salario emocional y la retención del talento humano de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables- 2017, la metodología empleada

es no experimental, descriptiva-correlacional de corte transversal, su población estuvo constituida por el personal de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de la provincia de Lima del departamento de Lima. En este sentido el universo de la población lo representan 24 trabajadores.

Como conclusión final se ha determinado la existencia de una relación directa y significativa entre el Talento Humano y el Salario Emocional. (Rho de Spearman = 0,561 y $p = 0,004 < 0,05$) siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede aseverar que cuando el salario emocional es adecuado la retención de talento humano es eficiente.

Los indicadores estudiados en este trabajo de tesis, permite relacionarlos con los de la presente investigación debido a que mide las variables de estudio, en este caso los beneficios sociales relacionados con las capacitaciones que son muy valorados por los trabajadores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Salario Emocional:

El salario emocional comprende toda retribución no monetaria, que recibe un trabajador por su aporte laboral. Se denomina salario porque identifica y relaciona la contraprestación y la reciprocidad, para obtener un equilibrio emocional. (Gay, 2009). Es llamado emocional porque presta atenciones a las necesidades personales en otras palabras se trata de motivos intrínsecos. Y en su informe habla sobre las 4 dimensiones que tiene el salario emocional que son las 4C:

- Condiciones suficientes para que el colaborador trabaje a gusto: esta dimensión consiste en la seguridad, limpieza, orden, en poseer equipos en buen estado para el entorno del colaborador que incurre en su bienestar y la salud del mismo
- Condiciones ambientales del espacio del trabajo: Esta dimensión hace referencia en tener una infraestructura sólida y amplia de forma que haya espacios para las posturas y desplazamientos del personal

- Compañerismo en las relaciones laborales: La dimensión se direcciona en crear lazos de armonía y solidaridad entre compañeros de trabajo para lograr un buen ambiente laboral
- Conciliación de trabajo y familia: Esta última dimensión consiste en los factores externos al trabajo del colaborador que las empresas se enfoca para beneficios del mismo y fidelizar a su personal

Explica que existe dos elementos fundamentales: la creatividad y la flexibilidad, son claves para la comunicación en la organización tanto interna como externa. Es importante la formación para reducir los tiempos de ocio, y vivir según agrupaciones, distribuciones distintas a los que se acostumbra tradicionales, formación en la complementariedad del hogar, la utilización eficaz y eficiente de las nuevas tecnologías, los sistemas productivos entre otros.

Rocco (2009) lo denomina salario porque intenta lograr una contraprestación del colaborador a la organización, y se denomina emocional por la dependencia de la satisfacción de las necesidades de cada individuo, lo cual va desde un buen clima organizacional, hasta el reconocimiento por logros. El salario emocional tiene cinco factores:

En el primer factor “**Capacitación**”, el empleado pretende aprender y actualizarse, por tal razón desea que la organización promueva este proceso tanto a nivel interno como externo, que proporcione herramientas de trabajo; el segundo factor “**Oportunidades de Ascenso y Promoción**”, para el colaborador es indispensable poder alcanzar sus metas y expectativas dentro de la organización saber que existe un plan de carrera para su desarrollo personal y profesional. Tercera variable “**Retos Profesionales**” que hace referencia al ambiente de trabajo que le permita al empleado crecer en su cargo, que su trabajo le posibilite probar sus competencias y habilidades, un ambiente laboral idóneo para dinamizar con libertad, con seguridad que sus conocimientos sean tenidos en cuenta.

En razón de lo anterior debe permitirse el posicionamiento de un cuarto indicador como lo es “**Reconocimiento a sus logros**” en este los empleados

buscan que se reconozcan, se valoren sus resultados, sus aportes y se les motive a continuar en esa intencionalidad.

Al analizar de arriba hacia abajo la estructura propuesta es inevitable dejar de correlacionar un aspecto imprescindible para el equilibrio del ser humano como lo es la **Conciliación entre la Vida Familiar y laboral**: eje de la productividad empresarial que promueve la integración de dos escenarios, lo que desencadena en el empleado mejoramiento de la calidad de vida en su ámbito familiar y con ello se genere mayor compromiso con el ámbito laboral

Según Great Place to Work (2014) describe las dimensiones del salario emocional

- i) Credibilidad define como a los Jefes que participan continuamente con los trabajadores en relación a los fines de la organización y solicitan sus opiniones. Para ello se tiene que conocer la aptitud de conciliar el capital humano con los materiales de forma eficaz, de tal forma que los trabajadores comprendan el desarrollo de sus labores estén apuntando a los objetivos estratégicos de la organización.
- ii) Respeto, consiste en proporcionar a los trabajadores infraestructura, suministros y entrenamiento necesario para realizar sus labores. También se define como el reconocimiento por las labores que realiza y la dedicación. Vale decir la aproximación de los trabajadores y fidelizarlos en las labores de la organización promoviendo el espíritu de trabajo en equipo creando un clima laboral aceptable.
- iii) Imparcialidad, en una institución justa, el beneficio económico es compartida por medio de la compensación económica y la carta de beneficios. Lo que significa que todos tienen la oportunidad de ser valorado. Por lo que la determinación sobre el ingreso y línea de carrera son realizadas transparentemente, y de forma clara de esta manera se reduce las observaciones o apelaciones.
- iv) Orgullo, se define como la interacción en el ambiente de trabajo entre los trabajadores, y la organización.
- v) Camaradería, se define a la conexión de los trabajadores con la organización.

Jiménez (2009) define al salario emocional, a todas las retribuciones que no son monetarias, y que proveen al trabajador de satisfacción personal y tranquilidad para continuar desempeñándose eficaz y efectivamente. Los incentivos deben ser con el ambiente laboral es decir entre el empleado y su Empleador con el ambiente laboral es decir entre el empleado y su empleador comprendidos como mecanismo para admitir la participación cooperación entre colaboradores:

Kluwer (2014) en su artículo *Salario emocional, nueva motivación*; habla que las empresas de éxito opinan que el reconocimiento del logro y la retribución de los empleados no se trata de temas económicos, que en la actualidad han cambiado sus estrategias de atracción y retención del talento creando nuevas fórmulas donde el salario es el resultado de números e incentivos emocionales, con un impacto directo en la productividad del colaborador y, por ende, en los resultados de toda la organización.

Para Gómez (2010) El salario tradicional es una retribución económica que recibe un colaborador por su aporte laboral- y satisface necesidades psicosociales y afectivas de los trabajadores, y que tienen un impacto directo en la prosperidad emocional de los mismos que implica directamente en su rendimiento y productividad.

Factores del salario emocional

Respecto a este punto, se tienen dos enfoques:

Bonilla (2014) manifiesta que los factores del salario emocional son:

- a) oportunidades de desarrollo, relacionado con la capacitación, gestión del talento, coaching, mentoring y plan de carrera.
- b) El balance de vida, que consiste en esquemas flexibles de trabajo, beneficios para la salud corporal, integración de la familia y oportunidades de esparcimiento y recreación.
- c) El bienestar psicológico, el cual tiene que ver con el reconocimiento, autonomía, retos profesionales y trascendencia en la comunidad.
- d) El entorno laboral, que significa contar con un clima de compañerismo, sentido de familia y equipo.
- e) La cultura laboral, es decir que debe atender la responsabilidad social, lo cual incluye también las iniciativas de los trabajadores.

García (2012) según este autor los factores son:

- a) Capacitación, capacitación de las relaciones con sus superiores
- b) Conciliación entre la vida familiar y laboral, beneficios personales y familiares
- c) Oportunidad de ascenso y promoción, retos profesionales
- d) Ambiente laboral, reconocimientos de sus logros
- e) Conectividad y motivación, factor clave que los superiores inmediatos deben manejar.

Efectividad:

Drucker (2007) habla sobre los deberes de un empresario de ser eficiente, pero esa efectividad no se nace sino que se puede aprender a través del tiempo y la experiencia, considerando que la efectividad es un conjunto de costumbres, un complemento de acciones periódicas que concluyen interiorizándose en la forma de ser un buen empresario. Para Drucker hay cinco prácticas y hábitos para aprender a llegar a ser un empresario eficaz: todo empresario eficiente sabe controlar su tiempo, todo empresario eficaz sabe cómo dirigir sus esfuerzos hacia resultados establecidos, el empresario eficiente edifica con fuerzas sus metas: las propias y las de sus directores, colegas y subordinados y las de las circunstancias, el empresario eficaz se enfoca en unas pocas áreas mayores, por lo cual establece prioridades; y el empresario eficiente sabe toma decisiones efectivas.

En el Portal Empresas (2013) se habla de la efectividad, y la definen como la cuantificación del logro de la meta. Sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando la llaman *capacidad de lograr lo que se desea*. Es decir cuando un dirigente es efectivo se refiere a que es idóneo, capaz, competente, ya que puede hacer las todas las actividades y desempeñar una acción favorable para los intereses de la empresa. Cuando se habla de efectividad, se hace alusión a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener buenos resultados a partir de una acción. Se aplica la cualidad de efectiva o efectividad a aquellas personas que crean a través de sus acciones los resultados apropiados y esperados para cada situación que se den. Efectiva puede ser también algún tipo de fenómeno, siempre

y cuando pueda demostrar que el objetivo por el cual ha sido creada puede ser cumplido de manera satisfactoria.

En otras palabras, se puede expresar que una actitud o respuesta efectiva es aquella que busca que el objetivo principal, logre su efecto. Como sucede en varios ámbitos laborales y empresariales, una actitud efectiva es la que asegura que la persona pueda generar las consecuencias que favorecerán más y mejor a la organización.

Para Covey (2015) la efectividad es el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción

La efectividad personal y organizacional forma un nuevo paradigma los cuales conllevan a 7 hábitos que toda persona debe realizar:

- Sea proactivo -hábito de la responsabilidad.
- Empiece con un fin en mente -hábito del liderazgo personal.
- Establezca primero lo primero -hábito de la administración personal.
- Piense en ganar / ganar - hábito del beneficio mutuo.
- Procure primero comprender y después ser comprendido - hábito de la comunicación efectiva.
- Sinergice -hábito de la interdependencia.
- Afile la sierra -hábito de la mejora continua.

Para Serral de (2010) la efectividad es todo aquello que produce los efectos que se esperan; consecuentemente, *efectividad* es el grado en el que se producen esos efectos esperados. De acuerdo con esto, las organizaciones difieren entre sí por su capacidad de logro, las hay más efectivas, como también menos efectivas. Una organización más efectiva es aquella que produce los efectos que se esperan y, por tanto, una menos efectiva es la que no produce todos ellos.

Eficacia

Es el grado en el que se cumplen o logran los objetivos fijados con anterioridad. Es decir, se es eficaz si se concluyen las tareas previstas, con el menor número de quejas, independientemente del uso de recursos (económicos, tiempo, personas) que se empleen para concluirlos. (Chiavenato 2011)

Eficiencia

Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos, optimizando los recursos, en una definición más amplia. Covey (2015) deriva la eficiencia en tres elementos importantes:

- Conocimiento: Saber qué hacer y por qué. En las conversaciones se suele hablar mucho y no escuchar nada y estar muy tranquilo, sin ni siquiera saber lo que necesito escuchar y opinar. Tener el discernimiento de que se debe incorporar un nuevo modelo para conducta cotidiana del individuo es el primer componente del hábito.
- Capacidad: Saber cómo hacer. Si se nota la necesidad de querer escuchar, puede que aún no sepa escuchar realmente a la otra persona.
- Deseo: Querer hacerlo. Si se tiene que escuchar, y sabe cómo hacerlo pero no quiere hacerlo. Simplemente no puede desarrollar el hábito.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Pregunta general

¿Qué relación existe entre el Salario Emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre año - 2018?

1.4.2. Preguntas específicas

1. ¿Qué relación existe entre las condiciones necesarias para trabajar a gusto y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018?
2. ¿Las condiciones ambientales adecuadas para trabajar sin incomodidades tienen relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018?
3. ¿Cuál es la relación de compañerismo y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018?

4. ¿Qué relación existe entre la conciliación de trabajo y familia y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018?

1.5. Justificación del estudio

La investigación posee una justificación práctica porque a través de este estudio se verán los beneficios que el salario emocional contribuye para aumentar la efectividad en la Municipalidad Veintiséis de Octubre. Por tal motivo se ha tomado varias teorías y se relacionan estas dos variables presentadas, *salario emocional* y *efectividad empresarial*.

En las instituciones públicas como en cualquier otra organización, es de gran importancia contar con un ambiente de trabajo apropiado que permita las buenas relaciones entre colaboradores, los comportamientos que establecen y el desenvolvimiento del personal administrativo en su zona de labor. Es de vital importancia el rol del jefe administrativo quien debe ser el líder o la persona que ayude a iniciar un buen servicio en el trabajo y promotor de un ambiente facilitador de resultados positivos, de trabajo en equipo, de pertenencia, lealtad y compromiso. Hoy en día los responsables de la gestión de los recursos deben ser sensatos de la relevancia del salario emocional.

El salario emocional ha permitido que las compañías puedan incorporar y conservar a los mejores colaboradores, con el fin de mejorar aspectos esenciales como la productividad, por esta razón se considera que el salario emocional es una estrategia que puede ayudar a las organizaciones laborales. Por medio de esta investigación se busca identificar las posibles falencias que permitan una efectividad del talento humano en las instituciones y organizaciones, siendo este la base de una óptima productividad y demás beneficios esenciales a los procesos, a partir del análisis que se realizará en esta investigación se pretende desarrollar estrategias enfocadas al salario emocional que permitan lograr los objetivos de la institución, en este caso la Municipalidad distrital Veintiséis de Octubre.

Esta investigación es importante ya que el salario emocional tiene múltiples beneficios para la empresa que en ocasiones no se cuantifican: fideliza el talento humano, valoran los beneficios intangibles (mejorar el proceso de toma de decisiones, incrementar la competitividad en el servicio al cliente, mantener un buen perfil de la institución y aumentar la satisfacción del trabajo para los empleados eliminando las tareas tediosas).

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hi: El Salario Emocional y los niveles de efectividad tienen una relación altamente significativa en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año – 2018

Ho: El Salario Emocional y los niveles de efectividad no tienen una relación altamente significativa en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año – 2018

1.6.2. Hipótesis específicas

- 1. H1:** Las buenas condiciones para trabajar a gusto tienen relación en los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.
- 2. H2:** Las condiciones ambientales para trabajar sin ninguna incomodidad tiene relación significativa en los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año – 2018.
- 3. H3:** El compañerismo tiene relación significativa en los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.
- 4. H4:** La conciliación de trabajo y familia se relacionan significativamente con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación del Salario Emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre año – 2018

1.7.2 Objetivos específicos

1. Identificar la relación que existe entre las condiciones necesarias para trabajar a gusto y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.
2. Determinar si las condiciones ambientales del espacio para trabajar sin incomodidades se relacionan significativamente con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018
3. Determinar si el compañerismo se relaciona significativamente con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.
4. Establecer la relación de la conciliación de trabajo y familia del personal con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, ya que no se manipula las variables de estudio en relación a los indicadores presentados y es transversal porque se recopila los datos en un solo momento.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) se trata de una investigación descriptiva, correlacional porque evalúa el vínculo entre dos variables en un tiempo determinado, este diseño permitió describir la relación del salario emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.

Finalmente se conoce como una investigación con una dirección mixta porque se combina instrumentos cuantitativos (cuestionarios) como cualitativos (entrevistas no estructuradas) para recolección de datos.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Salario emocional

Este término incluye diferentes formas de compensación, retribución, contraprestación no monetaria, que percibe un trabajador por su aportación laboral. Se denomina salario porque se busca la identificación y la relación con contraprestación y también con reciprocidad, equidad y frecuencia. Se califica emocional porque con independencia del satisfactor de que se trate vacaciones, atención a necesidades personales, elementos satisfactorios, se busca aportar satisfacción algunos de los motivos intrínsecos. (Gay, 2009)

2.2.2. Efectividad

Es el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. $E = P/CP$. Y en una ilustración más fácil y comprensiva, para la que utiliza como ejemplo el hábito de escuchar: el hábito es la intersección de tres elementos: conocimiento, capacidad y deseo. (Covey, 2015)

2.2.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Marco Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Salario Emocional	Este término engloba cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación no monetaria, que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral. Se denomina salario porque se busca la identificación y la relación con contraprestación y también con reciprocidad, equidad y frecuencia. Se califica emocional porque con independencia del satisfactor de que se trate	Condiciones suficientes para trabajar a gusto	Consiste en la seguridad, limpieza, orden, en poseer equipos en buen estado para el entorno del colaborador y que influyen en su bienestar y la salud del mismo.	Se identifica las condiciones suficientes del personal en su zona de trabajo , a través de los equipos de trabajo, seguridad y horarios medidos por la encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de trabajo - Equipos de seguridad - Horarios 	Ordinal
		Condiciones ambientales del espacio de trabajo	Radica en tener una infraestructura sólida y amplia de forma que haya espacios para las posturas y desplazamientos del personal	Se identifica las condiciones de infraestructura, ambientación y espacio de trabajo de la institución , a través de la encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Ambientación - Espacio de trabajo 	Ordinal

vacaciones, atención a necesidades personales, elementos satisfactorios, se busca aportar satisfacción algunos de los motivos intrínsecos Gay (2009, p2).	Compañerismo en las relaciones laborales	Crear lazos de armonía y solidaridad entre compañeros de trabajo para lograr un buen ambiente laboral	Se establecerá el nivel de compañerismo del personal a través de las relaciones interpersonales y la comunicación medido por la encuesta.	- Relaciones interpersonales - Comunicación informal	Ordinal
	Conciliación de trabajo y familia	Consiste en los factores externos al trabajo del colaborador que las empresas se enfocan para beneficios del mismo y fidelizar a su personal	Se identificará cuáles son los beneficios sociales, apoyo y asesoramiento a los trabajadores y cuidado de familiares que la institución presenta a través de un cuestionario.	- Beneficios sociales - Apoyo y asesoramiento - Cuidado de familiares	Ordinal

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Marco Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	
Efectividad	La efectividad propia y organizacional constituye un nuevo paradigma de tres elementos importantes: conocimientos, capacidad y deseos. (Covey, 2015, p.31)	Eficacia	Medida normativa del logro de resultados y la habilidad de satisfacer necesidades de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporcionan. Chiavenato(2011, p.22)	Por medio de cuestionario y entrevista no estructurada se analizara el nivel de eficacia del personal administrativo.	- Logro	Ordinal	
					- Quejas		
		Eficiencia	Es el vínculo entre entradas y salidas, relación entre costos y beneficios, de esta manera se refiere hacer las cosas de la mejor forma (método), a fin de que los recursos (personas, maquinas, materia prima) se apliquen de la forma más racional posible. Chiavenato,(2011, p.22)		Se medirá a través de encuestas y entrevista no estructurada el nivel de eficiencia del personal en cuanto al conocimiento, la habilidad y el recurso.	- Conocimiento	Ordinal
						- Habilidad	
- Recursos							

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población:

La unidad de análisis estuvo constituida por los 235 trabajadores de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre distribuidos en los diferentes puestos.

2.3.2 Muestra

- a) Para el cálculo de la muestra se empleó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z_a^2 \times N \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.96 \times 235 \times 0.5 \times 0.5}{0.07^2(235 - 1) + 1.96 \times 0.07 \times 0.07}$$

$$n = 107$$

Dónde:

Z = 1.96 (seguridad 95%)

p = proporción esperada (en este caso = 0.5)

q = 0.5

e = precisión (7%)

N = población (235 trabajadores)

2.3.2. Criterios de Selección

Los criterios de inclusión que se consideró para la muestra de la investigación son los 107 trabajadores.

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

2.4.1. Técnicas

Encuesta: se utilizó la técnica de recolección de datos encuesta, destinada a obtener respuestas sobre las variables de estudio, que se aplicaron a los 107 colaboradores de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, a fin de recopilar los datos sobre opiniones y otras situaciones de la investigación.

Entrevista no estructurada: Es un instrumento primordial para el proyecto de la investigación, se trata de una comunicación directa entre el investigador y el sujeto del estudio a fin de obtener respuestas verbales y fluidas y de primera fuente que ayudaron a conocer que estrategias utilizan para cumplir con los objetivos de la Municipalidad.

Instrumentos

Cuestionario: En la investigación se utilizó esta técnica con diferentes preguntas estructuradas de acuerdo a las dimensiones e indicadores, que se aplicaron a la toda la población a fin de recolectar los datos estadísticos. Se empleó para este instrumento la escala de likert

Entrevista no estructurada: Es primordial para la investigación, que sirvió de ayuda y soporte para el investigador, donde se plantearon preguntas no estructuradas, sobre las cuales se obtuvo respuestas para el desarrollo del de la investigación. Se entrevistó a la Sub- gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.

2.4.2. Validez

Se desarrollaron mediante la valoración del juicio de (03) expertos respecto los ítems establecidos en las dimensiones e indicadores de las variables; "Salario emocional y nivel de efectividad" (Anexo N° 2), donde se determinó que el instrumento:

- Presentan congruencia, es decir existe una relación lógica con los diferentes ítems, que deben estar relacionados con las dimensiones y variables del estudio.
- Reflejan consistencia de tal forma que cada ítem está relacionado con cada uno de los indicadores.
- Son suficientes para abarcar totalmente las dimensiones para cada variable de esta investigación.

Para la validez y confiabilidad del instrumento, se realizó a través de la revisión cuidadosa y crítica de expertos, tomaron los siguientes criterios:

- Los instrumentos presentan congruencia, es decir existe una relación lógica con los diferentes ítems, que deben estar relacionados con respecto a las dimensiones y variables de estudio de la investigación.
- Los instrumentos son pertinentes al tipo y a la naturaleza de la investigación.
- Los instrumentos facilitan la demostración de las hipótesis que se establecen en la investigación.
- Los instrumentos reflejan consistencia de tal forma que cada ítem sea escrito y relacionado totalmente con cada uno de los indicadores.
- Los instrumentos son suficientes para abarcar totalmente las dimensiones para cada variable de esta investigación.

2.4.3. Confiabilidad

Siendo el instrumento el cuestionario, fue necesario determinar el Alfa de Cronbach, mediante una prueba piloto que estuvo conformado por 10 colaboradores y 31 ítem entre ambas variables, las mismas que permitió determinar que el instrumento sea idóneo, obteniendo como resultado 0,948, es decir el instrumento es confiable y se puede utilizar (Anexo N° 2)

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos estadístico de los resultados obtenidos por el cuestionario (instrumento cuantitativo) aplicado a los colaboradores de la

Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, se utilizaron cuadros y gráficos estadísticos para su fácil interpretación. El procesamiento de los datos recopilados se llevó a cabo a través de los diferentes programas estadístico SPSS versión 21.0 y el programa Excel para Windows.

Para el análisis de datos de los resultados recopilados la entrevista no estructurada (instrumentos cualitativos) aplicada a la sub gerente del área de Recursos Humanos, se llevó a cabo un análisis de interpretación literal, tratándose de datos cualitativos con la esencia de valorar la significación de los resultados resolviendo las interrogantes de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación, se considerarán los siguientes principios éticos en la aplicación de instrumentos, análisis y otros (teorías relacionadas, antecedentes, marco conceptual).

- El respecto por la propiedad intelectual, ya que la información que ha sido considerada para fundamentar la realidad problemática, antecedentes teorías relacionadas y marco conceptual, han sido citadas de acuerdo a las normas APA.
- El respeto a la privacidad y el anonimato de los individuos que participan en el estudio.
- Autenticidad, Honestidad y lealtad, porque no hay manipulación de los datos obtenidos de la investigación, sino que se interpretaran según resultados obtenidos
- Responsabilidad y confidencial en el manejo de la información recolectada tratándose de una institución pública.

III. RESULTADOS

Para cumplir con los objetivos de la investigación se aplicó el cuestionario al personal de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, para evaluar diferentes aspectos del salario emocional y para evaluar la efectividad de la gestión de dicha organización. El instrumento está estructurado en dimensiones y contienen preguntas en escalas de Likert, con alternativas totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo, a las que se les dio valores del 1 al 5; a partir de estas preguntas se han construido las dimensiones y las variables, promediando los valores correspondientes a cada uno de dichos constructos. Teniendo en cuenta que el promedio de la escala es de 3 puntos, valoraciones superiores a dicho valor (4 o 5), muestran que el personal concuerda con los aspectos evaluados, mientras que puntajes iguales o inferiores indican lo contrario. Los resultados se describen a continuación, presentando en primer lugar los objetivos específicos para luego indicar la percepción por cada variable, incluida sus dimensiones.

3.1 Objetivo 01: Identificar la relación que existe entre las condiciones necesarias para trabajar a gusto y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018

Tabla. 1. Efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre según las condiciones de trabajo

Condiciones para trabajar	EFECTIVIDAD								Total	
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	.0%	3	75.0%	1	25.0%	0	.0%	4	100.0%
Deficiente	0	.0%	4	20.0%	14	70.0%	2	10.0%	20	100.0%
Regular	1	2.0%	15	30.0%	33	66.0%	1	2.0%	50	100.0%
Buena	0	.0%	2	6.5%	22	71.0%	7	22.6%	31	100.0%
Muy buena	0	.0%	0	.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	100.0%
Total	1	.9%	24	22.4%	71	66.4%	11	10.3%	107	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

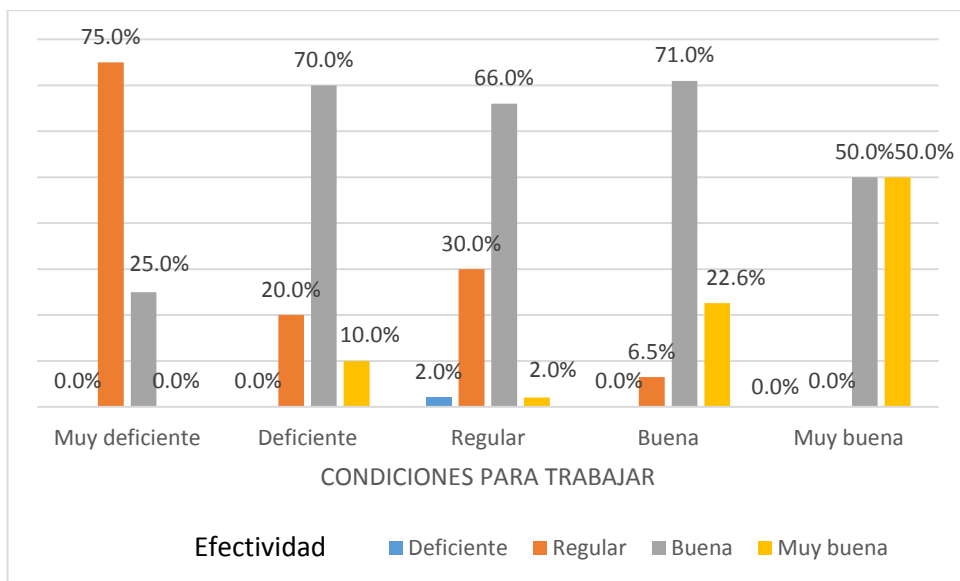


Figura 1. Efectividad de la gestión en relación a las condiciones para trabajar

Los resultados muestran que el personal que califica a las condiciones para trabajar, como muy deficientes, mayormente considera que la efectividad es regular, según se desprende de la opinión del 75%; luego se encontró que el personal que mayormente considera que la efectividad es buena, son aquellos que califican a las condiciones para trabajar como deficientes, regulares o buenas, lo que se deduce de la opinión del 70%, 66% y 71%, respectivamente. El estudio también indica que de los dos trabajadores que consideran que las condiciones de trabajo como muy buenas, uno califica a la efectividad como buen y el otro lo califica como muy buena.

Estos resultados muestran que la efectividad tiende ligeramente a mejorar en la medida que mejoran las condiciones de trabajo.

Contrastación de la hipótesis específica 1:

Las condiciones para trabajar a gusto contribuyen en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año – 2018

Tabla. 2. Correlación entre las condiciones para trabajar a gusto y la efectividad

	Spearman	Efectividad	Eficacia	Eficiencia
Condiciones para trabajar a gusto	r	.248(**)	.280(**)	0.187
	Sig.	0.01	0.003	0.053
	n	107	107	107

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Los resultados indican que la correlación observada entre las condiciones para trabajar a gusto y la efectividad, $r=0.248$, si bien es significativa (Sig. <0.05), sin embargo, al ser demasiado baja ($r<0.3$), no permite aceptar la hipótesis de que las condiciones para trabajar a gusto contribuyen en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.

Interpretación:

Los resultados del estudio dejan en evidencia que las condiciones que brinda la municipalidad investigada para que el personal trabaje a gusto, no tiene un impacto importante en la efectividad del trabajo; ésta no evidencia una relación importante con los equipos de trabajo y seguridad con que cuenta la institución, ni con los horarios de trabajo. En este caso, la efectividad en el trabajo responde a otras motivaciones.

3.2 Objetivo 02: Determinar si las condiciones ambientales del espacio para trabajar sin incomodidades se relacionan significativamente con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre año – 2018

Tabla. 3. Efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre según las condiciones ambientales del espacio de trabajo

Condiciones ambientales del espacio de trabajo	EFECTIVIDAD								Total	
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	.0%	9	31.0%	19	65.5%	1	3.4%	29	100.0%
Deficiente	1	2.2%	10	22.2%	32	71.1%	2	4.4%	45	100.0%
Regular	0	.0%	5	20.8%	14	58.3%	5	20.8%	24	100.0%
Buena	0	.0%	0	.0%	6	75.0%	2	25.0%	8	100.0%
Muy buena	0	.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%	1	100.0%
Total	1	.9%	24	22.4%	71	66.4%	11	10.3%	107	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

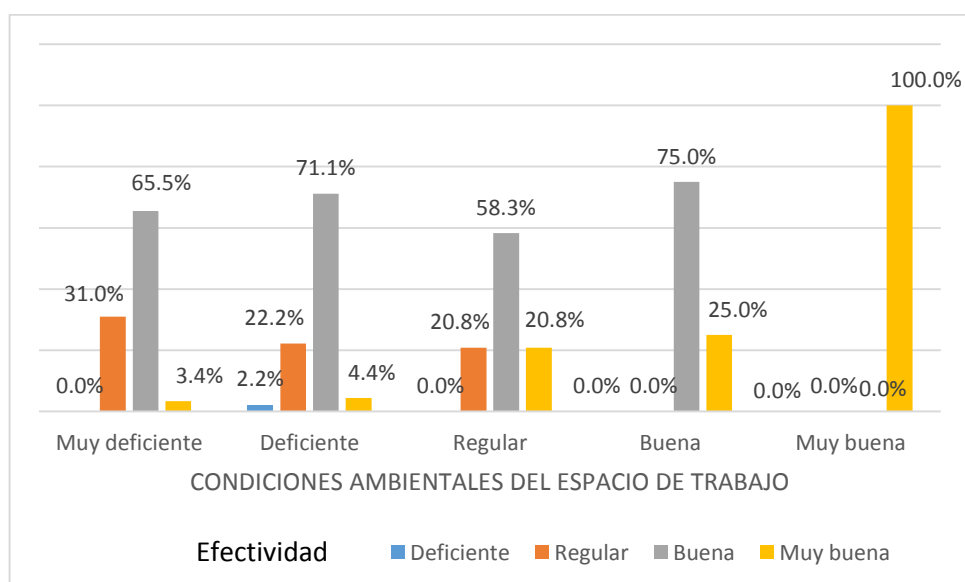


Figura 2. Efectividad de la gestión en relación a las condiciones ambientales del lugar de trabajo

El estudio encontró que el personal que califica como regular a la efectividad, mayormente son los que califican a las condiciones ambientales como muy deficientes, según la opinión del 31%; los que califican a dicha efectividad en un nivel bueno, mayormente son los que consideran que las condiciones ambientales del espacio de trabajo son deficientes o regulares, como lo refleja la opinión del 71.1% y 75%; el estudio también indica que el personal que califican a dicha efectividad en un nivel muy bueno, son los que califican a dichas condiciones como regulares, buenas o muy buenas, de acuerdo a la opinión del 20.8%, 25% y 100%.

En este caso también se observa que la efectividad es calificada ligeramente mejor por el personal tiene una mejor opinión sobre las condiciones ambientales del espacio de trabajo.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

Las condiciones ambientales del espacio de trabajo contribuyen en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año – 2018

Tabla. 4. Correlación entre las condiciones ambientales del espacio de trabajo y la efectividad

	Spearman	Efectividad	Eficacia	Eficiencia
Condiciones ambientales del espacio de trabajo	r	.260(**)	0.147	.305(**)
	Sig.	0.007	0.13	0.001
	n	107	107	107

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Los resultados muestran que la correlación entre las condiciones ambientales del espacio de trabajo y la efectividad ($r=0.260$), es significativa (Sig. <0.05), aunque es muy baja ($r<0.3$), como para tener efectos prácticos; este resultado no permite aceptar la hipótesis de que las condiciones ambientales del espacio de trabajo contribuyen en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre. Sin embargo es importante señalar que la correlación encontrada entre dichas condiciones y la dimensión de la efectividad, eficiencia, $r=0.305$, además de ser significativa (Sig. <0.05), tiene consecuencias prácticas.

Interpretación:

Este resultado implica que las condiciones ambientales del espacio de trabajo, si bien no tienen un impacto importante en la efectividad del trabajo, sin embargo, si influyen en la eficiencia; es decir, ejercen un impacto fundamental en el conocimiento y habilidades que tienen los trabajadores para realizar su trabajo, así como en los recursos que requieren para desarrollar el mismo.

3.3 Objetivo 03: Determinar si el compañerismo se relaciona significativamente con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018

Tabla. 5. Efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre según el compañerismo en las relaciones laborales

Compañerismo	EFECTIVIDAD								Total	
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	.0%	1	50.0%	1	50.0%	0	.0%	2	100.0%
Deficiente	0	.0%	3	21.4%	11	78.6%	0	.0%	14	100.0%
Regular	1	4.2%	6	25.0%	14	58.3%	3	12.5%	24	100.0%
Buena	0	.0%	14	25.0%	39	69.6%	3	5.4%	56	100.0%
Muy buena	0	.0%	0	.0%	6	54.5%	5	45.5%	11	100.0%
Total	1	.9%	24	22.4%	71	66.4%	11	10.3%	107	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

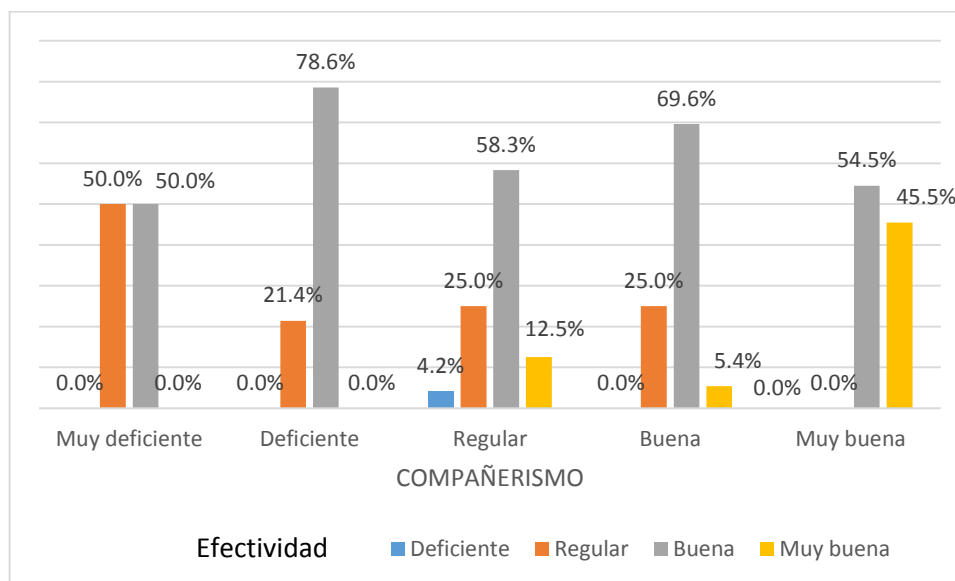


Figura 3. Efectividad de la gestión en relación al compañerismo

Los resultados del estudio indican que el personal que califica como regular de la efectividad mayormente son los que califican al compañerismo en la municipalidad como muy deficientes, según lo indica el 50%; luego se encontró que los que califican a la efectividad como buena, mayormente son los que consideran

que el compañerismo es deficiente o bueno, de acuerdo a la opinión del 78.6% y 69.6%; finalmente se encontró que los trabajadores que califican a la efectividad como muy buena, son mayormente los que consideran que el compañerismo es muy bueno, de acuerdo a la opinión del 45.5%.

En este caso también se observa que la opinión sobre la efectividad mejora, en la medida que mejora la opinión sobre el compañerismo.

Contrastación de la hipótesis específica 3:

El compañerismo que existe en la municipalidad contribuye en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año – 2018

Tabla. 6. Correlación entre el compañerismo en las relaciones laborales y la efectividad

	Spearman	Efectividad	Eficacia	Eficiencia
Compañerismo	r	.339(**)	.361(**)	0.157
	Sig.	0	0	0.107
	n	107	107	107

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Los resultados de la tabla anterior indican que la correlación entre el compañerismo y la efectividad ($r=0.339$) es significativa (Sig. <0.05) e importante ($r>0.3$), lo que conduce a aceptar la hipótesis de que el compañerismo que existe en la municipalidad contribuye en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.

Los resultados muestran asimismo que la influencia se explica mayormente por la influencia que ejerce el compañerismo en la eficacia, al evidenciar una correlación significativa ($r=0.361$, Sig. <0.05).

Interpretación:

Los resultados muestran el impacto que tiene el ambiente que existe entre los compañeros de trabajo y la comunicación que hay entre ellos sobre la eficacia

de la gestión, permitiendo sobretodo desarrollar las tareas de manera eficaz, lo que les permite cumplir con los logros y objetivos y resolver las quejas de manera oportuna.

3.4 Objetivo 04: Establecer la relación de la conciliación de trabajo y familia del personal con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.

Tabla. 7. Efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre según la conciliación de trabajo y familia

Conciliación de trabajo y familia	EFECTIVIDAD								Total	
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy deficiente	0	.0%	9	28.1%	22	68.8%	1	3.1%	32	100.0%
Deficiente	1	2.0%	9	18.4%	36	73.5%	3	6.1%	49	100.0%
Regular	0	.0%	6	33.3%	8	44.4%	4	22.2%	18	100.0%
Buena	0	.0%	0	.0%	4	57.1%	3	42.9%	7	100.0%
Muy buena	0	.0%	0	.0%	1	100.0%	0	.0%	1	100.0%
Total	1	.9%	24	22.4%	71	66.4%	11	10.3%	107	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

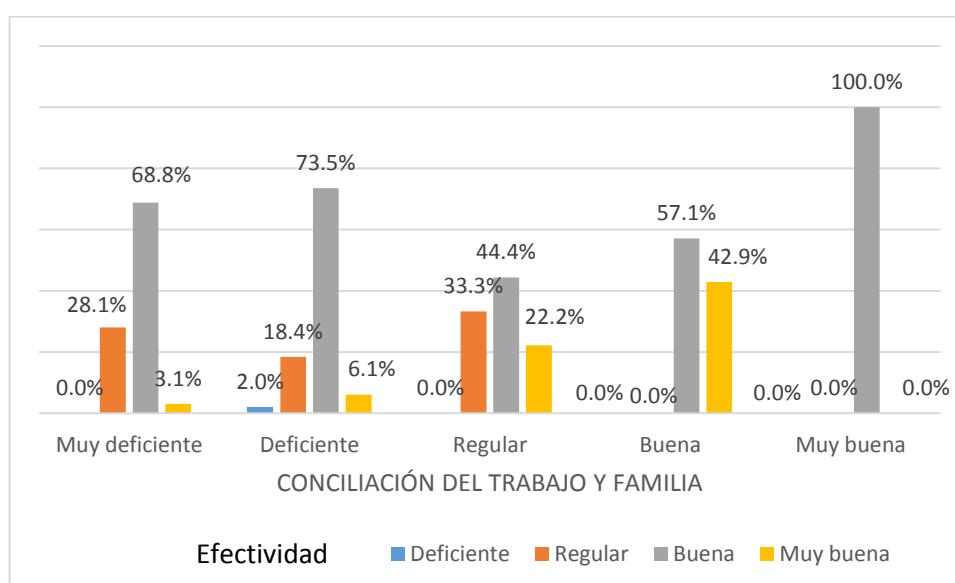


Figura 4. Efectividad de la gestión en relación a la conciliación del trabajo y familia

El estudio deja en evidencia que los trabajadores que califican a la efectividad como regular, son mayormente los que consideran a la conciliación de trabajo y familia como muy deficiente o regular, según se deduce de la opinión del 28.1% y 33.3%; luego se encontró que el personal que califica a dicha efectividad como buena, mayormente es el que califica a las condiciones de trabajo y familia como deficientes o muy buenas, de acuerdo a la opinión del 73.5% y 100%; finalmente el estudio muestra que el personal que califica a la efectividad como muy buena, son mayormente los que califican a la conciliación como buena, de acuerdo a la opinión del 42.9%.

En este caso no se observa una tendencia clara de que la efectividad mejore al mejorar la conciliación del trabajo y la familia.

Contrastación de la hipótesis específica 4:

La conciliación del trabajo y la familia contribuye en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año – 2018

Tabla. 8. Correlación entre e la conciliación de trabajo y familia y la efectividad

	Spearman	Efectividad	Eficacia	Eficiencia
Conciliación entre trabajo y familia	r	.201(*)	0.046	.320(**)
	Sig.	0.038	0.635	0.001
	n	107	107	107

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

El análisis de correlación muestra que la conciliación entre el trabajo y la familia ($r=0.201$), es significativa (Sig. <0.05), Aunque es demasiado baja ($r<0.3$) como para tener consecuencias prácticas. Este resultado no permite aceptar la hipótesis de investigación de que la conciliación del trabajo y la familia contribuye en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año. Sin embargo se debe señalar que dicha conciliación si contribuye a

una mayor eficiencia en el trabajo, según se deduce de la correlación significativa (Sig. <0.05).

Interpretación:

Los factores externos al trabajo, incluyendo los beneficios sociales, el apoyo y asesoramiento y el cuidado de los familiares, si bien, no ejercen una influencia determinante en la efectividad del trabajo, sin embargo, si lo hacen en la eficiencia del mismo.

3.5 Objetivo general: Determinar la relación del Salario Emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre año - 2018

Tabla. 9. Descripción de la valoración de los trabajadores por el salario emocional

Salario emocional	Media	Desviación estándar
Salario emocional	2.6	.69
Condiciones suficientes para trabajar a gusto	3.0	.76
Equipo de trabajo	3.1	1.08
Equipos de seguridad	3.1	.76
Horario	2.8	.91
Condiciones ambientales del espacio de trabajo	2.1	.91
Infraestructura	1.8	.93
Ambientación	2.3	1.12
Espacio de trabajo	2.4	1.04
Compañerismo en las relaciones laborales	3.5	.81
Relaciones interpersonales	3.7	.90
Comunicación informal	3.4	.89
Conciliación de trabajo y familia	2.0	.87
Beneficios sociales	2.2	.99
Cuidado de familiares	1.7	.77

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

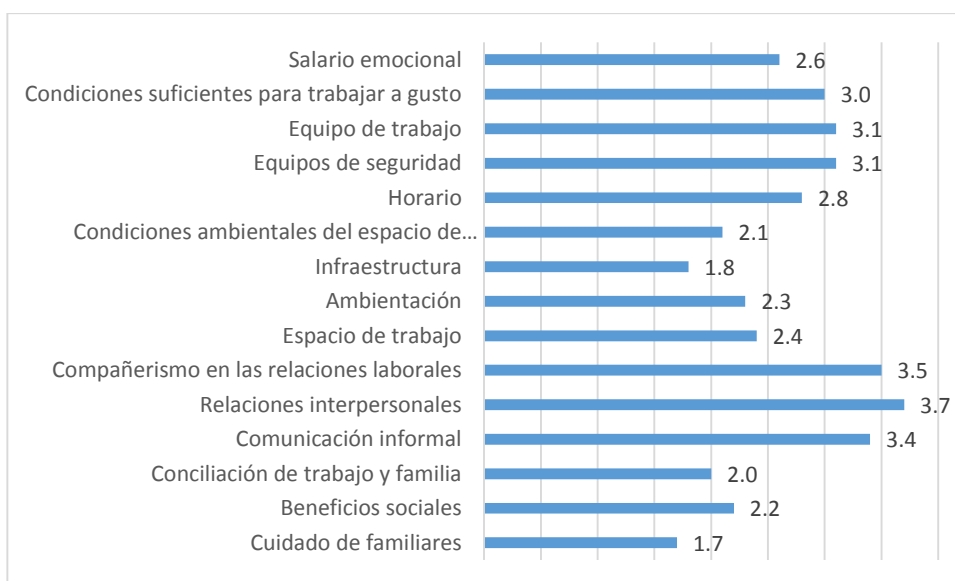


Figura 5. Descripción de los aspectos relacionados a los salarios emocionales

La tabla anterior muestra que la percepción del personal por el salario emocional es poco favorable, según el promedio inferior a los 3 puntos. Esta valoración se manifiesta también en lo relacionado a las condiciones suficientes para trabajar a gusto, incluyendo el equipo de trabajo, equipo de seguridad y horarios; algo similar ocurre en las condiciones ambientales del espacio de trabajo y en sus indicadores infraestructura, ambientación y espacio de trabajo; la percepción poco favorable, también se hace evidente en lo concerniente a la conciliación de trabajo y familia y en sus indicadores beneficios sociales y cuidado de familiares.. El único aspecto favorable, valorado con un promedio cercano a los 4 puntos, es el compañerismo en las relaciones laborales y de manera específica en las relaciones interpersonales; en cuanto al indicador comunicación informal, la percepción también es favorable, según se desprende de la percepción promedio cerca a los 4 puntos.

Tabla 10. Nivel del salario emocional

Dimensiones/Variable (n=321)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Salario emocional	4	3.7%	42	39.3%	47	43.9%	14	13.1%	0	.0%
Condiciones suficientes para trabajar a gusto	4	3.7%	20	18.7%	50	46.7%	31	29.0%	2	1.9%

Equipo de trabajo	6	5.6%	32	29.9%	17	15.9%	43	40.2%	9	8.4%
Equipos de seguridad	4	3.7%	11	10.3%	32	29.9%	57	53.3%	3	2.8%
Horario	4	3.7%	20	18.7%	58	54.2%	19	17.8%	6	5.6%
Condiciones ambientales del espacio de trabajo	29	27.1%	45	42.1%	24	22.4%	8	7.5%	1	.9%
Infraestructura	48	44.9%	39	36.4%	13	12.1%	7	6.5%	0	.0%
Ambientación	29	27.1%	38	35.5%	19	17.8%	17	15.9%	4	3.7%
Espacio de trabajo	23	21.5%	36	33.6%	26	24.3%	18	16.8%	4	3.7%
Compañerismo en las relaciones laborales	2	1.9%	14	13.1%	24	22.4%	56	52.3%	11	10.3%
Relaciones interpersonales	1	.9%	10	9.3%	19	17.8%	55	51.4%	22	20.6%
Comunicación informal	3	2.8%	19	17.8%	33	30.8%	46	43.0%	6	5.6%
Conciliación de trabajo y familia	32	29.9%	49	45.8%	18	16.8%	7	6.5%	1	.9%
Beneficios sociales	30	28.0%	45	42.1%	17	15.9%	13	12.1%	2	1.9%
Cuidado de familiares	45	42.1%	50	46.7%	8	7.5%	3	2.8%	1	.9%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

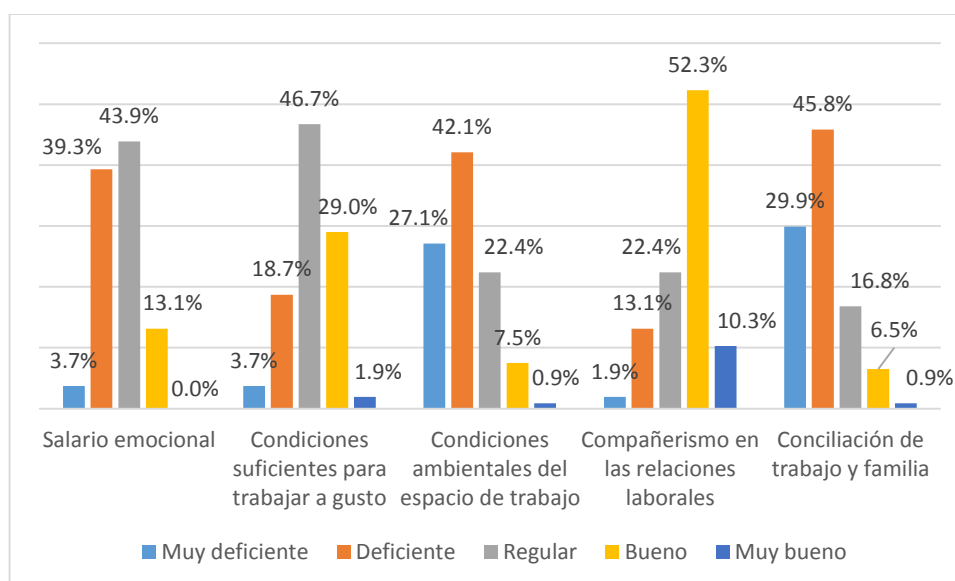


Figura 6. Nivel de los salarios emocionales

Interpretación:

Con relación al nivel del salario emocional, el estudio deja en evidencia que solo el 13.1% lo califica como bueno, mientras que el resto, lo califica como regular o deficiente. Las condiciones suficientes para trabajar a gusto, son valoradas como

buena o muy buenas por el 30.9%; dentro de éstas, el equipo de trabajo es calificado en dichos niveles por el 48.6%, los equipos de seguridad por el 56.1% y los horarios por una cifra mucho menor, 23.4%. Las condiciones ambientales el trabajo, tampoco son muy favorables, solo el 8.4% las califica como buenas o muy buenas, mientras que la mayoría tiene una opinión contraria; esta valoración se explica por la percepción poco favorable que tiene el personal por la infraestructura, ambientación y espacios de trabajo, que solo son valorados como buenos o muy buenos por el 6.5%, 19.6% y 20.5% respectivamente.

La otra dimensión que evidencia una valoración poco favorable es la conciliación de trabajo y familia, que solo es valorada como buena o muy buena por el 7.4%; esta valoración se explica por la valoración también poco favorable de los beneficios sociales y del cuidado de familiares; estos aspectos solo logran la aprobación del 14% y 3.7% del personal respectivamente.

Dentro de este contexto poco favorable sobresale la percepción favorable por el compañerismo en las relaciones laborales, que es calificada como bueno o muy bueno por el 62.6%; dentro de este aspecto sobresalen las relaciones interpersonales que reciben la misma valoración por el 72%; en el caso de la comunicación, sólo el 48.6%, lo califica como favorable, siendo mayoritaria la opinión que lo cataloga como regular o deficiente.

Tabla 11. Descripción de la valoración de los trabajadores por la efectividad

Variable/Dimensiones (n=49)	Media	Desviación estándar
Efectividad	3.9	.47
Eficacia	4.1	.62
Logro	3.9	.79
Quejas	4.4	.65
Eficiencia	3.5	.66
Conocimiento	4.5	.55
Habilidad	3.8	.79
Recursos	2.3	1.31

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

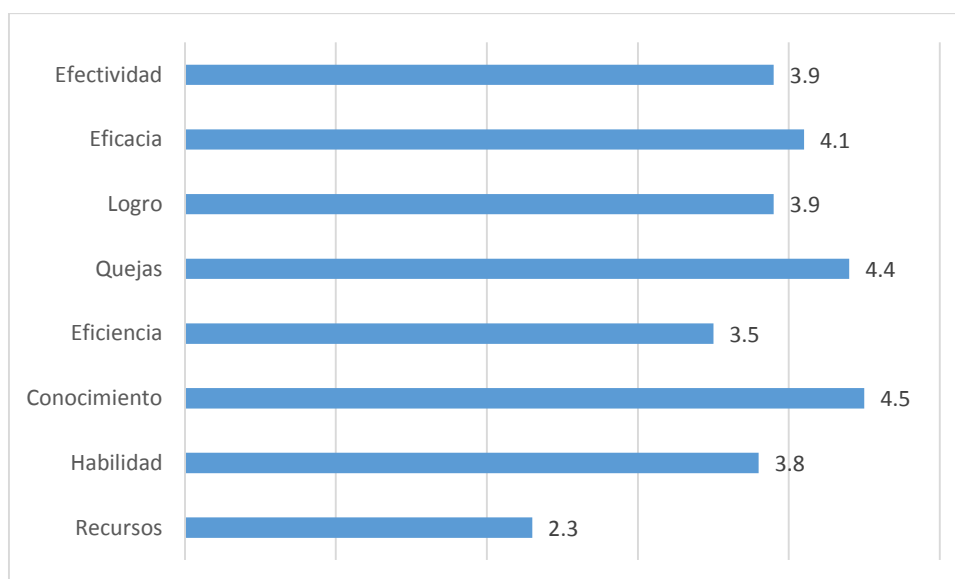


Figura 7. Nivel de la efectividad

En relación a la efectividad, el estudio indica que la percepción es bastante favorable, según se deduce del promedio cercano a los 4 puntos; esta valoración se explica por la opinión favorable por la eficacia, incluyendo los logros y las quejas; la eficiencia también es valorada en forma favorable, lo que se explica por el nivel de conocimiento que tiene el personal de las tareas asignadas y por la habilidad para realizar su trabajo; en el caso de los recursos, la opinión es poco favorable, según el promedio cercano a los 2 puntos.

Tabla 12. Nivel de efectividad

Dimensiones/Variable (n=321)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Efectividad	0	.0%	1	.9%	24	22.4%	71	66.4%	11	10.3%
Eficacia	0	.0%	1	.9%	13	12.1%	52	48.6%	41	38.3%
Logro	0	.0%	6	5.6%	10	9.3%	57	53.3%	34	31.8%
Quejas	0	.0%	1	.9%	9	8.4%	34	31.8%	63	58.9%
Eficiencia	0	.0%	0	.0%	62	58.5%	34	32.1%	10	9.4%
Conocimiento	0	.0%	0	.0%	3	2.8%	52	49.1%	51	48.1%
Habilidad	0	.0%	5	4.7%	31	29.2%	51	48.1%	19	17.9%
Recursos	40	37.7%	31	29.2%	7	6.6%	22	20.8%	6	5.7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

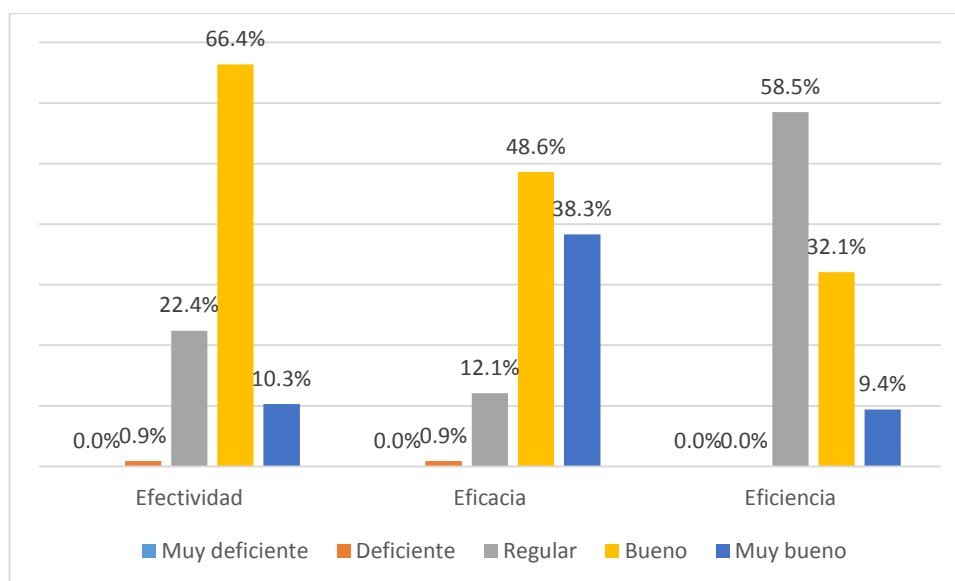


Figura 8. Nivel de efectividad de la gestión

Interpretación:

Los resultados de la tabla muestran el nivel de efectividad de la municipalidad; se observa que el 76.7%, lo califica como buena o muy buena, mientras que el resto, 22.4%, lo califica como regular. Este nivel también se refleja en lo relacionado a la eficacia, la cual es calificada como buena o muy buena por el 86.9%; dentro de esta, los logros y las quejas son también calificados en forma favorable por el 85.1% y 91.7%, respectivamente. Por otro lado, el estudio muestra que la eficiencia es calificada como buena solo por el 41.5%; este nivel poco favorable se explica sobre todo por el manejo de los recursos, que solo es calificado como bueno o muy bueno por el 26.5%; los otros dos aspectos de la eficiencia, conocimientos y habilidades, son calificadas como buenas o muy buenas por el 97.2% y 66%.

Relación entre el salario emocional y la efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018

Tabla 13. Efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre según el salario emocional

Salario emocional	EFECTIVIDAD								Total	
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	.0%	3	75.0%	1	25.0%	0	.0%	4	100.0%
Deficiente	0	.0%	8	19.0%	32	76.2%	2	4.8%	42	100.0%
Regular	1	2.1%	13	27.7%	30	63.8%	3	6.4%	47	100.0%
Buena	0	.0%	0	.0%	8	57.1%	6	42.9%	14	100.0%
Total	1	.9%	24	22.4%	71	66.4%	11	10.3%	107	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

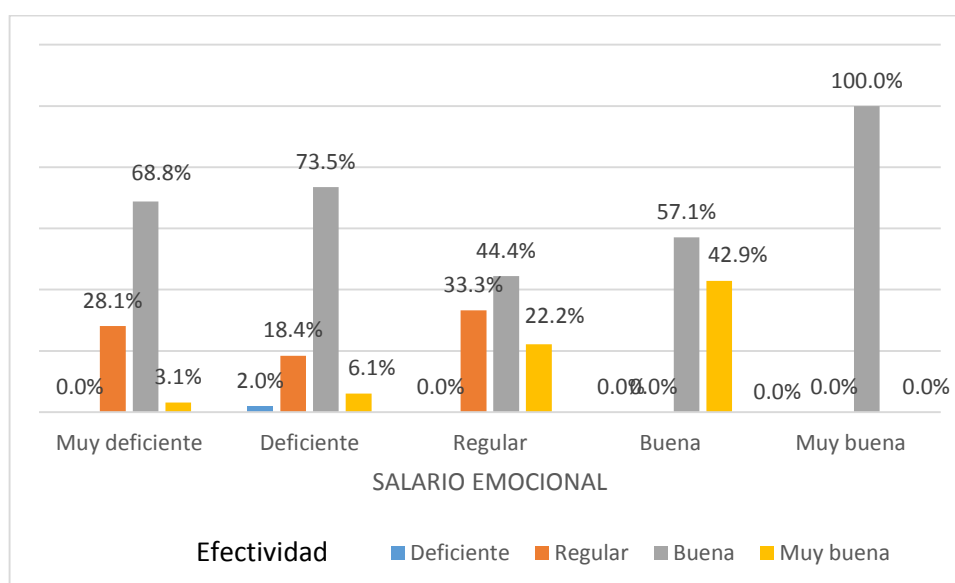


Figura 9. Efectividad de la gestión en relación al salario emocional

Los resultados del estudio indican que el personal que considera que la efectividad es regular, mayormente es el que califica al salario emocional como muy deficiente, de acuerdo a la opinión del 75%; luego se encontró que el nivel bueno de dicha efectividad, se refleja mayormente en los que califican al salario emocional como deficiente o regular, como lo indica el 76.2% y 63.8%. También se encontró que el nivel muy buen de la efectividad, se refleja un poco más en los trabajadores que califican al salario emocional como bueno.

En este caso se observa que la efectividad mejora ligeramente con la mejora del salario emocional.

Contrastación de la hipótesis general:

El salario emocional contribuye en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año – 2018

Correlación entre el salario emocional y la efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018

Tabla 14. Correlación entre el salario emocional y la efectividad

	Spearman	Efectividad	Eficacia	Eficiencia
Salario emocional	r	.292(**)	.208(*)	.309(**)
	Sig.	0.002	0.031	0.001
	n	107	107	107

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Interpretación:

Los resultados de la tabla indican que la correlación entre el salario emocional y la efectividad ($r=0.292$) es significativa ($\text{Sig.}<0.05$), aunque es muy baja ($r<0.3$) como para aceptar la hipótesis de que el salario emocional contribuye en forma significativa en la efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre.

No obstante se debe señalar que dicho salario si contribuye significativamente ($r=0.306$, $\text{Sig.}<0.05$), a una mayor eficiencia en el trabajo.

IV .DISCUSIÓN

4.1 Discusión de resultados

En el presente capítulo se discute los resultados obtenidos mediante las teorías y antecedentes establecidos en función a las variables “Salario emocional y efectividad” de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, los hallazgos se discutieron a través de los objetivos propuestos en la investigación que a continuación se detallan:

Objetivo N° 01: Identificar la relación que existe entre las condiciones necesarias para trabajar a gusto y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018

Gay (2009) manifiesta que la seguridad, limpieza, orden, en poseer equipos en buen estado, son elementos necesarios para trabajar a gusto y que su aplicación contribuye con un entorno positivo para el colaborador, situación que redundara en bienestar y salud del mismo. Los resultados presentan un nivel regular de esta dimensión esto se debe a que los colaboradores consideran que el trabajo en equipo que se realiza en la municipalidad es bueno ya que cuentan con equipos en buen estado en su gran mayoría al igual que la seguridad, una valoración menor reciben los horarios ya que no existen flexibilidad de los mismos.

Por su parte Larico(2014) en su investigación llega a la conclusión de la influencia de los elementos motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Juliaca y comprobó que el ambiente físico y estima influyen de manera significativa en el rendimiento laboral del personal de la municipalidad estudiada. Estos resultados se asemejan a los encontrados en la presente investigación los datos obtenidos en relación a las condiciones necesarias para trabajar a gusto y los niveles de efectividad indican una correlación de, $r=0.248$, si bien es significativa (Sig. <0.05), es demasiado baja ($r<0.3$), estos resultados muestran que la efectividad tiende ligeramente a mejorar en la medida que mejoran las condiciones de trabajo.

En cuanto a los resultados de la entrevista realizada a la Sub directora del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Abg. Rocío Navarrate Rivera, se pudo determinar que hay semejanza con las respuestas por parte de los colaboradores, según manifiesta la subdirectora que existen oficinas del área administrativa que aún falta implementar diversos equipos, la razón principal es su reciente creación (año 2015) como Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, esta es la primera gestión municipal, los equipos y herramientas tecnológicas se han adquirido de acuerdo al presupuesto priorizando lo básico para un trabajo óptimo. Las oficinas que no cuentan con los equipos ni herramientas tecnológicas son las áreas administrativas de la Sub Gerencia de Gestión Ambiental y la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, ello debido al poco presupuesto que en estos últimos años han otorgado a los gobiernos locales.

Actualmente la Municipalidad no cuenta con una oficina encargada de la Seguridad y Salud Ocupacional, sin embargo se ha creado el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, con su propia directiva y plan de acción y conforme lo señala la Ley N° 29873. El cuanto al horario de trabajo está establecido por directiva y la entrada es 7:30 a.m hasta la 13:00 p.m y regresan a las 2:00 p.m hasta las 4:00 p.m, no existen horarios flexibles, solo el Alcalde y algunos funcionarios gozan de estos beneficios.

Objetivo N° 02: Determinar si las condiciones ambientales del espacio para trabajar sin incomodidades se relacionan significativamente con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018

Great Place to Work (2014) menciona que una dimensión del salario emocional es el respeto al ser humano, pues consiste en proporcionar a los trabajadores infraestructura adecuada, recursos y entrenamiento necesario para realizar sus labores, manifiesta también que el reconocimiento por las labores que realiza, la aproximación a los trabajadores permite promover el espíritu de trabajo en equipo creando un ambiente laboral aceptable. Los resultados de la presente investigación en cuanto a los indicadores importantes que menciona el autor presentan un nivel bajo, los trabajadores manifiestan que la infraestructura

donde realizan sus funciones es muy estrecha dificultando el desempeño óptimo, los baños se encuentran en mal estado y están cerca a las oficinas, las condiciones ambientales son deficientes no tienen ventilación ni iluminación razón por la cual siempre trabajan con la luz encendida, los espacios para realizar sus funciones son muy reducidos dificultando el tránsito de las personas, todo ello conlleva a que se retrase el cumplimiento de los objetivos.

Carrillo (2016) concluye en su investigación que existe influencia del salario emocional sobre la producción de los trabajadores de comercializadora PS, los indicadores que más valoran son los beneficios sociales y el ambiente de trabajo para aumentar la productividad. Los resultados obtenidos en la investigación se asemejan a los resultados de Carrillo en relación a la dimensión condiciones ambientales del espacio del trabajo, los resultados muestran que la correlación entre las condiciones ambientales del espacio de trabajo y la efectividad ($r=0.260$), es significativa (Sig. <0.05), es muy baja ($r<0.3$); Sin embargo es importante señalar que la correlación encontrada entre dichas condiciones y la dimensión de la efectividad, eficiencia, $r=0.305$, además de ser significativa (Sig. <0.05), tiene consecuencias prácticas. Este resultado implica que el aspecto que las condiciones ambientales del espacio de trabajo ejercen un impacto fundamental en el conocimiento y habilidades que tienen los trabajadores para realizar su trabajo, así como en los recursos que requieren para desarrollar su trabajo.

La información proporcionada por la subdirectora del área de recursos humanos coincide con la percepción que tienen los colaboradores de la Municipalidad, ella manifiesta que los locales municipales son alquilados y que los ambientes son pequeños no permitiendo un desplazamiento adecuado del personal, la iluminación es precaria, la ventilación de las oficinas es limitada, no se cumple con los aforos requeridos por la Unidad de Defensa Civil y Gestión de Desastres Naturales, por ser espacios pequeños el ruido es excesivo, estas falencias dificultan el cumplimiento de objetivos en los plazos determinados y no permite obtener niveles de efectividad óptimos, es por ello que se han iniciado acciones para la construcción del palacio municipal con ambientes acordes para el personal.

Objetivo N° 03: Determinar si el compañerismo se relaciona significativamente con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año – 2018

Bonilla (2014) manifiesta que el balance de vida de un colaborador consiste en esquemas flexibles de trabajo, beneficios para la salud corporal, integración de la familia y oportunidades de esparcimiento y recreación. El auto menciona que el entorno laboral significa contar con un clima de compañerismo, sentido de familia y equipo. Los resultados de la presente investigación presentan factores que Bonilla indica como importantes para incrementar la efectividad, estos indicadores tienen resultados favorables, valorado como bueno el compañerismo en las relaciones laborales y esto se debe porque en la municipalidad las experiencias exitosas en el trabajo se comparten con todos los compañeros, el trato entre los compañeros de trabajo es cordial, amable y respetuoso; en algunas oportunidades se les permite opinar acerca de mejoras en su puesto de trabajo, en cuanto a la comunicación los resultados muestran una percepción regular ya que no existe una comunicación fluida con su jefe superior inmediato.

Redondoy (2013) concluyó en su trabajo de investigación que una remuneración equitativa y ofrecer beneficios fuera de la remuneración económica aumenta la motivación en el trabajo, es la combinación perfecta para que el contrato psicológico se defina en una efectiva relación entre empleado y empleador, por ello es importante el fomento de la motivación no monetaria ya que permite obtener empleados satisfechos que generan relaciones interpersonales positivas que redundan en un clima laboral armonioso. Los datos obtenidos en la investigación se asemejan a los resultados del autor en relación al indicador que las relaciones interpersonales influyen el desempeño laboral.

Los resultados muestran la correlación entre el compañerismo y la efectividad ($r=0.339$) que es significativa (Sig. <0.05) e importante ($r>0.3$), asimismo señalan que la influencia se explica mayormente por la influencia que ejerce el compañerismo en la eficacia, al evidenciar una correlación significativa

($r=0.361$, Sig. <0.05). De otra parte se muestra el impacto que tiene el ambiente que existe entre los compañeros de trabajo y la comunicación que hay entre ellos sobre la eficacia de la gestión, permitiendo sobretodo desarrollar las tareas de manera eficaz, lo que les permite cumplir con los logros y objetivos y resolver las quejas de manera oportuna.

La Sub directora de recursos humanos de la municipalidad comentó que la relación entre el personal y los Jefes directos, así como, entre los compañeros de trabajo en términos generales es buena, sin embargo, como en todas las entidades no escapa la existencia de algunos malos entendidos entre los trabajadores, los que se solucionan rápidamente.

La gestión en esta municipalidad es nueva, es la primera por ser de reciente creación, en mérito a lo cual hablar de confianza y lealtad es prematuro, sin embargo, a la fecha considera que el personal que trabaja en la entidad ha demostrado compromiso y responsabilidad tanto en sus labores como en los objetivos de la actual gestión municipal

Objetivo N° 04: Establecer la relación de la conciliación de trabajo y familia del personal con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.

Rocco(2009) manifiesta en su obra que uno de los factores del salario emocional como parte importante es correlacionar un aspecto imprescindible para el equilibrio del ser humano como lo es la conciliación entre la vida familiar y laboral como pieza clave de la productividad empresarial que promueve la integración de dos escenarios, lo que desencadena en el empleado un mejoramiento de la calidad de vida en su ámbito familiar y con ello se genere mayor compromiso y efectividad en su puesto de trabajo. En el presente trabajo los resultados encontrados se sustentan en la teoría del autor, la conciliación de trabajo y familia evidencia una valoración poco favorable; esta valoración se explica porque los trabajadores manifiestan que la municipalidad no les proporciona oportunidades para ascender y hacer carrera en la institución, las capacitaciones es una vez al año y no están direccionadas a las necesidades de los trabajadores, no se brinda apoyo económico para realizar estudios

superiores ni de posgrado, en relación a la ayuda para sus familias es casi nula, no se les brinda ningún taller ni actividades de esparcimiento, estos resultados son deficientes lo cual dificulta según menciona el autor una mayor productividad.

Caro(2016) en su trabajo de investigación precisó que el desarrollo de actividades culturales tiene una vinculación favorable no solo al personal sino también a las familias de los mismos, donde el trabajador se siente aún más comprometido con la empresa que manifiesta la preocupación por su entorno personal y familiar. Los resultados en la investigación se asemejan a los resultados del autor en relación al indicador, el análisis de correlación muestra que la conciliación entre el trabajo y la familia ($r=0.201$), es significativa (Sig. <0.05), aunque es demasiado baja ($r<0.3$) como para tener consecuencias prácticas. Sin embargo se debe señalar que dicha conciliación si contribuye a una mayor eficiencia en el trabajo, según se deduce de la correlación significativa (Sig. <0.05). Los factores externos al trabajo, incluyendo los beneficios sociales, el apoyo y asesoramiento y el cuidado de los familiares, si bien, no ejerce una influencia determinante en la efectividad del trabajo, sin embargo, si lo hace en la eficiencia del mismo, es decir, posibilita que el trabajador cuente con un mayor nivel de conocimientos y habilidades para el trabajo, lo que se facilita con la disponibilidad de recursos para desarrollar el mismo.

Las respuestas proporcionadas por la subdirectora del área de recursos humanos coincide con lo manifestado por los trabajadores de la municipalidad, ella manifiesta que las capacitaciones son anuales conforme al plan de capacitación de la municipalidad y que actualmente la entidad aún no ha trabajado un plan de beneficios para los trabajadores en relación al apoyo con estudios y menos ayuda para los familiares.

Objetivo General: Determinar la relación del Salario Emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018

(Gay, 2009) manifiesta que el salario emocional se mide a través de cuatro dimensiones y que ellas prestan atención a las necesidades personales, en otras palabras se trata de motivos intrínsecos, las dimensiones que actor precisa

son las condiciones suficientes para que el colaborador trabaje a gusto, condiciones ambientales del espacio del trabajo, compañerismo en las relaciones laborales y la conciliación de trabajo y familia. Para la presente investigación se tomó estas dimensiones y los resultados muestran que el salario emocional en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre no está dando buenos resultados su nivel es regular; los trabajadores consideran que las compensaciones que reciben, en términos no monetarios a cambio de su aporte laboral, no les permite trabajar satisfactoriamente.

Estos aspectos se reflejan en la falta de condiciones adecuadas para trabajar, como son la falta de equipos de trabajo, así como de seguridad y los horarios poco adecuados; tampoco se evidencia buenas condiciones ambientales en el espacio de trabajo, incluyendo la infraestructura, ambientación y espacios de trabajo. Tampoco hay una buena percepción por los aspectos de la conciliación del trabajo y la familia, evidenciando una opinión desfavorable por los beneficios sociales y el cuidado de la familia.

El único aspecto ligeramente favorable es el relacionado a las relaciones laborales y específicamente el que tiene que ver con las relaciones interpersonales; no obstante, los trabajadores no tienen una buena opinión por la comunicación informal que existe dentro de la organización.

Por su parte Covey (2015). Manifiesta que la efectividad es el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. Los resultados obtenidos según los indicadores de Covey en relación a la efectividad en el trabajo, los resultados son más auspiciosos, los trabajadores señalan contar con los conocimientos, capacidades suficientes para desarrollar sus tareas, lo que se refuerza con la actitud positiva que tienen hacia el trabajo. Los trabajadores consideran que desarrollan su trabajo con eficacia, es decir, muestran una buena capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios, logrando la mayoría alcanzar sus logros; es más, se observa bastante disposición a resolver las quejas de los usuarios. En relación a la eficiencia, el grupo investigado cuenta con conocimientos y habilidades para desempeñar sus tareas aunque ésta se ve limitada por la falta de recursos para realizar su trabajo.

Moreno, Paredes y Seminario. (2016). Concluyen en su investigación que para fidelizar a los colaboradores no es imprescindible brindar un incentivo económico sino identificar los beneficios del Salario Emocional que no es una remuneración tangible para el trabajador, los incentivos se agruparon según Beneficios del Salario Emocional según su clase, presentando los grupos en: Alianzas de servicios externos, Programas de Apoyo, Planes de Formación, Programa de Gestión Laboral, Diversos de Lozanía y Beneficios de Jornada. Los autores permite comparar como los beneficios, capacitaciones y programas de apoyo son indicadores importantes del salario emocional y que a través de ellos se logra la efectividad en una institución. Los resultados obtenidos en la investigación indican que la correlación entre el salario emocional y la efectividad ($r=0.292$) es significativa ($\text{Sig.}<0.05$), aunque es muy baja ($r<0.3$), no obstante se debe señalar que dicho salario si contribuye significativamente ($r=0.306$, $\text{Sig.}<0.05$), a una mayor eficiencia en el trabajo.

En términos generales, el salario emocional, no logra un impacto significativo en la efectividad del trabajo, aunque si evidencia incidir en la eficiencia del trabajo. Estos resultados indican que las compensaciones o retribuciones por el aporte laboral que realiza, motivan a los trabajadores a potenciar sus niveles de conocimientos y habilidades para desarrollar sus tareas.

Los resultados de la entrevista realizada a la Sub directora del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Abg. Rocío Navarrate Rivera, se pudo determinar que hay semejanza con las respuestas por parte de los colaboradores, ella manifiesta que el nivel de efectividad de los trabajadores actualmente es bueno.

Los indicadores para el desempeño de la institución y/o cumplimiento de meta del plan de incentivos son las metas, encuestas, formatos de evaluación, trabajo de campo asignado en la recaudación municipal, en el plan de inversiones que a la fecha lleva un trabajo del 45%, el recojo de residuos sólidos, sistema de padrón nominal de niños y niñas menores de 06 años del distrito, para la actualización de datos trabajados conjuntamente con RENIEC, a fin de entregarlo al Ministerio de Salud y poder brindar los servicios básicos para la atención como son identidad, salud, educación inicial y programas sociales

efectuado por SISFOH- Sistema de Focalización de Hogares de la entidad, cuyo cumplimiento a la fecha es del 100%. En cuanto al número de quejas ingresadas en el Libro de Reclamaciones del año 2017, es de 23 quejas a diciembre del 2017; a la fecha en el presente año el porcentaje de quejas presentadas a julio del 2018 son del 91%. A la fecha el porcentaje de quejas solucionadas son del 60%.

En cuanto a los recursos necesarios que se les debe proporcionar a los trabajadores para realizar su trabajo en forma eficiente manifestó que se les brinda los recursos básicos para que puedan cumplir con sus actividades, en algunos casos son insuficientes estos recursos ocasionando retrasos en la realización de las tareas.

4.2 Propuesta “Diseño de estrategias de salario emocional para aumentar la efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre”

1. Introducción

Durante los últimos años, las organizaciones buscan ser sostenibles en el tiempo para ello realizan estudios que les permita encontrar estrategias que cumplan con dicho objetivo, el talento humano es un factor predominante para la adecuada gestión de los diferentes recursos que dispone una determinada institución, para ello es necesario potenciar y fidelizar a este personal a través de beneficios laborales no monetarios que motivan al trabajador para desempeñar sus funciones con efectividad.

Las empresas o institución deben lograr una adecuada gestión de los recursos tangibles e intangibles, es necesario que el directivo conozca los beneficios de esta nueva estrategia y mantenga un constante desarrollo debido a que existen una variedad de problemas o dificultades relacionados con el ámbito laboral en función a las actividades, roles, responsabilidades y/o función que desarrolla el personal subordinado, por lo tanto el éxito de su gestión dependerá de estos aspectos en función a los objetivos establecidos.

El Salario Emocional es de gran utilidad para todos los colaboradores de una organización, es importante implementar la propuesta de estrategias porque genera muchos beneficios y no demanda mucha inversión, pero si requiere de tiempo para lograr contribuir en el desarrollo del talento humano como para lograr una efectividad superior dentro de la institución.

4 Justificación

Los factores que determinan la justificación del estudio, están sustentados respecto a las dimensiones e indicadores deficientes identificados en los resultados de la investigación considerando algunos factores con mayor fuerza o importancia, que fueron obtenidos respecto al salario emocional en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, permitiendo plantear una serie de estrategias que permita su mejora y orientación con el propósito de direccionar adecuadamente las actividad de dicha institución respecto a los objetivos y metas trazadas a un mediano y largo plazo.

Por lo tanto de los diferentes resultados de las dimensiones e indicadores identificados en el estudio es necesario el diseño de estrategias que permitan aumentar la efectividad en la Municipalidad, para ello es necesario la integración del personal y la participación de los funcionarios de la municipalidad.

5 Objetivo

Aumentar el nivel de efectividad del personal de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre en el año 2019

6 Estrategias del Salario Emocional

Estrategia I: Inversión en equipos de computo

a) Descripción de la estrategia

La estrategia busca facilitar el trabajo de las áreas administrativas de la Sub Gerencia de Gestión Ambiental y la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, que no cuentan con equipos de cómputo para el desarrollo de sus funciones

b) Tácticas

- Cumplimiento de las funciones y/o responsabilidades
- Alcanzar resultados laborales óptimos

c) Programa estratégico

El programa se llevará a cabo en el mes de enero del 2019, con el presupuesto asignado que se consignara en el plan operativo de la institución. El responsable será el Gerente administrativo de la Municipalidad.

d) Recursos

- Recursos financieros

e) Cronograma

N°	TIEMPO	ENERO			
	ACTIVIDADES	1	2	3	4
1	Requerimiento de los equipos de computo				
2	Cotización de equipos				
3	Compra de equipos				
4	Instalación de los equipos en las áreas administrativas				

f) Presupuesto

Partida	Unidad	Costo Unitario (S/)	Cantidad	Parcial (S/)	Total (S/)
Equipos					S/ 5,000.00
Equipo de computo	Unidad	S/ 2,500.00	2	S/ 5,000.00	
TOTAL					S/ 5,000.00

g) Viabilidad

Implementar la estrategia de invertir en equipos de cómputo para la mejora de las funciones en las áreas administrativas, es

viable debido a que los recursos financieros que se requieren, serán presupuestados en el plan operativo anual de la Municipalidad.

h) Mecanismo de control

- Cumplimiento de las fechas programadas en el cronograma
- Nivel de efectividad de las funciones

Estrategia II: Ambientación de las oficinas administrativas de la Municipalidad

a) Descripción de la estrategia:

La estrategia busca el bienestar físico y mental del talento humano, implementando factores motivacionales, como la decoración y cambio de pintura en oficinas, más iluminación y ordenar los equipos adecuadamente

b) Tácticas

- Pintado de todas las oficinas administrativas
- Implementación de un archivo general para la documentación.
- Reubicar muebles y equipos

c) Programa estratégico

El programa se llevará a cabo en el mes de febrero del 2019, con el presupuesto asignado que se consignara en el plan operativo de la institución. El responsable será el Gerente administrativo de la Municipalidad.

d) Recursos

- Recursos financieros.
- Recursos humanos.
- Recursos materiales y bienes

e) Cronograma

N°	TIEMPO	FEBRERO			
	ACTIVIDADES	1	2	3	4
1	Autorización de la Dirección ejecutiva				
2	Compra de los materiales				
3	Pintado de las oficinas administrativas				
4	Reubicación del mobiliario				
5	Implementar el archivo central				

f) Presupuesto

Partidas	Unidad	Costo Unitario (S/)	Cantidad	Parcial (S/)	Total (S/)
Remuneraciones					S/ 3,200.00
Pintor	mes	S/3, 200.00	4	S/ 3,200.00	
Bienes y materiales					S/ 3,550.00
Pintura	galón	S/ 50.00	30	S/1, 500.00	
Brochas	unidad	S/ 5.00	10	S/ 50.00	
Anaqueles	unidad	S/2 50.00	6	S/1, 500.00	
Otros	global	S/ 500.00	1	S/ 500.00	
TOTAL					S/ 6,750.00

g) Viabilidad

Implementar la estrategia de Ambientación de las oficinas administrativas de la Municipalidad para la mejora de las funciones en las áreas administrativas, es viable debido a que el presupuesto que se requiere será financiado por la municipalidad, se presupuestará en el plan operativo del año 2019.

h) Mecanismo de control

- Supervisión y monitoreo de los avances del trabajo
- Grado de apoyo del personal de la institución

Estrategia III: Creación de un comité de diversidad y conciliación

a) Descripción de la estrategia:

La estrategia busca la creación de un comité para beneficios a los trabajadores fomentando una mayor efectividad en sus funciones, este comité se encargará de distintos temas abarcando desde horarios flexibles, permisos por temas familiares, beneficios para los trabajadores y para sus familiares.

b) Tácticas

- Elaborar el plan de beneficios para los colaboradores
- Contratar a un consultor especialista en la materia.
- Proponer al comité de conciliación

c) Programa estratégico

El programa se llevará a cabo en el mes de marzo del año 2019, con el presupuesto asignado que se consignara en el plan operativo de la institución. El responsable será el Gerente administrativo de la Municipalidad

d) Recursos

- Recursos financieros.
- Recursos humanos.
- Recursos materiales y bienes

e) Cronograma

N°	TIEMPO	MARZO			
	ACTIVIDADES	1	2	3	4
1	Autorización de la Dirección ejecutiva				
2	Seleccionar el personal que conformara el comité				
3	Solicitar el presupuesto demandado				

4	Presentar el plan de beneficios				
5	Instalación del comité de diversidad y conciliación				

f) Presupuesto

Partidas	Unidad	Costo Unitario (S/)	Cantidad	Parcial (S/)	Total (S/)
Remuneraciones					S/ 3,000.00
Consultor	mes	S/3,000.00	4	S/ 3,000.00	
Bienes y materiales					S/ 1,440.00
Escritorio	unidad	S/ 200.00	1	S/200.00	
Silla giratoria	unidad	S/ 90.00	1	S/ 90.00	
Mesa redonda	unidad	S/ 350.00	1	S/350.00	
Sillas	unidad	S/ 50.00	6	S/300.00	
Útiles de oficina	global	S/2 00.00	1	S/ 200.00	
Otros	global	S/ 300.00	1	S/ 300.00	
TOTAL					S/ 4,440.00

g) Viabilidad

El presente proyecto de investigación es viable, puesto que el monto total de la inversión es asequible, a través de la gestión municipal se llevará a cabo la estrategia para una mejora en la institución pública. Es muy importante que el personal este de acuerdo y se involucre en el tema, porque será para el beneficios de todos, mejorando la calidad de vida.

h) Mecanismo de control

- Nivel de cumplimiento de los beneficios implementados
- Nivel de involucramiento de los funcionarios.

7 Resumen de las estrategias y costos

ESTRATEGIA	TOTAL
Inversión en nuevos equipos	S/ 5,000.00
Mejorar los ambientes en las oficinas	S/ 6,750.00
Creación de un comité de diversidad y conciliación	S/ 4,440.00
TOTAL	S/ 16,190.00

V. CONCLUSIONES

Establecidas las condiciones de estudio, se tendrá en cuenta los diferentes resultados identificados en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, mediante los objetivos establecidos en el estudio. En ese sentido, a continuación se detallan las recomendaciones:

1. Los resultados del estudio dejan en evidencia que las condiciones que brinda la municipalidad investigada para que el personal trabaje a gusto, no tienen un impacto importante en la efectividad del trabajo; ésta no evidencia una relación importante con los equipos de trabajo y seguridad con que cuenta la institución, ni con los horarios de trabajo. Los resultados también muestran que la correlación observada entre las condiciones para trabajar a gusto y la efectividad, $r=0.248$, si bien es significativa (Sig. <0.05), la relación es demasiado baja ($r<0.3$)
2. Los resultados muestran que la correlación entre las condiciones ambientales del espacio de trabajo y la efectividad ($r=0.260$), es significativa (Sig. <0.05), aunque es muy baja ($r<0.3$) como para tener efectos prácticos. Sin embargo es importante señalar que la correlación encontrada entre dichas condiciones y la dimensión de la efectividad, eficiencia, $r=0.305$, además de ser significativa (Sig. <0.05), tiene consecuencias prácticas.
3. Los resultados indican que la correlación entre el compañerismo y la efectividad ($r=0.339$) es significativa (Sig. <0.05) e importante ($r>0.3$). Los resultados muestran asimismo que la influencia se explica mayormente por la influencia que ejerce el compañerismo en la eficacia, al evidenciar una correlación significativa ($r=0.361$, Sig. <0.05). Los resultados muestran el impacto que tiene el ambiente entre los compañeros de trabajo y la comunicación entre ellos sobre la eficacia de la gestión, permitiendo sobretodo cumplir con los logros y objetivos y resolver las quejas de manera oportuna.

4. El análisis de correlación muestra que la conciliación entre el trabajo y la familia ($r=0.201$), es significativa (Sig. <0.05), aunque es demasiado baja ($r<0.3$) como para tener consecuencias prácticas. Sin embargo se debe señalar que dicha conciliación si contribuye a una mayor eficiencia en el trabajo, según se deduce de la correlación significativa (Sig. <0.05).

5. Los resultados muestran que la correlación entre el salario emocional y la efectividad ($r=0.292$) es significativa (Sig. <0.05), aunque es muy baja ($r<0.3$) No obstante se debe señalar que dicho salario si contribuye significativamente ($r=0.306$, Sig. <0.05), a una mayor eficiencia en el trabajo. En relación a la efectividad, el estudio indica que la percepción es bastante favorable, según se deduce del promedio cercano a los 4 puntos; esta valoración se explica por la opinión favorable por la eficacia, incluyendo los logros y las quejas; la eficiencia también es valorada en forma favorable.

VI. RECOMENDACIONES

Posteriormente de ver determinado las principales conclusiones, se procederá a establecer las recomendaciones más adecuadas en relación a los resultados identificados en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, mediante los objetivos establecidos en el estudio. A continuación, se detallan:

1. Implementar las estrategias propuestas de la herramienta Salario Emocional para el aumento de la efectividad, minimizando la insatisfacción y el bajo desempeño en sus funciones.
2. Se recomienda implementar el área de seguridad y salud ocupacional y seguir potenciando los equipos de cómputo con versiones actualizadas.
3. Se sugiere que el almacén central se ubique en el quinto piso del local de la Municipalidad por el espacio, ya que permitirá una adecuada distribución de los documentos de años anteriores.
4. Seguir desarrollando el compañerismo en el área administrativa, principalmente en el personal que tiene poco años laborando, y fortalecer la comunicación vía jefe y personal, para ampliar conocimientos, e interactuar en la toma de decisiones.
5. Desarrollar programas orientados a capacitaciones constantes por temas de interés del personal, cursos vacacionales para familiares, horarios flexibles, talleres de cultura general tanto para el colaborador como los familiares, además de tener una hora de desarrollar la creatividad solucionando percances.
6. Establecer indicadores que permitan que los colaboradores vean el cumplimiento de sus actividades y el cumplimiento de objetivos tanto de la institución como de sus unidades. agilizando las respuestas a los requerimientos, reduciendo tiempo y costos.

7. Desarrollar capacitaciones de acuerdo a los puestos de trabajo, con cursos de especialización en las unidades involucradas. Asimismo se debe ser una evaluación de 360° que indique las fortalezas y debilidades de los colaboradores para poder tomar decisiones de acuerdo las falencias encontradas

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bonilla, A. (2014) *Retención del Cliente Interno, Salario Emocional Industria creativa*. Bogotá Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA. Recuperado:
<http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/356/2/TEM00203.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. Novena edición. México.
- Covey, S. (2015). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Sexta edición. IESE, (2012). Centro internacional trabajo y familia. Universidad de Navarra, España.
- Caro, N. (2016). *Salario emocional en la organización colombiana*. (Tesis de grado). Fundación universitaria Los Libertadores, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/11371/671/1/CaroAlbarrac%C3%ADnNidialsbbeth.pdf>
- Carrillo, J. (2016). *El salario emocional y la productividad de la empresa comercializadora P.S.* (Tesis de grado). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7550/1/T-UCE-0007-411i.pdf>
- Castañeda, E. &Julca, L. (2016). *Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C. Cajamarca*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE_ADMI_EDGAR.CASTA%C3%91EDA_LUCIANO.JULCA_APLICACION.MOTIVACION.LA_BORAL_DATOS_T046_45447228T.PDF

Drucker, P. (2007). *El ejecutivo eficaz. Nueva revisión*. Barcelona. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-el-ejecutivo-eficaz-en-accion/9788423424634/1115515>

García, V. (2012). *La Motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables. Tomar consciencia del salario emocional mejora la productividad de las organizaciones*. Rh Magazine, 14-15 (Mayo-Junio). Recuperado de: [Http://www.meta4.d/press and events/pressroom/rhmagazine04062010pdf](Http://www.meta4.d/press%20and%20events/pressroom/rhmagazine04062010pdf).

Gay (2009). *El Salario Emocional, clave para reducir el estrés*. En: Gestión Práctica de Riesgos Laborales. N°33. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf>

Gómez, T. (2010). *El salario emocional en la remuneración del talento humano de la generación del milenio en Colombia*. Bogotá: Edit. Mc Graw Hill

Guerrero, C. & Luy, G. (2014). *Diseño de un sistema de gestión del desempeño basado en competencias*. (Tesis de grado). Universidad de Piura, Perú.

Jiménez (2009). *La Retribución*. Madrid, España: Editorial Esic.

Kluwer, W. (2014). *Salario emocional, nueva motivación*. México: Editorial Prentice Hall.

Larico, R. (2014). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Moreno, L., Paredes, S. & Seminario, F. (2016). *Salario emocional: diseño de lineamientos de fidelización del talento humano en el sector retail, caso supervisores de tiendas por departamento Ripley, del programa Master of Science en organización y dirección de personas*. (Tesis de grado). Universidad ESAN. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/664/2016_MAODP_13-1_03_RE.pdf?sequence=1
- Minchan, O, (2015) *Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo Filial Lima.
- Guerrero, C. & Luy, G. (2014). *Diseño de un sistema de gestión del desempeño basado en competencias*. (Tesis de grado). Universidad de Piura, Perú.
- Pita (2016). *El Salario Emocional en las Empresas*. <https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/intercultural-management/2016/06/salario-emocional-empresas/>
- Reaño, L. (2017). *Salario emocional*. *Revista Strategia*. Recuperado de <http://lhh.pe/prensa/salario-emocional/>
- Redondo, A. & Arraigada, M. (2013). *Exploración del salario emocional en el personal de establecimientos hoteleros de la ciudad de Mar de Plata*. (Tesis de grado). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.academica.org/000-054/387.pdf>
- Rocco, E. (2009). *El dinero no es todo: Claves del Salario Emocional*. Recuperado de: www.economista.es/noticias/noticias/8134527/02/17/el-salario-no-lo-es-todo.html

Serralde (2010). *Efectividad empresarial*. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/216790156/EFFECTIVIDAD-GERENCIAL>

Temple, W. (2016). *Guía del capital humano*. Recuperado de:
https://issuu.com/mdgroup7/docs/gu_a_capital_humano_2016

Zelada, J. (2015). *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Piura, Perú

ANEXOS

Anexo 01 Instrumento



ESCUELA PROFESIONAL DE POSGRADO

Cuestionario aplicado al personal de la Municipalidad Veintiséis de Octubre

Sr. cordiales saludos. Su apoyo es muy importante y esencial. Por lo que se agradece complete todas las preguntas formuladas de carácter confidencial.

Marque con una (x) su respuesta, teniendo en cuenta las escalas

SALARIO EMOCIONAL						
N°	DIMENSIONES CONDICIONES SUFICIENTES PARA TRABAJAR A GUSTO	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indeciso (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
Equipo de trabajo						
1	Los equipos como (computadoras, impresoras, etc.) se encuentran en buenas condiciones					
2	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo					
3	Las instalaciones de las oficinas y el equipo mobiliario facilitan mi trabajo					
Equipos de seguridad						
4	Existe equipos de primeros auxilios					
5	En cada área hay un botín de emergencia					
Horario						
6	Las horas de permanencia en la municipalidad es el más adecuado					
7	En la Municipalidad existe horario flexible de entrada y salida					
CONDICIONES AMBIENTALES DEL ESPACIO DEL TRABAJO						

Infraestructura						
8	Las oficinas tienen la amplitud necesarias para trabajar con comodidad					
9	Las paredes de las oficinas están en buenas condiciones					
10	Los baños se encuentran en buenas condiciones de funcionamiento e higiene					
Ambientación						
11	Las oficinas son iluminadas					
12	Las condiciones ambientales (climatización, decoración ruidos y ventilación) facilitan mi actividad diaria.					
Espacio de trabajo						
13	Considera que el espacio donde realiza sus labores son los más adecuados					
14	El espacio donde está ubicado su trabajo le permite comunicarse con los demás áreas					
COMPañERISMO EN LAS RELACIONES LABORALES						
Relaciones Interpersonales						
15	Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos					
16	Recibo un trato cordial y respetuoso de mis compañeros de trabajo					
Comunicación Informal						
13	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.					
17	Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas dentro de mi área de trabajo					
18	Existe un sistema una comunicación de doble vía (jefe-colaborador y colaborador-jefe)					
CONCILIACIÓN DE TRABAJO Y FAMILIA						
Beneficios sociales						

19	La Institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.					
20	La municipalidad brinda oportunidad de capacitaciones o perfeccionamiento.					
	Apoyo y asesoramiento					
21	La municipalidad brinda apoyo para estudios superiores y de posgrado					
22	Existe un área que brinde asesoramiento en temas judiciales.					
	Cuidado de familiares					
23	Existen ayudas para mis hijos (estudios, formación en talleres, becas, etc.)					
24	Realizan actividades de esparcimiento para Usted y su familia					
EFFECTIVIDAD						
	DIMENSIONES: EFICACIA					
Logro						
25	Están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos.					
26	Se han establecido indicadores que facilitan el cumplimiento de los objetivos.					
Quejas						
27	Me muestro dispuesto a ayudar a los demás					
28	Las respuestas son rápidas cuando hay un requerimiento					
	EFICIENCIA					
Conocimiento						
29	conoce las tareas que tienen que realizar en sus puestos de trabajo					
Habilidad						
30	Utiliza algún método y/o procedimientos para realizar su trabajo					
Recursos						
31	La institución le proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo.					



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL PIURA

ESCUELA PROFESIONAL DE POSGRADO

Guía de entrevista no estructurada aplicada a la sub-directora de recursos humanos de la Municipalidad Veintiséis de Octubre.

Aplicado a: Abg. Rocío del Socorro Navarrete Rivera

Institución: Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre

Preguntas:

1. ¿Usted cree que todas las oficinas del área administrativa se encuentran con equipos suficientes y operativos para que su personal pueda trabajar satisfecho?
2. ¿Cuáles son las áreas administrativas con mayor falencia en equipos? ¿Por qué?
3. ¿Cuentan con un área donde se encargue específicamente de la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores?
4. ¿Cuál es la capacidad que la institución puede albergar a sus trabajadores administrativos?
5. ¿Todas las oficinas tienen el espacio que los colaboradores necesitan para desplazarse cómodamente?
6. ¿Usted percibe una relación entre los compañeros de trabajos y sus jefes directos?
7. ¿Se siente cómodo con el personal que labora en la institución y le brinda confianza y lealtad?
8. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal administrativo?
9. ¿Qué beneficios la institución brindan a los familiares de los trabajadores?
10. ¿Cuál es el nivel de efectividad de los trabajadores actualmente?

11. ¿Cuáles son los indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos en la institución?
12. Cuál es el porcentaje de quejas en la municipalidad?
13. Qué porcentaje de quejas fueron solucionadas.
14. Los trabajadores cuentan con los recursos para cumplir con sus actividades.

Anexo 02 Validez de los instrumentos

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas
 N° A 202520 de
 profesión lic. en Administración desempeñándome actualmente
 como Docente Tiempo Completo en
U. C. V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario para medir El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018

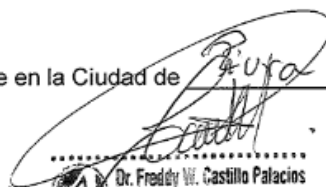

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario para medir El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓



En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de Piura a los
28 días del mes de Mayo del 2018.

Dr.
DNI
Especialidad:
E-mail


.....
 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843
02842237
Administración/Investigación
fcastillo30@gmail.com



“EL SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE EFECTIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL 26 DE OCTUBRE AÑO - 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				95						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				95						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				95						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				95						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				95						
6. Intencionalidad	Adecuado para																										

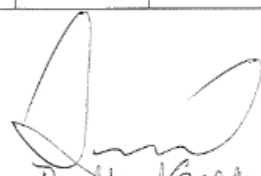
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Miguel Salazar Pacheco con DNI N° 02644092 Doctor
 en Ciencias de la Educación
 N° Reg. COOEP N° 327 SUNEDU: de
 profesión Economista desempeñándome actualmente
 como Docente a tiempo parcial en
La Universidad César Vallejo - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario para medir El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018

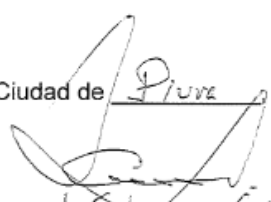
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para medir El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	


 Miguel Salazar Pacheco
 Reg. COOEP 327



En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de Piura a los
28 días del mes de Mayo del 2018.


Dr. : Miguel Glicerio Saldarriaga Pacheco
DNI : 02544042
Especialidad: Metodología
E-mail : msalpa2004@hotmail.com



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

"EL SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE EFECTIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL 26 DE OCTUBRE AÑO - 2018"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	75	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	75	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90								
6. Intencionalidad	Adecuado para																		90								

Dr. Miguel Ángel Sánchez Pacheco
Reg. CONEP # 327

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES R. PALACIOS DE BRICENTO con DNI N° 02845588 Dr
 en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 N° SUNEDU:, de profesión LIC. EN AD.
 desempeñándome actualmente como
DOCENTE en
U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario para medir El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para medir El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓



En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de PIURA, a los 28
días del mes de MAYO del 2018.

M. R. Palacios

Dr. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICENTO
DNI : 02845588
Especialidad : LIC. AD.
E-mail : mechedeb@yahoos.es



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“EL SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE EFECTIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL 26 DE OCTUBRE AÑO - 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
ASPECTOS DE VALIDACION		6	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					96					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					98					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					98					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					98					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					95					
6. Intencionalidad	Adecuado para																										

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	: RODRIGUEZ DE PEÑA, NELIDA
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: El Salario Emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre año - 2018
1.3. ESCUELA DE POSGRADO	: GESTIÓN PÚBLICA
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: CUESTIONARIO
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 kuder Richardson ()
	: Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 29 DE MAYO 2018
1.7. MUESTRA PILOTO	: 21

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.92
------------------------------------	------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El cuestionario se aplicó a una muestra piloto de 21 trabajadores de la Municipalidad, el cuestionario contiene 21 preguntas de escala tipo Likert.

El instrumento es confiable estadísticamente, en conclusión se puede utilizar para la presente investigación

Estudiante: 
DNI: 702872139

Docente:  :Msc. Ricardo Armas Juárez

RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ
ING. EN ESTADÍSTICA
COESPE 507

Anexo 03 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	METODO
El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre 2018	General ¿Qué relación existe entre el Salario Emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018?	General: Determinar la relación del Salario Emocional y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018	General: El Salario Emocional y los niveles de efectividad tienen una relación altamente significativa en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018	DISEÑO No experimental Transversal Correlacional Tipo: Aplicativa Nivel: Descriptiva Correlacional
	P.ESPECIFICO	O.ESPECIFICO	H. ESPECÍFICO	POBLACIÓN 235 trabajadores MUESTRA 107 TECNICA Encuesta Entrevista INSTRUMENTOS Cuestionario Guía de entrevista
	<ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre las condiciones suficientes para trabajar a gusto y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018? ¿Las condiciones ambientales adecuadas para trabajar sin incomodidades tienen relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018? ¿Cuál es la relación de compañerismo y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018? ¿Qué relación existe entre la conciliación de trabajo y familia y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018? 	<ol style="list-style-type: none"> Identificar la relación que existe entre las condiciones suficientes para trabajar a gusto y los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018. Determinar si las condiciones ambientales del espacio para trabajar sin incomodidades se relacionan significativamente con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018 Determinar si el compañerismo se relaciona significativamente con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018. Establecer la relación de la conciliación de trabajo y familia del personal con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018. 	<p>H1: Las buenas condiciones para trabajar a gusto tienen relación en los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.</p> <p>H2: Las condiciones ambientales para trabajar sin ninguna incomodidad tienen relación significativa en los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.</p> <p>H3: El compañerismo tiene relación significativa en los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.</p> <p>H4: La conciliación de trabajo y familia se relacionan significativamente con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.</p>	

Anexo 04 Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE
Subgerencia de Recursos Humanos



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Veintiséis de Octubre, 05 de Julio del 2018.

CARTA N° 117-2018-MDVO-GAF-SGRRHH-RNR.

Sra.
RODRIGUEZ DE PEÑA, NELIDA ISABEL.
URB.LOS TALLANES I LT.12 1RA.ETAPA.

Ciudad.-

Asunto : Respuesta a Solicitud – Exp. N° 8717.

De mi especial consideración:

Por medio de la presente comunico a usted, que **ES PROCEDENTE** su solicitud para la aplicación del proyecto de Tesis y Encuestas sobre "El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre". Las mismas que puede iniciar después notificado este documento.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
VEINTISÉIS DE OCTUBRE
Abdo. Rocio S. S. Navarrete Rivets
SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS
ICAP N° 1368

Fecha de entrega: 07-ago-2018 12:08p.m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 988237663
 Nombre del archivo: TESIS_NELIDA.docx (220.58K)
 Total de palabras: 18868
 Total de caracteres: 108583



"El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA

Rodríguez Ortega de Peña, Neida Isabel

ASESOR

Dra. Diaz Espinoza Maribel

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

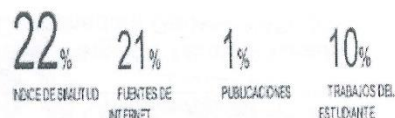
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ- 2018

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD




FUENTES PRINCIPALES

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	1%
4	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Dra. Maribel Diaz Espinoza
 DOCENTE - INVESTIGADORA



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Neïda Isabel Rodríguez Ortega de Peña, identificado con DNI N° 02872139, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año - 2018; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 02872139
 FECHA: 04 de enero del 2019





Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 08
		Fecha : 12-09-2017
		Página : 1 de 1

Yo, Maribel Díaz Espinoza, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, revisora de la tesis titulada

“El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018”, de la estudiante Nelida Isabel Rodríguez Ortega de Peña, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 16 de agosto 2018



Maribel Díaz Espinoza
 DNI: 03683602




Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA UNIDAD DE POSGRADO PIURA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rodríguez Ortega de Peña, Nelida Isabel

INFORME TITULADO:

El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la
Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año- 2018

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 14 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA