



La satisfacción laboral de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de la SUNARP – Sede Lima,
2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Leonidas Jesus Jacinto Reyna

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Talento Humano

LIMA – PERÚ

2019 - II



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): JACINTO REYNA, LEONIDAS JESUS

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LAS OFICINAS RECEPTORAS DE LA SUNARP - SEDE LIMA, 2015

Fecha: 15 de Abril de 2016

Hora: 9:45:00 AM

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Jessica Palacios Garay

Firma:

SECRETARIO: Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Firma:

VOCAL: Dra. Doris Fuster Guillén

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORIA

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- mejorar APA.*
- completar la matriz de consistencia.*
- mejorar la Valadot.*
- mejorar la redacción.*

Dedicatoria

A Dios por guiar mis pasos y permitirme cumplir este reto, a mi madre Juana, por ser ejemplo de perseverancia, a mi padre Florentino, a mi hermana Medali por sus consejos y confianza, a mi cuñado José por su apoyo.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad y continuo apoyo en mi formación y desarrollo como profesional.

Agradezco al asesor de la presente investigación por otorgarme su tiempo y dedicación y ser guía de educación como ejemplo a seguir.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho posible que este trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Declaración de Autoría

Yo, Leonidas Jesus Jacinto Reyna, estudiante de la Escuela de posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “La satisfacción laboral de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de la SUNARP – Sede Lima, 2015”, presentada, en 105 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N. ° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2019.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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 con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 31 de marzo del 2019



Leonidas Jesus Jacinto Reyna

DNI 42164547

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “La satisfacción laboral de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de la SUNARP – Sede Lima, 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con “La satisfacción laboral de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de la SUNARP – Sede Lima, 2015”.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

El autor

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Dictamen de autenticidad de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
CAPITULO I Introducción	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas con el tema	21
1.4 Formulación del problema	37
1.5 Justificación del estudio	38
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	40
CAPITULO II Método	41
2.1 Diseño de investigación	42
2.2 Variables, operacionalización	45
2.3 Población y muestra	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5 Métodos de análisis de datos	52
2.6 Aspectos éticos	52
CAPITULO III Resultados	53
CAPITULO IV Discusión	72
CAPITULO V Conclusiones	76

CAPITULO VI Recomendaciones	78
CAPITULO VII Referencias	81
CAPITULO VIII Anexos	95
Anexo 1 Matriz de consistencia	96
Anexo 2 Formato de validación	100
Anexo 3 Base de datos	104
Anexo 4 Instrumento cuestionario	105
Anexo 5 Acta de aprobación de originalidad de tesis	109
Anexo 6 Porcentaje de coincidencia	110
Anexo 7 Formulario de autorización para la publicación electrónica de tesis	111
Anexo 8 Autorización de la versión final de trabajo de investigación	112

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variable calidad del servicio de agua	46
Tabla 2	Fiabilidad de los instrumentos	51
Tabla 3	Baremos de las variables	51
Tabla 4	Frecuencia de los niveles de Satisfacción laboral de los empleados	54
Tabla 5	Frecuencia de los niveles de la dimensión significación de la tarea en los empleados	55
Tabla 6	Frecuencia de los niveles de la dimensión condiciones de trabajo en los empleados	56
Tabla 7	Frecuencia de los niveles de la dimensión reconocimiento en los empleados	57
Tabla 8	Frecuencia de los niveles de la dimensión beneficio económico de los empleados	58
Tabla 9	Prueba de normalidad de los datos	59
Tabla 10	Coeficientes de la regresión logística de las dimensiones de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.	61
Tabla 11	Coeficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.	64
Tabla 12	Coeficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas	67

	receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.	
Tabla 13	Coefficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión reconocimiento de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.	70
Tabla 14	Coefficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión beneficio económico de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.	73

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Diseño de investigación	43
Figura 2	Niveles de la Satisfacción laboral de los empleados	54
Figura 3	Niveles de la dimensión significación de la tarea de los empleados	55
Figura 4	Niveles de la dimensión condiciones de trabajo de los empleados	56
Figura 5	Niveles de la dimensión reconocimiento de los empleados	57
Figura 6	Niveles de la dimensión beneficio económico de los empleados	58
Figura 7	Pesos de la dimensión de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.	62
Figura 8	Pesos de los indicadores de la dimensión significación en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.	65
Figura 9	Pesos de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.	68
Figura 10	Pesos de los indicadores de la dimensión reconocimiento en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de SUNARP-sede Lima, 2015.	71

Figura 11	Pesos de los indicadores de la dimensión beneficio económico en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.	74
-----------	---	----

Resumen

La presente tesis tiene como finalidad determinar la dimensión y factores predominantes que influye en la satisfacción laboral en el área de orientador al usuario de las oficinas receptoras de la Superintendencia de Registros Públicos SUNARP - Sede Lima – 2015.

La metodología se enmarcó en el enfoque cuantitativo, el nivel de tipo descriptivo, se utilizó el diseño no experimental – transversal, y el tipo de estudio básico. La muestra estudiada fue tomada de una población total de 25 personas del área de orientación al usuario de las 10 oficinas receptoras de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el periodo 2015. La medición de la variable se realizó a través de la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo 2004, el cual nos presentó un nivel de fiabilidad y validez apreciable, la fase de preparación del trabajo comprendió de la aplicación del cuestionario precisando el contenido de 23 preguntas cerradas.

Como conclusión general, se pudo establecer que el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de las oficinas receptoras de SUNARP sede Lima 2015, fue de un resultado del 88% en el nivel bajo, asimismo la dimensión con nivel de satisfacción con mayor incidencia es el reconocimiento el cual presenta mayor coeficiente ($B = -5.141$), y así mismo se obtuvo que el indicador con mayor peso en la primera dimensión fue la capacitación con ($B = -0,238$), en la segunda dimensión fue las condiciones de trabajo ($B = -1,663$), en la tercera dimensión fue la realización personal ($B = -0,416$), y en la cuarta dimensión fue la negatividad ($B = -0,748$), por lo que para los trabajadores en el área de orientación al usuario, no se garantizan sólidas relaciones laborales o trabajos satisfactorios.

Palabras claves: satisfacción laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficio económico, oficinas receptoras, orientador, sede.

Abstract

The purpose of this thesis is to determine the dimension and predominant factors that influence job satisfaction in the area of guidance to the user of the receiving offices of the Superintendency of Public Records SUNARP - Headquarters Lima - 2015.

The methodology was framed in the quantitative approach, the level of descriptive type, the non - experimental design was used - transversal, and the type of basic study. The sample studied was taken from a total population of 25 people from the user guidance area of the 10 receiving offices of the National Superintendency of Public Registries, during the 2015 period. The measurement of the variable was made through the satisfaction scale labor SL-SPC of Sonia Palma Carrillo 2004, which presented us with a level of reliability and appreciable validity, the preparation phase of the work comprised of the application of the questionnaire specifying the content of 23 closed questions.

As a general conclusion, it was possible to establish that the level of job satisfaction presented by the workers of the SUNARP receiving offices Lima 2015, was a result of 88% in the low level, also the dimension with satisfaction level with higher incidence is the recognition which presents the highest coefficient ($B = -5.141$), and likewise it was obtained that the indicator with greater weight in the first dimension was the training with ($B = -0.238$), in the second dimension it was the working conditions ($B = -1,663$), in the third dimension was personal fulfillment ($B = -0.416$), and in the fourth dimension was negativity ($B = -0.748$), so for workers in the area of user orientation, no solid labor relations or satisfactory jobs are guaranteed.

Keywords: job satisfaction, significance of the task, working conditions, personal and / or social recognition, economic benefit, receiving offices, counselor, headquarters.

CAPITULO I
Introducción

1.1 Realidad problemática

Todo actos que guarda relación con la inscripción en los registros públicos, tiene que ver con el desarrollo de la población, de contar con una información adecuada y eficiente, seguridad jurídica y protección de sus derechos de forma sólida, y esto debido a que en sus inicios estos actos se atendían en forma irregular, debido a deficiencias y excesivos requisitos solicitados en el desarrollo del mismo por las entidades en general. Esto ha mostrado, por un lado, la necesidad de gestionar de una forma más eficiente, y frente a las innovaciones que presenta nuestra sociedad; y, por otro lado, observar que el sistema registral vigente requiere de actualizaciones y mejoramiento en sus áreas.

El conocimiento y la escasa información por parte de los ciudadanos; respecto al proceso de inscripción registral; el cual obstaculiza en el avance de la misión y visión de la entidad de registros públicos, SUNARP, afectando al ciudadano o usuario.

Cuando se inicia el trámite para realizar una inscripción registral, empieza algunas trabas y discrepancias de miles de usuarios debido no solo a los altos costos que implica asumir el pago de servicios profesionales involucrados en el proceso, ya sea por el abogado, el notario, etc., sino además por la orientación que se les proporcionan y esto implica un alto costo de debilidad para las metas propuestas por parte de la SUNARP (Superintendencia Nacional de Registros Públicos), de ello se deduce que en lugar de simplificar los conocimientos, hacer de ellos más accesible y darle mayor importancia, muy débilmente ha procurado en la formación necesaria de sus trabajadores, y estos se han mantenido en el tiempo o no se han aumentado en su desarrollo.

De tal manera que cada día es más difícil, y complicado formalizar un acto registral, cada vez son más los ciudadanos que se ven imposibilitados de obtener

clara y precisa los actos que van a realizar, generando que no exista una seguridad jurídica en la información que les proporcionan. Teniendo en cuenta que la protección que registros públicos proporciona es la confianza necesaria para usarlos como herramienta, potencializando sus sectores o áreas especializadas a brindar información.

Como sabemos en la provincia de lima, registros públicos es denominado como la zona IX, a la vez esta descentralizada en oficinas receptoras y registrales, las cuales se encargan de recepcionar y de inscribir actos registrales, de la misma forma estas oficinas comparten en su interior el área de orientación al usuario, el cual está en constante interacción con la población, con el ciudadano, con el usuario.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Sánchez y García (2017), En su investigación titulada “Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio”, esta investigación comprende un estudio cualitativo de corte exploratorio, descriptivo, fenomenológico, orientada a un enfoque de experiencias subjetivas teniendo como objetivo conocer la percepción y expectativas en relación a la satisfacción laboral, tiene como objetivo. La muestra fue recolectada de dos empresas privadas, El instrumento que se aplicó consta de 70 ítems, el cual consideran seis diversas dimensiones. Se concluye que la percepción y las expectativas en la empresa y el empleado, tiene niveles de modo variado en cada una de las partes. Asimismo, se pueden establecer estrecha relación con la motivación extrínseca, y el salario que presentan un factor motivador en la percepción del empleado para una empresa e insatisfactorio para otros.

Sánchez y Fernández (2014), En su estudio, “Desajuste educacional y de competencias: efectos diferenciales sobre la satisfacción laboral. Un estudio aplicado al mercado de trabajo español”, el autor en su investigación realiza un acercamiento del tema y de habilidad con la satisfacción laboral, y tomando como factores que complementan su estudio los pagos, las horas de trabajo, así como también el tipo de trabajo que realizan, como objetivo fue estudiar, Para esta investigación se tomó la encuesta de un total de 7.000 trabajadores y contempla aspectos relacionados con el tipo de trabajo, salario, las horas laborales, etc., como conclusión se determina que para el grupo de muestra que ha sido investigada la satisfacción laboral es en mínimo grado llevando a provocar insatisfacción en su labor, así establece que la sobreeducación en personas de la muestra en su puesto de trabajo tienen un mayor grado de insatisfacción siendo para ello el pago uno de los factores que más incide, así mismo se establece que para niveles inferiores a la sobreeducación se presenta como satisfacción moderada, siendo que ellos no muestran mayor problema. Concluyendo que un mal ajuste laboral provocaría una empresa con pocas posibilidades de desarrollo.

Uribe (2016), en su investigación denominada, “El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral”, en su investigación desarrolla el efecto que genera las situaciones condicionadas, la investigación se realizó en base a un estudio realizado a 17 empresas colombianas, aplicando el análisis de regresión logística en el resultado, se obtuvo como conclusión, que a las dimensiones que fueron fuente de la aplicación de la investigación a la variable, se incorpora la dimensión economía, obteniendo un mayor nivel de importancia frente a las demás, además esto guarda relación con la equidad en la satisfacción laboral.

Uribe, Ide y Castro (2014), en su investigación que llevó como título “Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile”; tuvo como principal objetivos analizar la satisfacción laboral de odontólogos en el periodo de abril hasta agosto, para ello elaboro una encuesta con 171 ítems, entre hombres y mujeres, 91

mujeres y 81 hombres, de los cuales las dimensiones oscilaban entre factores internos y externos, aplicados en una sola vez, el resultado de su investigación concluyo que gran parte de la población estudiada presenta mayores niveles de satisfacción laboral con el 75% del total, además que los factores que más inciden para el resultado de la investigación fueron los factores externos.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Surichaqui (2017), en su tesis titulada “Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017”, para su investigación realizo la encuesta con una población de 25 colaboradores, el cual luego de un proceso de elaboración de análisis se tuvo en el resultado que un porcentaje considerable de los trabajadores, presentan mayor satisfacción laboral obteniendo como resultado alto del 56% en la escala de satisfacción por lo que se recomienda que para que la empresa logre obtener mayores resultados sobre sus empleados es recomendable que ella demuestre compromiso mediante las capacitaciones motivacionales, reuniones periódicas donde cada empleado podrá aportar con ideas de mejora continua, actividades para disminuir el nivel de estrés que existe, organizar por áreas los días festivos de los empleados, delegar funciones de orientación vocacional a los empleados que demuestren mayor interés.

Huamán (2018), En su tesis denominada, “Satisfacción laboral en la empresa grupo Vamer Security según modelo S20/23, San Juan de Lurigancho, 2018”, cuyo enfoque es cuantitativo, descriptivo, la investigación fue tomada de una muestra compuesta por personas dedicadas al servicio de seguridad. El estudio en su investigación concluye que de las dimensiones de estudio para su investigación, y que fueron desarrollados en la encuesta, se obtiene en base a la muestra obtenida de la empresa, que tienen como resultado que gran parte de la investigación generan un aspecto de satisfacción laboral favorable y moderado, oscilando entre sus resultado, como algo satisfecho y bastante satisfecho, haciendo hincapié en la satisfacción

intrínseca el cual tiene que ver con la persistencia de realizar tareas y tomar decisión, y el buen ánimo, una proyección de algo satisfactorio a bastante satisfactorio, además resalta el estrés como uno de los factores negativos que salto a relevancia.

Morales (2016), en su tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Es Salud. 2016”, esta investigación es de tipo cuantitativo, la investigación tuvo una población estimada de 67 profesionales de la carrera de enfermería, concluyendo que para esta investigación bajo el análisis respectivo, la satisfacción laboral que se obtuvo como resultado es de nivel de moderado hacia alto, teniendo en cuenta que las dimensiones que presentan las más altas escalas son el desarrollo de tareas, desarrollo personal, relaciones sociales, y la única dimensión de menor escala está en los beneficios sociales y remuneración.

Tumpe (2016), en su tesis titulada “satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del hospital III Goyeneche y hospital III Yanahuara”, para esta investigación se utilizó el cuestionario Font – roja arequipa-2016”, el tipo de estudio fue descriptivo comparativo. Para ello la población estuvo conformada por un total de 101 personal médico, analizados, por el periodo de enero y febrero del 2016, en su investigación, concluye que gran parte de los médicos están en la situación de satisfacción laboral de satisfecho y muy satisfecho con su trabajo en el servicio de emergencia, en su estudio respondiendo a todas las encuestas. De los resultados de la encuesta se obtuvo que el sesenta y cinco por ciento de los trabajadores presentan niveles moderados de satisfacción laboral, el veintidós punto dos por ciento presentan una satisfacción aceptable, y el dos punto nueve por ciento satisfecho con su trabajo siendo que el nivel bajo está representado por un ocho por ciento.

1.3 Teorías relacionadas con el tema

Teorías relacionadas con la satisfacción laboral

Teoría de Higiene-Motivacional

Herzberg (1968), Aquí el autor, hace una diferencia en dos tipos de situaciones generados por factores que, posicionados en cada lugar, como son las situaciones de satisfacción laboral e insatisfacción laboral, el primer: de satisfacción laboral guiado por los factores presentes, aquellos intrínsecos, de motivación al trabajo como son: el logro, reconocimiento, etc. El segundo: el de insatisfacción laboral generado por factores ausentes, aquellos extrínsecos, de higiene como son: políticas de la compañía, supervisión, condiciones laborales, etc. Sin embargo, tenemos algunos autores que consideran a los factores de la satisfacción intrínseca como importante de generar sentimientos positivos de agrado y disfrute y los mismos que producen mayores niveles de compromiso organizacional, D' Angello, Marcano y Guerra, (2000); y Muñoz, Coll, Torrent y Linares, (2006).

Teoría del Ajuste en el trabajo

Dawes (1994), aquí el autor señala en su teoría que las habilidades de una persona guardan estrecha relación con la satisfacción laboral, es así que plantea que cuanto más se valora y se toma en cuenta estas habilidades como son por ejemplo el conocimiento, las experiencias, actitudes y comportamiento es más probable que el beneficio de un buen trabajo para la satisfacción laboral se llegue a realizar obteniendo mayores logros para la empresa y para la persona

En esta teoría tenemos que el autor (Dawes, 1994), resalta el aspecto personal, y la actitud frente a las actividades de la empresa, y en la que la empresa también se debe interesar en impulsar el esfuerzo y valores como aporte en el desempeño del

trabajador, elementos que se deben tener en cuenta para un mejor resultado en y un buen trabajo en los niveles de satisfacción laboral. Así de esta manera esta teoría postula y se enfoca en las habilidades de una persona como generadora de mayor logro en la satisfacción laboral, como, por ejemplo, el conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento), así mismo a través de su investigación establece la relación que puede haber entre los refuerzos (premios), y los valores propios que la persona busca satisfacer en el trabajo, todo esto lleva a obtener como resultado la satisfacción en el trabajador.

Teoría de la discrepancia

Esta teoría expuesta por Locke (1968), llega a definir a la satisfacción laboral en la cual se entiende como el nivel que genera un goce, un disfrute del desempeño laboral debido al valor que le proporciona la propia actividad. Y la insatisfacción como el estado emocional que no es placentero, producto de la frustración proveniente del trabajo o la consecuencia de valores laborales.

Es así que en esta investigación el autor (Locke, 1968) hace referencia al factor personal, emocional, y de valores de cada experiencia que puede presentar el trabajador, esto determina el hecho de producir el efecto de un desarrollo de satisfacción laboral o insatisfacción laboral, teniendo en cuenta que si el trabajador no tiene la noción clara de lo que es un buen desempeño producirá una frustración en sus funciones laborales.

Teoría de la satisfacción por facetas.

Esta investigación sostenida por Lawler (1973), en este trabajo para el autor, tenemos un desarrollo, otra vez dual en la que se destaca lo que el trabajador debería recibir y lo que recibe, es así que en una formula relacionamos que si él debe recibir es igual al

que recibe se estaría frente a una situación de satisfacción laboral, y si de la ecuación tenemos que si el debería recibir es mayor al que recibe, estamos frente a una situación de insatisfacción, si el debería recibir es menor al que recibe, estaríamos en un grado de afección y culpa.

Teoría de los eventos situacionales.

Según la investigación planteada por Quarstein, Mc Affe, y Glassman (1992), hace referencia a dos aspectos variados en el tiempo, tenemos un primer momento cuando se decide aproximarse al lugar de trabajo, para ello se estudia puntos de vista que le son de interés a sus expectativas o experiencias, esta es la situación denominada características situacionales, y el otro momento incide en el interior de la etapa laboral, es decir cuando ya se está trabajando, se producen experiencias que no estaban analizadas o proyectadas con certeza que resultaría, producto de esta situación pueden generarse situaciones que pueden ser beneficioso o negativo.

Características de la satisfacción laboral

De acuerdo a Stephen (1998), para este autor detalla que los factores que rigen dependen de las habilidades del trabajador en relación a las oportunidades de crecimiento que ofrece la empresa, así tenemos que variedades como el reto, la retroalimentación entre otros son factores positivos que influyen en los empleados, como características de este proceso tenemos los siguientes:

Reto del trabajo

Según Stephen (1998), en esta característica se estaría ante el planteamiento de un reto donde las capacidades y habilidades del trabajador son puestos en actividad así mismo la empresa ofrece una variedad de tareas en un nivel moderado, combinado estos elementos provocara al trabajador la percepción de satisfacción y placer,

teniendo en cuenta que el nivel de tareas proporcionados para ejercer sus habilidades son en la medida equitativa de las habilidades para el puesto de trabajo o las habilidades que posee el trabajador, ya que de una excesiva o mayor capacidad de oportunidad como reto que ofrezca la empresa, es decir en un nivel moderado, pues si la tarea es mucho mayor que la capacidad se producirá la sensación de fracaso, provocando una disminución en la satisfacción del trabajador.

Sistemas de recompensas justas

En este punto Stephen (1998), hace referencia en las políticas de ascenso y las ofertas económicas que proporciona al trabajador, esto quiere decir que ante una situación con estos factores no debe de haber diferencia entre otros elementos que puedan desequilibrar las percepciones de satisfacción laboral, ya que aquí juegan los parámetros de lo que es justo en relación a las expectativas con sus habilidades, así se entiende que los trabajadores muestran mayor satisfacción laboral ante las oportunidades económicas y las oportunidades de ascenso que puedan obtener en el desenvolvimiento de sus tareas o en el proceso de sus funciones como trabajador, pues de ello observan que cuando el salario es equitativo en relación a los tipos de labor de acuerdo a sus funciones y al ascenso se realiza de forma honesta y con rigurosa imparcialidad, percibirá un nivel superior de satisfacción.

Satisfacción con el salario

Para Stephen (1998), lo que se percibe económicamente es entendido como las compensaciones que reciben los empleados por el desempeño de sus labores. Esta característica viene respaldada por el área de recursos humanos ya que son ellos tienen como uno de sus puntos principales el de adquirir los proyectos capacitados para el puesto, cumplir con los empleados, y retener la fuerza productiva. Este autor también plantea el desenvolvimiento en el ambiente de trabajo llevando a explicar el desempeño de un líder, como se da en la situación, basada en estudios, en la que ante

un grupo de trabajadores con baja autoestima es importante que el líder muestre ser más considerado y tolerante, asimismo la pertinencia de escuchar las opiniones, de otorgarles muestras de apoyo para su desempeño provocara una mayor satisfacción en los empleados.

Colegas que brinden apoyo

Un aspecto importante para Stephen (1998), pues se desenvuelve en el buen ambiente en torno a la actitud de los integrantes que pertenecen a la empresa, así para Stephen los mayores logros que puedan obtener el trabajador también depende del apoyo de sus integrantes, de sus compañeros de trabajo, también hace mención que la actitud que tiene el jefe como punto determinante para la satisfacción del trabajador, es decir si el jefe inmediato o mediato, muestran consideraciones y deseos de superación para el trabajador, ya sea escuchando sus opiniones, críticas o el dialogo con ellos podrán obtener mayores niveles de satisfacción laboral.

Condiciones favorables de trabajo

Para Stephen (1998), en esta característica nos menciona que el trabajador prefiere siempre las condiciones que son favorables para él, pues de ello se brinda la seguridad y la facilidad para el desempeño de sus funciones, siendo que tiene mayor preferencia por lugares o ambientes físicos que no sean peligrosos o que causen un malestar en el desenvolvimiento de sus actividades, así mismo menciona que puede ser tolerable los aspectos que pueden influenciar de manera negativa tales como el ruido, o dependiendo de la luz con la que trabaja siempre y cuando estos aspectos se presenten en forma moderada y no excesiva.

Importancia de la satisfacción laboral

Según plantea Stephen (2004), nos expone formas peculiares que se puede presentar en la satisfacción del trabajador, planteando que en un primer momento que los trabajadores que no están satisfechos faltan con frecuencia a sus puestos de trabajo, e incluso llegando a renunciar, en un segundo momento nos refiere que los trabajadores que gozan de mayores niveles de satisfacción laboral tienen la cadena de una mejor salud y hasta pueden tener una vida prolongada, en un tercer momento la satisfacción del trabajador se relaciona con la costumbre de la vida diaria, la vida en particular del trabajador.

De acuerdo con Spector (2002), relaciona tres aspectos importantes que se presenta por parte del trabajador y de la empresa, menciona que el desempeño laboral, el tema de la salud y la situación en la calidad de vida están presentes como concordancia para niveles altos de satisfacción laboral

Para Arbaiza (2010), nos refiere que los grupos de estructuras de poder que generan trabajo deben priorizar que sus trabajadores deben estar satisfechos y deben estar también motivados pues esto evitaría un desorden en la organización de sus actividades, evitar la rotación de sus trabajadores, que falten a sus labores provocaran que afecten el nivel de satisfacción laboral en sus empleados.

Siempre estaré convencido que mientras no exista una buena administración de trabajo en la organización de la empresa, no podría haber oportunidad para una buena productividad, de ser el caso esto afectaría en el buen desenvolvimiento de la empresa, y la armonía en los empleados, para ello debería haber una mejora en la actividad económica social etc.,

Para entender mejor el concepto de satisfacción laboral, se estudió el concepto y desempeño del trabajo, para los años 30 diversos estudios se encargaron de realizar

esta investigación y a partir de ellos definen a la satisfacción laboral como la perspectiva producto de una experiencia positiva que hace el trabajador en su entorno laboral, premisa estudiada en sus inicios por Hoppock (1935), Herzberg (1959, 1987) y Locke (1969, 1976) desde el área de Psicología (Vuotto, 2007).

En la actualidad podemos considerar que el trabajo en las organizaciones se ha innovado, muchos aspectos de forma global han generado al desarrollo favorable de la actividad laboral, tales como la economía, el ámbito social, la salud, etc., generando un mayor logro de posibilidades que hacen y prometen acrecentar los grados de satisfacción laboral en una organización, la meta de llevar a establecer una estabilidad laboral esta preponderantemente en la mente del empleador.

Definiciones de la variable satisfacción laboral

Newstrom y Davis (2003), Estiman que la satisfacción laboral guarda relación con los sentimientos y emociones que pueden ser de forma favorable o pueden ser de forma desfavorable.

Para Vuotto (2007), considera que la satisfacción laboral es una constante adaptación en relación a sus propias capacidades ante diversas formas de trabajo o también la capacidad de modificarlas para su propio beneficio.

Para Rico (2012), la satisfacción laboral está relacionado con el entorno laboral en un sentido general, es decir se encuentra inmerso en ello la fidelidad, la productividad, rotación que dependería mucho de un nivel de satisfacción laboral.

Para Castro, Contreras, y Montoya (2009), la satisfacción laboral refiere a que tiene estrecha relación con el conocimiento y la percepción en el trabajador el cual se compone emocionalmente, establece que estos elementos actúan directamente en la actitud del trabajador.

Según Maslow (1991) hace mención en el deseo que tiene el ser humano, explicando que la satisfacción laboral en el individuo se da en pocas situaciones, ya que el ser humano siempre se encuentra en constante cambio de deseo, y hace referencia a dos momentos, primero que el ser humano nunca permanece satisfecho y segundo existe una jerarquía de predominio en cuanto a sus necesidades.

Para Chiang, Salazar, Núñez, (2007), de manera concreta define en el sentido de satisfacción laboral a las conductas que tiene el empleado frente a sus actividades, en forma general o a alguien específico dentro de la organización.

Para Locke (1976), la satisfacción laboral se entiende como la perspectiva producto de la experiencia positiva que hace el trabajador de su entorno laboral, llevándolo a sentir placer o disfrute de su labor.

Para Taylor (1911), la satisfacción laboral está relacionado con el sistema de recompensas específicamente con el salario el cual provoca la percepción en el trabajador.

Para Pintado (2011) La satisfacción laboral define como el compromiso con la empresa, el colocarse como miembro propio de funciones en la empresa, identificándose con ello, genera su propia actitud entendido en creencias y valores desarrollados en la empresa.

Sonia Palma, (2005), Tomamos en cuenta la definición elaborada por Sonia Palma el cual refiere que es la predisposición a lograr una estabilidad el cual guarda relación directa con la satisfacción que siente el empleado, en relación con sus experiencias.

A partir de las definiciones arriba descritos, podemos establecer como definición que la satisfacción laboral no es un concepto Global, se trata de un concepto complejo en base a la actitud de los empleados respecto del entorno laboral en relación a

experiencias adquiridas, de manera positiva que puede conllevar a una tendencia estable.

Dimensiones e indicadores relacionados a la variable

Dimensión significación de la tarea:

Para Palma (2006), refiere a la importancia al área donde se desempeña el trabajador, en relación al sentido y percepción personal, tales como el aporte mental, el esfuerzo, etc. Si participa activamente y si él mismo considera su desempeño laboral de forma fundamental en sus labores.

Robbins (2004), nos menciona guarda relación con el valor de realizar la tarea, el cual se percibe de manera positiva.

Para Amorós (2011), se refiere a la jerarquía que tiene el puesto el cual se percibe con un resulta optimo y visible.

Indicador capacitación

Chiavenato (2007), define que es la meta para algo específico comprendido como u proceso educativo de conocimientos de forma breve y organizado obteniendo conocimientos habilidades y competencias.

Para Werther y Davis (2008), refiere a la capacitación como el desenvolvimiento de habilidades para los niveles del puesto en el que se desempeña que puede incidir en sus responsabilidades de manera satisfactoria.

Para Blaque (1999), la capacitación apunta a lograr lo que la organización quiere lograr en cuanto al área que desempeña el trabajador, está relacionado con el

servicio que debe brindar cuando se requiere conocer, o desarrollar una actividad en compromiso con su actividad.

Indicador evaluación

Para Gaspar (2000), la evaluación viene hacer investigación de forma aplicada y sistematizada el cual ayuda a proporcionar información suficiente a los diferentes elementos de un objetivo.

Para Chiavenato (2007), expresa en su definición que la evaluación comprende el proceso el cual tiene como mínimo las fases de recoger información, el valor que tiene la información y las decisiones a tomar.

Cano (2008) refiere a la evaluación implica a varios instrumentos de aplicación el cual tiene como propósito otorgar información.

Indicador Información adecuada

Para Shera (1990), la información adecuada viene a constituir el material del conocimiento y es percibida a través de los sentidos.

Nonaka y Takeuchi (1995) define a la información en relación a dos formas de conseguirlas, la primera sintácticamente, el cual se refiere por el volumen, la cantidad que contiene, y la segunda, semánticamente a través del significado.

Para Alegre (2004), la información adecuada comprende como el conjunto de datos significativos, el cual contiene además relevancia y propósito, logrando cambios en la percepción del receptor.

Dimensión Condiciones de trabajo:

Según Palma (2005), nos refiere que en esta dimensión se estudian los componentes materiales y componentes de infraestructura donde se desenvuelve el trabajo.

Para De la Cueva (2002), en las condiciones de trabajo asocia con la seguridad e higiene.

Fernández-Ríos (1999), menciona que son los factores que están presentes en el entorno de trabajo como por ejemplo el ruido, la limpieza etc.

Para Robbins (2005), asocia las condiciones de trabajo al ambiente de trabajo, en la cual los trabajadores prefieren a su bienestar laboral y las facilidades que les otorga para realizar un buen desempeño.

Indicador el ambiente

Pérez y Merino (2010), asocia la definición a todas las circunstancias que se presentan en la actividad de su área de trabajo.

Fernández-Ríos (1999), explica que el medio ambiente laboral tiene que estar relacionado con la administración, la organización de la empresa y la forma como se ordena o está distribuido el trabajo.

Perry (1961), nos refiere que un buen ambiente está en relación directa con el desarrollo de la productividad a lo destaca que un mal ambiente laboral provocaría bajos niveles de satisfacción.

Indicador la comodidad

Según Gaspar (2011), explica la comodidad en un trabajo, asocia a la organización del trabajo con el comportamiento en la organización el cual producirá un efecto productivo con niveles altos.

Para Chiavenato (2009), la comodidad tiene que ver con los factores intrínsecos asociados con las condiciones del trabajador, el cual fijara de manera directa la motivación y la satisfacción e insatisfacción laboral.

Por lo que se refiere a Lawler (1982), refiere que la comodidad del empleado, es similar a la condición laboral, como forma simbólica del área de labores.

Indicador el horario

Gaj (2000), explica en relación al horario de trabajo, esclareciendo y enfatizando en las horas extras de trabajo haciendo un detalle entre horas pagadas y no pagadas.

Según Figart y Golden (1998) el horario es el lapso de tiempo contenido en una diversidad de relaciones sociales y culturales, en un determinado espacio de trabajo.

Como afirma Lawler (1982), respecto al horario, está relacionada con la jornada de labor fijada fraccionada en determinados lapsos de tiempo, oscilando frecuentemente entre horas, días, meses, años.

Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social

Para Palma (2005), Esta dimensión se manifiesta en la medida que el trabajador percibe la oportunidad de realizar labores importantes para su autorrealización.

Para Fernández-Ríos (1999), el reconocimiento personal es el valor que le otorga las personas en general del entorno de trabajo, elogiando, premiando o reforzando aspectos de su propio trabajo.

Según Perry (1961), el Reconocimiento nos refiere que gran parte de los trabajadores están en constante búsqueda del reconocimiento y ya que para ellos implican más los valores provenientes del trabajo.

Indicador realización personal

Para Fernández-Ríos (1999), la realización personal está asociada a las facilidades y oportunidades que les otorga la empresa para provocar en el trabajador las posibilidades de desarrollo profesional y personal.

Para Gaspar (2011), en cuanto a la realización personal, nos refiere a aquella experiencia y crecimiento que se obtiene al estar en constante interacción con el grupo o con cada uno de ellos, ayudando a obtener y conocer aspectos variados que se puedan desenvolver u optimizar en el desempeño personal y de sus actividades.

Para Chiavenato (1994) asimila con la autorrealización en la que la persona busca desarrollar su propio potencial y el estímulo que tiene de poder optimizar y maximizar sus habilidades.

Indicador el trato

Para Fernández-Ríos (1999), para que haya un buen trato en el trabajo tiene que estar asociado con los compañeros de trabajo, ya sea con los trabajadores de su misma unidad o de otras áreas de la empresa.

Para Gaspar (2011), el trato en el trabajo enfatiza en la unión y el apoyo que brindan los miembros del entorno laboral, el cual trae como efecto un buen ambiente de trabajo con niveles alto de satisfacción.

Para Argüello (2011) El buen trato refiere al contacto mutuo entre los integrantes que comparte un mismo espacio, fortaleciendo el desarrollo de la comunicación y propiciando a una buena actividad.

Indicador la satisfacción y/o valoración

Para Fernández-Ríos (1999), la satisfacción está relacionada con el reconocimiento, y la valoración en relación directa con la eficiencia que tiene el trabajador dando a resaltar esos aspectos que impulsan a realizar su tarea.

Pernía Y Carrera (2014), la satisfacción depende básicamente de los beneficios y apremios que le proporciona la organización el cual genera un estado emocional satisfactorio.

Stephen y Robbins (1998), la identidad, y la valoración de compartir junto a la organización a la cual fue contratado es señal de un buen aspecto en la satisfacción, aquí el trabajador se inserta como miembro valioso y valorado en su empresa.

Dimensión Beneficios Económicos

Palma, 2005. En esta dimensión está relacionada con los incentivos económicos en proporción que puedan generar al trabajador un mejoramiento en su posición y que posibilita un mejoramiento en sus actividades.

Para Fernández-Ríos (1999) la retribución económica, el beneficio económico es la ganancia que recibe el trabajador por el desarrollo de sus actividades, el cual está en dirección a intervenir el progreso de su vida personal y familiar.

Para Chiavenato (2003) la remuneración básica como beneficio económico se refiere a la retribución que obtiene el trabajador de forma constante para beneficio de sus intereses.

Indicador bajo sueldo económico

Para Maloney (2001), en cuanto al bajo sueldo económico, hace énfasis en que es de sumo interés conocer el nivel del salario mínimo respecto a la distribución de salarios en un país, para tener una perspectiva de los potenciales efectos que generan cambios del mismo.

Según señala Bravo y Vial (1997), enfatiza en la preocupación de la determinación de un salario justo, pues el mercado presenta muchas variedades, y es donde el estado debe intervenir para regular las implicancias de estas variedades protegiendo a los más débiles.

Para Murphy y Welch (1996), en referencia al bajo sueldo, ante la frecuencia de nivel bajo en la percepción del sueldo, el aumento a escalas mínimas, se percibirá como un aumento significativo sobre la variedad de los efectos económicos para el trabajador.

Indicadores negatividad con el sueldo

Hannoun (2011), en referencia a la negatividad con el sueldo afecta a la actitud del empleado y lo motiva al deseo de alejar o dejar de realizar su labor, como por ejemplo un descuento en su remuneración mensual.

Para Muñoz (1990), el salario bajo refiere a lo justo para que un empleador presente niveles altos de satisfacción.

En el trabajo de Castillo y Freeman (1991), se identifica la importancia del grado de restrictividad del salario mínimo sobre la población, para determinar si una alteración de este salario, genera efectos nulos, débiles o fuertes sobre el empleo.

Indicador expectativas

Para Hill (2011) la oportunidad de ascenso, expectativas se entiende fundamentalmente a la oportunidad del trabajador con el deseo de superación en el puesto de trabajo acompañado con una mayor recompensa por sus labores.

Para Robbins (2004), en cuanto a las expectativas está relacionado con la información que percibe tanto de los demás colegas, o de las propias empresas y su experiencia como trabajador esquematizando expectativas en sus próximos trabajos.

Para Gaspar (2011), las expectativas conllevan un factor motivacional de lograr que el trabajador tenga metas a futuro y logren permanecer en sus puestos de trabajo dentro de la organización.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015?

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de la dimensión significación de la tarea de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas registrales de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de la dimensión condiciones de trabajo de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas registrales de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de la dimensión reconocimiento personal Y/o social de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas registrales de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de la dimensión beneficio económico de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas registrales de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica

En la actividad actual de los orientadores de atención al usuario en los Registros Públicos, es propicio conocerla, nuestro propósito es investigar el grado relacionado en cuanto a la satisfacción laboral, con la finalidad de reconocer los factores o dimensiones que intervienen directamente en la satisfacción laboral. Los implementos, formas o mecanismos que utilizan los orientadores al usuario son de mayor importancia pues de la información que puedan proporcionar al público depende su capacidad, tanto de la empresa como del trabajador. Para que esto sea posible es necesario que los empleados tengan altos niveles de satisfacción laboral.

Justificación practica

La realización de esta investigación permitió al Autor conocer a niveles estadísticos la actual situación del área de orientación al usuario de las oficinas receptoras de SUNARP, y que a su vez permitirá brindar aportes para mejorar debilidades que se encuentran en la entidad, en este caso para registros públicos.

Justificación metodológica

La investigación realizada se justifica porque a través de un instrumento, enfocado y en contacto directo con a una población, se determinó situaciones y conductas en grados que son susceptibles de un avance o permanencia en su desarrollo para las metas a cumplir, por ello esta investigación sirve como prototipo para nuevas investigaciones que estimen una organización con características similares.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

La dimensión predominante en la satisfacción laboral es el reconocimiento personal Y/o social de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El indicador predominante dentro de la dimensión significación de la tarea es la capacitación de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas registrales de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015

Hipótesis específica 2

El indicador predominante dentro de las condiciones de trabajo es la comodidad de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas registrales de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015.

Hipótesis específica 3

El indicador predominante dentro del reconocimiento personal Y/o social es realización de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas registrales de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015.

Hipótesis específica 4

El indicador predominante dentro del beneficio económico es el bajo sueldo de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas registrales de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la dimensión predominante del nivel de satisfacción laboral de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el indicador predominante del nivel de significación de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015

Objetivo específico 2

Determinar el indicador predominante del nivel de las condiciones de trabajo de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015

Objetivo específico 3

Determinar el indicador predominante del nivel de reconocimiento personal Y/o social de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015

Objetivo específico 4

Determinar el indicador predominante del nivel de beneficio económico de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015

CAPITULO II

Método

2.1 Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), referido a la estrategia que se proyecta para lograr conseguir y recolectar la data que se desea, por lo que la aplicación de un diseño de investigación estaría en la búsqueda de la mejor estrategia para llegar a la respuesta que previamente ya está planteado.

Arias (2006), En tal sentido manifiesta que se requiere optar por un diseño para establecer el análisis y estudio y evaluación del trabajo por lo que el presente trabajo se enmarca en un estudio de contacto directo con la realidad, investigación de tipo descriptivo que se adecua a los parámetros que el autor se ha propuesto. Por lo que, se deduce que para Arias (2006), la investigación de campo, se da por el conjunto de datos recolectados obtenidos de los sujetos involucrados en la población, inmersos en la realidad donde se encuentran las actividades a investigar.

Enfoque cuantitativo

Para Hernández, et al (2014), en su libro, "Metodología de la investigación", nos refiere como un conjunto ordenado de secuencias, estudiadas a rigurosidad, se toma como punto de partida una idea concentrada en la investigación que uno ha decidido realizar para luego ir enriqueciéndolo de aportes, de conceptos, de preguntas, construyendo así un marco general en el que se va enfocando el desarrollo de la investigación, posteriormente se llega a fijar las hipótesis y se determinan las variables, de esta manera en una secuencia de pasos que ya se ha mencionado se llega a establecer una serie de conclusiones que apoyan, refuerzan o prueban los resultados de la hipótesis.

Diseño descriptivo

Hernández, et al (2014), nos refiere al diseño descriptivo simple, que es aquel que teniendo información documentada conlleva a establecer una problemática en la que se indica la variable o variables con sus dimensiones o factores para detallarlas en un plano de estudio científicamente elaborado, para nuestra investigación está vinculándolas con las 4 dimensiones de la investigación y segmentarlos de acuerdo a criterios específicos.

En este sentido el diseño de la investigación fue desarrollado obteniendo directamente la información de los trabajadores de las oficinas receptoras de registros públicos sede lima – 2015.



Donde:

- M: Muestra
- O1 Satisfacción laboral

Figura N° 01. Diseño de la investigación

M= Muestra de orientadores al usuario de la SUNARP

O= Información relevante que se recoge de la muestra: Satisfacción laboral.

Diseño no experimental

Hernández, et al (2014), en su obra sobre la investigación cuantitativa refiere a dos tipos de investigación, la investigación experimental que es la que puede clasificarse en antes del experimento (pre experimentos), los experimentos netamente puros y los cuasi experimentos, tomado de Campbell y Stanley (1966), y la investigación no experimental, que pueden ser transversales y longitudinales.

Es así, como menciona Hernández, et al (2014), la investigación no experimental es aquella tomada como investigación el cual nace con una propuesta que involucra la situación real de dicha actividad para la recolección de información, esta realidad que se presenta no se manipula, no se altera, solo se junta los elementos que varían en su entorno, al establecerse la variable con sus factores se llega a investigar de forma visual recolectando los datos en el momento que se desarrollan para luego estudiarlas, a diferencia de una investigación experimental donde el investigador si manipula la realidad introduciendo elementos o sujetos para estudiarlos de manera directa de cómo influyen o se comportan en dicha realidad

Diseño transversal

Hernández, et al (2014), es la situación en la cual se recolectan datos e información en un solo momento. Su objetivo es detallar y estudiar las variables en un tiempo parametrado.

Para la presente investigación fue transversal porque a través del instrumento de medición que se utilizó, se obtuvo la información necesaria, en cuya aplicación se dio en una sola ocasión.

Tipo de estudio sustantivo

Según Rodríguez (2002), el tipo sustantivo esta siempre en la tendencia a describir a detallar, explicar la realidad, para dicho propósito se basa en principios y leyes que apoyan la investigación científica, llevando a una investigación básica o pura. Se presentan dos tipos, la investigación descriptiva y la investigación explicativa.

2.2 Variable, operacionalización

Definición conceptual de la variable

Definición conceptual:

Palma, (2004), para el presente trabajo se toma en cuenta la definición elaborada por Sonia Palma el cual explica que es la predisposición a lograr una estabilidad el cual guarda relación directa con la satisfacción que siente el empleado, en relación con sus experiencias.

Definición Operacional de la variable satisfacción laboral.

El presente trabajo de investigación, se desarrolló contando con la población que estuvo conformada por los orientación al usuario de las oficinas receptoras adscritas a la SUNARP- Sede Lima – 2015, la muestra se consideró a la misma que el total de la población, esto debido solo son 25 orientadores al usuario, se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia en donde se consideró al total de nuestra población, en la recolección de datos se adoptó como herramienta de medición el cuestionario (escala de satisfacción laboral SL-SPC), validado por Palma, (2004), el cual consto de 23 ítems los cuales se agruparon en relación a las 04 dimensiones establecidas por la autora que califican la satisfacción laboral, estas son significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficio económico, así mismo estas

dimensiones tuvieron 12 clasificaciones denominadas indicadores agrupadas de 3 indicadores para cada dimensión las cuales son: capacitación, evaluación, información adecuada, ambiente, comodidad, horario, realización, trato, satisfacción y/o valoración, bajo sueldo, negatividad, expectativas, y los criterios que se tomaron en cuenta fueron siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

2.2.2 Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Significación de la tarea	Capacitación	Del 1 al 06		
	Evaluación			
	Información adecuada			
Condiciones de trabajo	Ambiente	Del 07 al 12	1= siempre 2=casi siempre 3= a veces 4=casi nunca 5= nunca	Baja
	Comodidad			60 - 140
	Horario			Moderada
	Realización			141 - 220
Reconocimiento	Trato	Del 13 al 18		Alta
	Satisfacción y/o valoración			221 - 300
Beneficio económico	Bajo sueldo	Del 19 al 23		
	Negatividad			
	expectativas			

2.3 Población y muestra

Población

Según Hernández, et al (2014), viene a ser el grupo general de la variedad de casos que se relacionan y tiene un factor común respecto de las situaciones. Por lo que una vez determinado la unidad de investigación, el siguiente paso es demarcar la población a estudiar.

Esta población en nuestro trabajo se basa en la totalidad de orientadores al usuario ubicados en las 10 Oficinas receptoras de Registros Públicos sede Lima - 2015, obteniéndose un total de 25 personas que se encuentran distribuidos en estas oficinas receptoras.

Muestra

Para Hernández et al (2014), viene a ser la unidad de investigación, tomada de la población, en algunos contextos denominados en variedades como por ejemplo muestra aleatoria, o al azar, sin embargo, el autor menciona que es en vano tomar esta variedad como firma de diferenciarlos ya que no provoca un mayor impacto en los resultados. Lo que si implica es que pocas veces se realiza el estudio de toda la población por lo que se coge un pequeño grupo el cual se mostrara como un reflejo de la unidad tomada.

Para el presente trabajo se consideró que, por el tamaño de la población, esta es igual a la muestra, serian de igual tamaño, en la que estaba constituida por los 25 orientadores al usuario de las oficinas receptoras se la SUNARP-sede lima 2015.

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

Técnica la encuesta

Se puede definir, siguiendo a García (1993), como la técnica altamente sistematizado en procedimientos estudiados y parametrados, que se utiliza para la recolección de información, del que posteriormente en base a todo el procedimiento de investigación se describirá o explicará la realidad que suscita el motivo de sus variables.

Instrumento el Cuestionario

Para Briones (1995), el cuestionario es un conjunto de interrogantes, basado en la información recolectada el cual busca como interrogar al entrevistado, esta fuente de interrogantes tiene que estar relacionado estrechamente con las variables o factores que están en la investigación, teniendo en cuenta que al elaborar dicho cuestionario el investigador debe evitar que provoque en el entrevistado actitudes de fatiga o aburrimiento, o algunas inconsistencias en las preguntas al no estar bien planteadas.

Para el presente trabajo acerca de la satisfacción de los orientadores al usuario de las oficinas receptoras de la SUNARP Sede Lima – 2015 como instrumento se aplicó el cuestionario conformado por 23 ítems los cuales se agruparon en relación a las 04 dimensiones establecidas por la autora que califican la satisfacción laboral, estas son significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficio económico, así mismo estas dimensiones tuvieron 12 clasificaciones denominadas indicadores agrupadas de 3 indicadores para cada dimensión las cuales son: capacitación, evaluación, información adecuada, ambiente, comodidad, horario, realización, trato, satisfacción y/o valoración, bajo sueldo, negatividad, expectativas.

Ficha técnica

Nombre : Encuesta sobre satisfacción laboral

Autor(es) : Leonidas Jesús Jacinto Reyna

Adaptado por: escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma

Significación: Se trata de medir la satisfacción laboral a través de cuatro dimensiones independientes que miden la satisfacción laboral de los empleados, orientadores al usuario en de las oficinas receptoras de los Registros Públicos de Lima (I) significación de la tarea, (II) condición de trabajo, (III) reconocimiento personal y/o social y (IV) beneficio económico. Estas dimensiones a la vez presentan indicadores que nos ayudaran a especificar detenidamente el factor que está siendo vulnerado o que mayor frecuencia de impacto positivo o negativo presenta.

Administración: Individual

Duración : Sin tiempo limitado.

Aplicación : Se aplicó a los orientadores al usuario de las oficinas receptoras de los Registros Públicos de Lima.

Puntuación: Interesa sobre todo tener en cuenta aquellos ítems objeto de aplicación a los orientadores al usuario de las oficinas receptoras de los Registros Públicos de Lima. Cada ítem posee una puntuación de uno a cinco.

Tipificación: Se han elaborado baremos para cada una de las dimensiones con 25 trabajadores, orientadores al usuario de las oficinas receptoras de los Registros Públicos de Lima.

Validez

Para Baechle y Earle (2007) la validez evalúa la prueba o cada ítem de ello, en la medición de sus evaluaciones se compara entre sí y con cada uno de otras medidas de la misma categoría, menciona que para muchas investigaciones está desarrollado en forma estadística.

En la presente investigación, la validez del cuestionario para que tenga mayor consistencia ha sido sometida a juicio de expertos con dominio del tema y amplia experiencia en la elaboración de instrumentos.

Confiabilidad

Para Hernández et al (2014), menciona a la aplicación que se realiza un mismo sujeto a través de un instrumento el cual siempre se va a obtener los mismo s resultados.

Hernández et al (2014), para este autor una prueba piloto es una primera practica proyectada a verificar el desarrollo que posteriormente se realizara.

Para nuestra investigación, según la tabla nro. 2, nuestra investigación presenta baja fiabilidad, sin embargo, presenta coherencia interna en el establecimiento de los ítems.

En la presente investigación se aplicó el instrumento con las puntuaciones que delimitan la fiabilidad, para nuestro instrumento tenemos que presenta mayor coherencia interna, pues de ello se busca determinar los grados de satisfacción laboral, para ello se realizó un plan piloto en la cual se realizó a 10 orientadores al usuario, obteniendo una proyección que estima lo que desarrollamos en gran parte de nuestra investigación

Tabla 2

Fiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción laboral	0.516	23

Fuente: Base de datos

El cuestionario presenta una baja fiabilidad y mayor coherencia interna.

Tabla 3

Baremos de las variables

Variable / dimensión	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción laboral	69 a -	70 a 92	93 a +
Significancia de la tarea	18 a -	19 a 24	25 a +
Condiciones de trabajo	18 a -	19 a 24	25 a +
Reconocimiento	18 a -	19 a 24	25 a +
Beneficio económico	14 a -	15 a 20	21 a +

Fuente: Base de datos

Los baremos o categorías son producto de la suma de los ítems.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación se solicitó a la gerencia de registros públicos, un oficio que nos autorizó realizar el desarrollo de la aplicación de la encuesta en las oficinas receptoras de la entidad donde se realizó la investigación, posteriormente se evaluó los días en que se realizó la encuesta optando de diez momentos, ya que son 10 las oficinas receptoras dispersas a nivel de lima, una vez organizados se procedió a visitar las oficinas receptoras de la SUNARP y se logró reunir la recolección de datos, al momento de la entrevista se llegó explicar a los orientadores al usuario lo que se iba a realizar, llevando entre 2 a 5 minutos de duración, es así que la población en total de las 10 oficinas receptoras (25 personas) brindó apoyo necesario, de la investigación, el proceso para la recolección de información se realizó sin mayores problemas, una vez con el producto obtenido se procedió a utilizar el sistema SPSS 2.1, para la realizar la estadística y revisar los niveles de satisfacción laboral que contrastamos con nuestra hipótesis.

En la estadística, se aplicó para el análisis descriptivo el SPSS versión 2.1, a través del “Alpha de Cronbach” y para los resultados un análisis porcentual y frecuencial.

2.6 Aspectos éticos

Esta investigación esta rigurosamente evaluado en torno a la realidad de la problemática que se planteó llevando a cabo cada proceso sin la estimación de plagiar o apropiarse de diseños o textos de autores reconocidos, para ello se esclarece la fuente proporcionada, respetándose cada aspecto de la investigación.

Respecto a los empleados que fueron materia de encuesta, se respetó la autonomía y la evaluación fue anónima, dando a conocer y orientando a cada uno los aspectos de la investigación y tomando libertad en sus decisiones.

CAPITULO III
Resultados

3.1. Descripción

Tabla 4

Frecuencia de niveles de satisfacción laboral de los empleados.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	88%
Moderado	3	12%
Alto	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los empleados

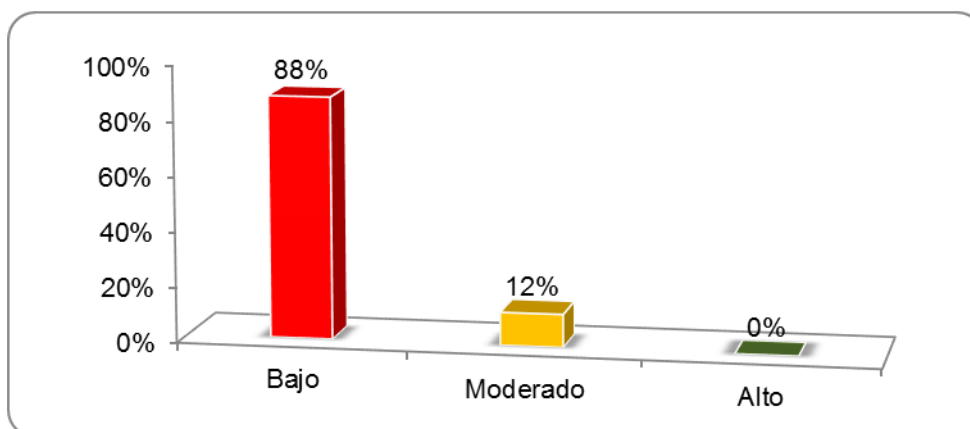


Figura 2. Niveles de la satisfacción laboral de los empleados

Interpretación:

De la tabla 4 y figura 2, podemos obtener como resultado que el 88% poseen un nivel bajo, el 12% un nivel moderado. Por lo que podemos observar que esto pone de manifiesto que las dimensiones presentan niveles bajos de porcentaje.

Tabla 5

Frecuencia de la dimensión significación de la tarea de los empleados

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	36%
Moderado	16	64%
Alto	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los empleados

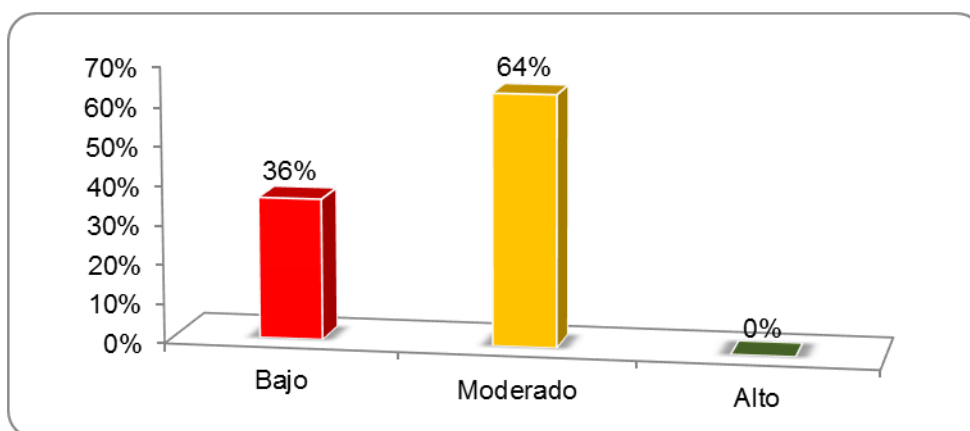


Figura 3. Niveles de la dimensión significación de la tarea de los empleados

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 3, se deduce que el 64% contiene un nivel bajo, en la significación de la tarea, el 36% presenta un nivel moderado.

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión condiciones de trabajo en los empleados

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	96%
Moderado	1	4%
Alto	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los empleados

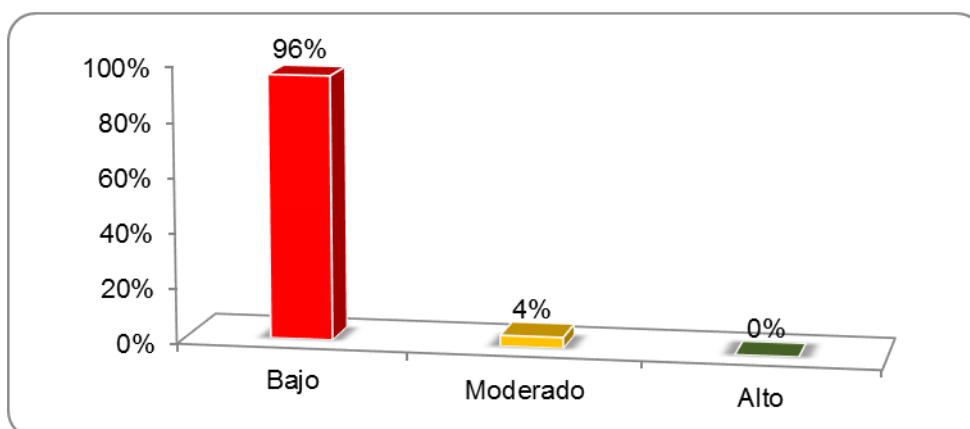


Figura 4. Niveles de la dimensión satisfacción laboral en las condiciones de trabajo en los empleados

Interpretación:

De la tabla 6 y figura 4, se deduce que el 96% presentan un nivel bajo, 4% presentan un nivel moderado. En esta figura nro. 4 nos muestra un nivel bajo con el 96% debido a que la mayoría de indicadores de esta dimensión se encuentran en este nivel.

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión reconocimiento en los empleados

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	40%
Moderado	15	60%
Alto	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los empleados

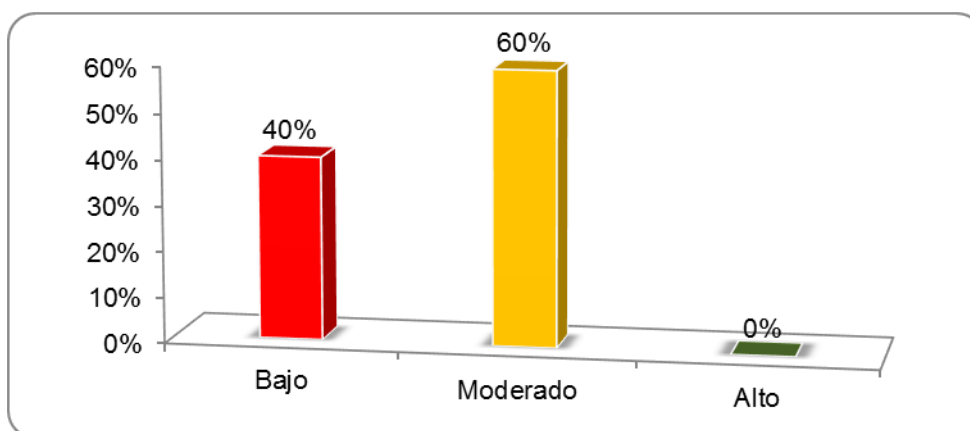


Figura 5. Frecuencia de la dimensión reconocimiento en los empleados

Interpretación:

De la tabla 7 y figura 5, se destaca que el 60% presentan un nivel moderado, el 40% un nivel bajo. En esta figura nro. 5 nos muestra un nivel moderado con el 60% debido a que la mayoría de indicadores en esta dimensión se encuentran en este nivel.

Tabla 8

Frecuencia en la dimensión beneficio económico en los empleados

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	92%
Moderado	2	8%
Alto	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los empleados

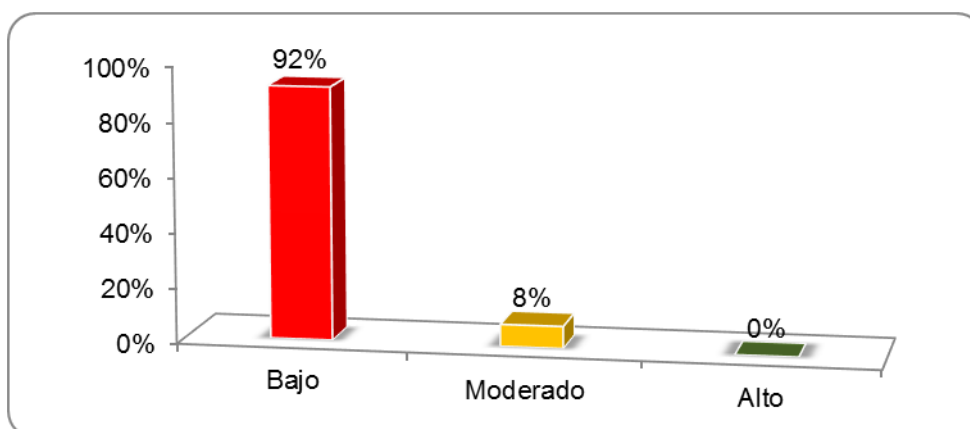


Figura 6. Niveles en la dimensión beneficio económico en los empleados

Interpretación:

De la tabla y figura 6, se deduce que el 92% un nivel bajo, el 8% un nivel moderado.

En esta figura nro. 6 nos muestra un nivel bajo con el 92% debido a que la mayoría de indicadores en esta dimensión se encuentran en este nivel.

3.2. Prueba de Hipótesis

Al aplicarse la prueba de normalidad se registró que dos dimensiones no presentan normalidad, pues el valor “p” es menor a $\alpha = 0.05$. Por ello se probó con la regresión logística.

Tabla 9

Prueba de normalidad de los datos

Variable / dimensión	Shapiro-Wilk			Resultado
	Estadístico	gl	Sig.	
Satisfacción laboral	,930	25	,087	Normal
Significancia de la tarea	,873	25	,005	No normal
Condiciones de trabajo	,932	25	,096	Normal
Reconocimiento	,944	25	,185	Normal
Beneficio económico	,887	25	,010	No normal

Fuente: Base de datos

Se utilizó la prueba de Shapiro - Wilk, pues la muestra que se utilizó para la investigación es considerada como pequeña (25 encuestas).

3.2.1. Hipótesis general

i. Hipótesis de Investigación

La dimensión predominante en la satisfacción laboral es el reconocimiento personal y/o social de los empleados del área de atención al usuario.

ii. Hipótesis Estadística

H_0 : No existen diferencias en las dimensiones de la satisfacción laboral

H_1 : Existen diferencias en las dimensiones de la satisfacción laboral

iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Regla de decisión

Rechazar H_0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar H_0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

v. Cálculos

Tabla 10

Coefficientes de la regresión logística de las dimensiones de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario.

Indicador	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Significancia de la tarea	1,287	1,306	0,324	3,622	0,280	46,834
Condiciones de trabajo	2,891	2,241	0,197	18,020	0,223	1457,833
Reconocimiento	-5,141	2,594	0,047	0,006	0,000	0,944
Beneficio económico	2,022	1,958	0,302	7,552	0,163	350,509

Fuente: Base de datos

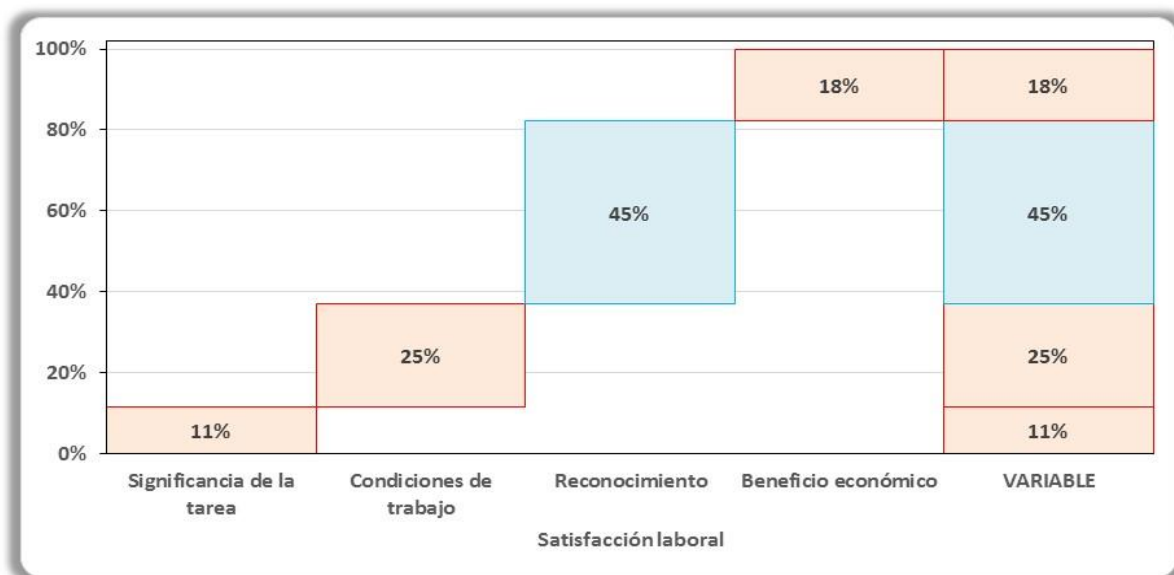


Figura 6. Pesos de las dimensiones de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario.

La dimensión de mayor peso es el reconocimiento.

vi. Conclusión

Tenemos que el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en una dimensión, se rechaza la hipótesis nula. Se establece que existen diferencias en las dimensiones de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015.

3.2.2. Primera Hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

El indicador predominante dentro de la dimensión significación de la tarea es la capacitación.

ii. Hipótesis Estadística

H_0 : No existen diferencias en los indicadores de la dimensión significación de la tarea

H_1 : Existen diferencias en los indicadores de la dimensión significación de la tarea

iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de Prueba

v. Al aplicarse la prueba de normalidad se registró que dos dimensiones no presentan normalidad, (ver tabla 5). Pues el valor “p” es menor a $\alpha = 0.05$. por ello se probó con la regresión logística.

vi. Regla de decisión

Rechazar H_0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar H_0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

vii. Cálculos

Tabla 11

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral

Indicador	B	Error estándar	Sig.	Exp (B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Capacitación	-0,238	0,724	0,743	0,788	0,191	3,256
Evaluación	0,151	0,836	0,856	1,163	0,226	5,985
Información adecuada	-0,026	0,975	0,979	0,975	0,144	6,590

Fuente: Base de datos

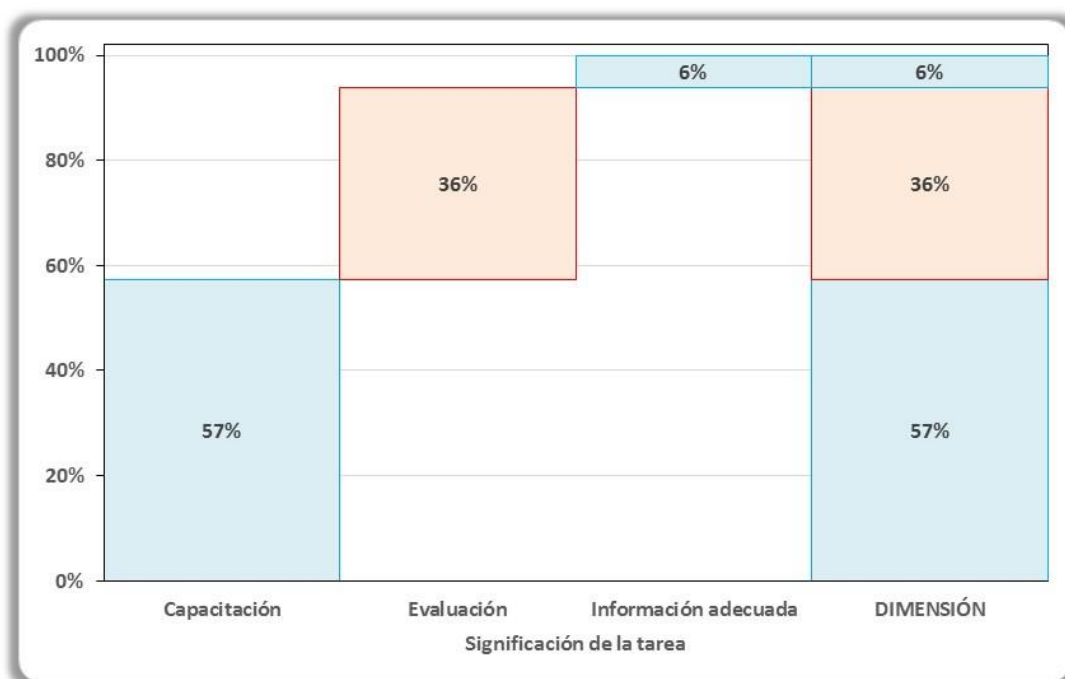


Figura 8. Pesos de los indicadores de la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario.

El indicador de mayor peso es la capacitación, pero que ésta a su vez no es significativa estadísticamente.

viii. Conclusión

Concluimos que no se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, no existen diferencias en los indicadores de la dimensión significación de la tarea. Debido a que el valor de significación observada (Sig.) es mayor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en todos los indicadores

Por lo tanto, se rechaza la primera hipótesis específica de investigación.

3.2.3. Segunda Hipótesis específica**i. Hipótesis de Investigación**

El indicador predominante dentro de la dimensión condiciones de trabajo es la comodidad.

ii. Hipótesis Estadística

H_0 : No existen diferencias en los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

H_1 : Existen diferencias en los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo

iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de Prueba

Al aplicarse la prueba de normalidad se registró que dos dimensiones no presentan normalidad, (ver tabla 7). Pues el valor "p" es menor a $\alpha = 0.05$. Por ello se probó con la regresión logística.

v. Regla de decisión

Rechazar H0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar H0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 12

Coefficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral.

Indicador	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Ambiente	-1,663	0,993	0,094	0,190	0,027	1,326
Comodidad	1,410	1,313	0,283	4,095	0,312	53,662
Horario	0,113	0,997	0,910	1,119	0,158	7,904

Fuente: Base de datos

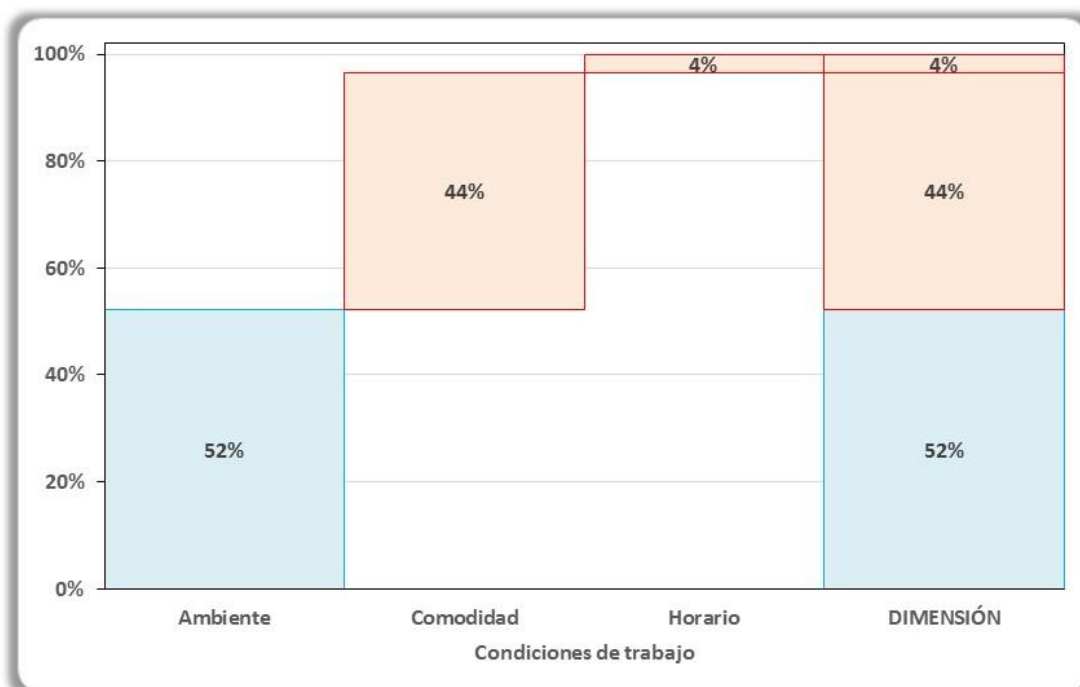


Figura 9. Pesos de los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario.

El indicador de mayor peso es el ambiente de trabajo.

vii. Conclusión

No se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, no existen diferencias en los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral.

Como el valor de significación observada (Sig.) es mayor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en todos los indicadores.

Por lo tanto, se rechaza la segunda hipótesis específica de investigación.

3.2.4. Tercera Hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

El indicador predominante dentro de la dimensión reconocimiento personal y/o social es realización.

ii. Hipótesis Estadística

H_0 : No existen diferencias en los indicadores de la dimensión reconocimiento

H_1 : Existen diferencias en los indicadores de la dimensión reconocimiento

iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de Prueba

Al aplicarse la prueba de normalidad se registró que dos dimensiones no presentan normalidad, (ver tabla 8). Pues el valor “p” es menor a $\alpha = 0.05$. Por ello se probó con la regresión logística.

v. Regla de decisión

Rechazar H_0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar H_0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 13

Coeficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión reconocimiento de la satisfacción laboral.

Indicador	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Realización	-0,416	0,933	0,656	0,660	0,106	4,109
Trato	-0,023	0,778	0,977	0,977	0,213	4,491
Satisfacción, valoración	0,217	1,002	0,829	1,242	0,174	8,846

Fuente: Base de datos

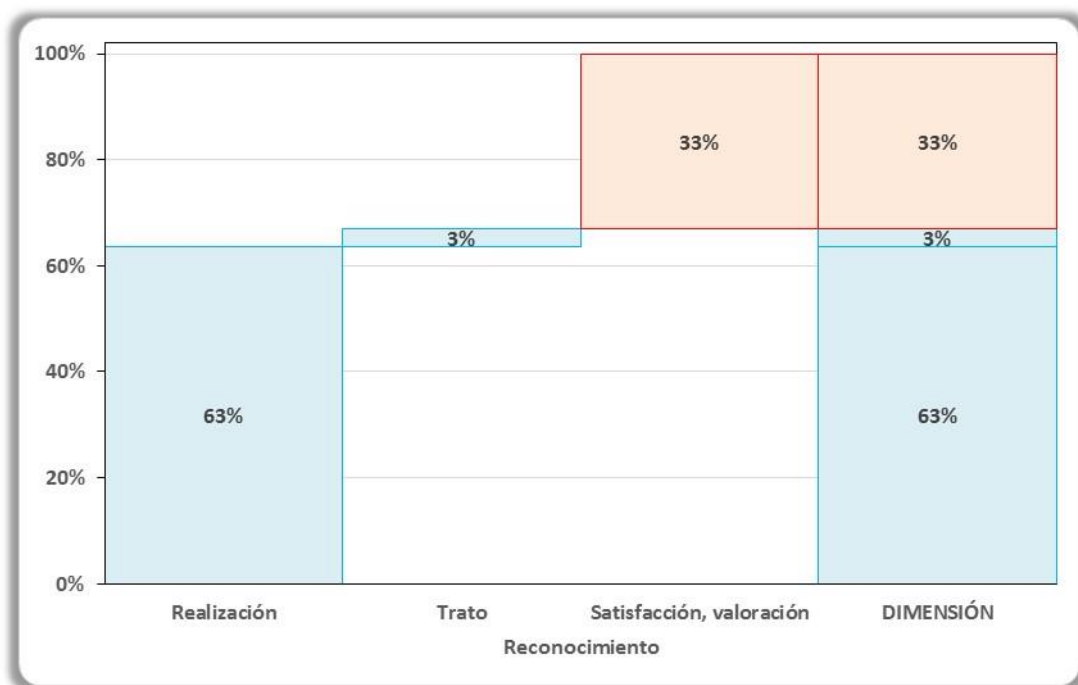


Figura 10. Pesos de los indicadores de la dimensión reconocimiento de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario

El indicador de mayor peso es la realización, pero ésta a su vez no es significativa estadísticamente.

vii. Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es mayor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en todos los indicadores, no se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, no existen diferencias en los indicadores de la dimensión reconocimiento.

Por lo tanto, se rechaza la tercera hipótesis específica de investigación.

3.2.5. Cuarta Hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

El indicador predominante dentro de la dimensión beneficio económico es el bajo sueldo.

ii. Hipótesis Estadística

H_0 : No existen diferencias en los indicadores de la dimensión beneficio económico

H_1 : Existen diferencias en los indicadores de la dimensión beneficio económico

iii. Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de Prueba

Al aplicarse la prueba de normalidad se registró que dos dimensiones no presentan normalidad, (ver tabla 6). Pues el valor “p” es menor a $\alpha = 0.05$. por ello se probó con la regresión logística.

v. Regla de decisión

Rechazar H0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es menor que α .

No rechazar H0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 14

Coeficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión beneficio económico de la satisfacción laboral.

Indicador	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Bajo sueldo	-0,159	0,689	0,817	0,853	0,221	3,293
Negatividad	-0,748	1,271	0,556	0,473	0,039	5,716
expectativas	0,686	0,759	0,366	1,985	0,448	8,791

Fuente: Base de datos

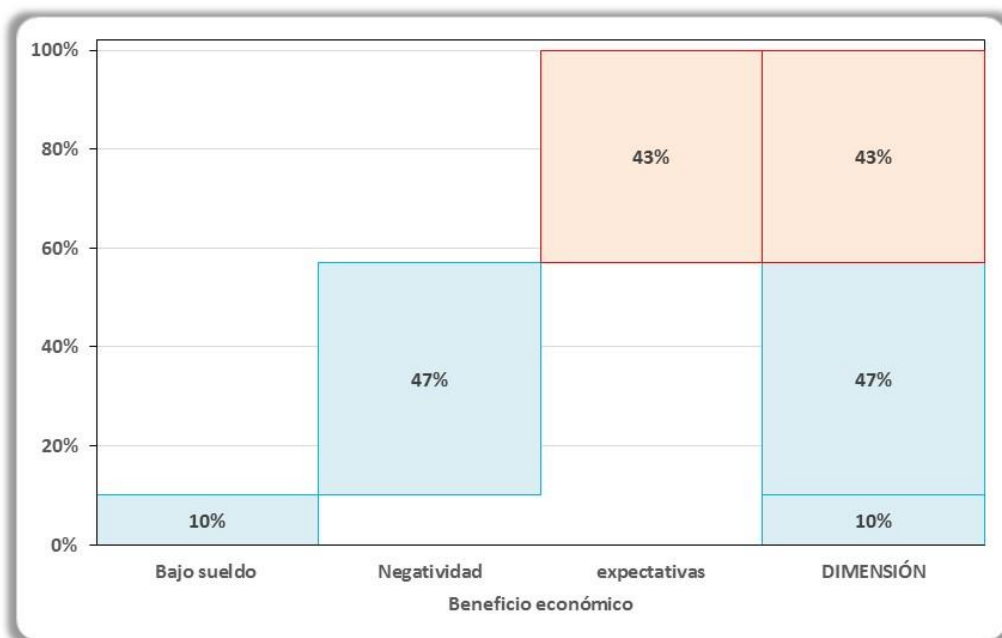


Figura 11. Pesos de los indicadores de la dimensión beneficio económico de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario

El indicador de mayor peso es la negatividad.

vii. Conclusión

No se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente, no existen diferencias en los indicadores de la dimensión beneficio económico. Como el valor de significación observada (Sig.) es mayor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ en todos los indicadores.

Por lo tanto, se rechaza la cuarta hipótesis específica de investigación.

CAPITULO IV

Discusión

- 2.7 En los resultados de la investigación en relación a la satisfacción laboral se tiene que los empleados presentan un nivel bajo con el 88%, se afirma que la conclusión de la hipótesis general: el nivel de correlación entre la dimensión condiciones de trabajo y la satisfacción laboral es la más alta (67.8%), ello significa que la dimensión predominante es la condición de trabajo en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015, se contrapone con la conclusión mencionado por Surichaqui (2017), cuando concluye que el grado de satisfacción laboral se encuentra altamente satisfecho con un nivel del 56%, y en relación a sus dimensiones variando entre todos entre alta y moderada.
- 2.8 En los resultados de la investigación, en relación a la primera dimensión significación de la tarea, no existen diferencias en los indicadores de la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015. Por lo tanto, se rechaza la primera hipótesis específica. Se contiene con la conclusión mencionado por Morales (2016), cuando concluye respecto a su investigación en cuanto a la dimensión desarrollo de tareas, el cual es alta para el 71,6% a media con 23,9%, respecto a las otras dimensiones en su investigación, esto se asemeja al nivel de moderado de nuestro trabajo.
- 2.9 En los resultados de la investigación respecto a la segunda dimensión condiciones de trabajo, no existen diferencias en los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015. Por lo tanto, se rechaza la segunda hipótesis específica de investigación. Se contrapone con la conclusión mencionado por Uribe (2016) en su tesis “El impacto en las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral”. Cuando menciona en su conclusión que para su

investigación dentro de las condiciones de trabajo incorpora la dimensión económica, en relación a varias dimensiones como las demandas físicas y ambientales y otros, obteniendo como resultado que la dimensión con mayor importancia es el nivel económico, hace mención que los factores que aportan mayor grado de satisfacción laboral para su modelo investigado es la incorporación de la dimensión económica, siendo que se obtuvo un mayor logro de satisfacción debido a que impera lo justo y equitativo entre los empleados, siendo que para nuestra investigación, esta dimensión es bastante baja.

- 2.10 En los resultados de la investigación respecto a la tercera dimensión reconocimiento no se rechaza la hipótesis nula, Por lo tanto, no existen diferencias en los indicadores de la dimensión reconocimiento de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015. Por lo tanto, se rechaza la tercera hipótesis específica de investigación. Se contiene con la conclusión mencionado por Huaman (2018), respecto a esta dimensión se puede relacionar con la dimensión que plantea como satisfacción intrínseca el cual se refiere a la persistencia decisión y buen ánimo, trato que tiene el empleado, en su investigación concluye que se encuentra entre el nivel de algo satisfecho y bastante satisfecho, el cual se contrapone con nuestra investigación a nivel moderado.
- 4.5 En los resultados de la investigación respecto a la cuarta dimensión beneficio económico, no se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, no existen diferencias en los indicadores de la dimensión beneficio económico de la satisfacción laboral en los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede Lima, 2015. Por lo tanto, se rechaza la cuarta hipótesis específica de investigación. Se contiene con la conclusión mencionado por Sánchez y Fernández (2014), cuando mención en su investigación respecto a la conclusión que la sobreeducacion es

un factor que se encuentra en un nivel bajo y esto se debe a que dentro de los elementos como por ejemplo el horario, el tipo de actividad, y el beneficio económico que perciben, sobre todo este último están en total desproporción con la experiencia educativa que tiene, llevando esto a una menor satisfacción.

CAPITULO V
Conclusiones

- 5.1 Respecto a los grados de satisfacción laboral indicado por los empleados del área de atención al usuario de las 10 oficinas receptoras analizadas se puede considerar como bajo, lo que indicaría que hay aspectos que se encuentran por trabajar y encontrar una mejoría en su rendimiento y labor.
- 5.2 Respecto a la dimensión significación de la tarea se puede concluir que los empleados del área de atención al usuario no tienen la información necesaria, evaluación y capacitación, para poder orientar de forma adecuada, y del análisis de la investigación, la evaluación y la capacitación también influyen como forma complementaria a un óptimo desarrollo de esta dimensión
- 5.3 El factor predominante en la investigación a lo que refiere en la dimensión condición de trabajo, sigue siendo significativa el indicador de comodidad, ambiente y horario, a lo que se puede decir que el ambiente de trabajo y la distribución para sus labores están en proporción equivalente.
- 5.4 En la dimensión reconocimiento personal se evaluó con la hipótesis que el indicador predominante era la realización y por otro lado podemos afirmar que el nivel de significancia es la valoración, trato y realización, por lo que se puede concluir que los empleados del área de atención al usuario poco están siendo reconocidos y valorando su esfuerzo y desempeño en su labor.
- 5.5 En la dimensión beneficio económico se evaluó con la hipótesis que el indicador predominante era el bajo sueldo sin embargo los resultados muestran que hay un equilibrio en bajo sueldo, negatividad y expectativas por lo que se puede concluir que los empleados del área de atención al usuario esperan un mayor logro de esperanza, así como también las necesidades que de ello abarcan.

CAPITULO VI
Recomendaciones

- 6.1 Si bien los niveles de satisfacción laboral reportados por los empleados del área de atención al usuario de las 10 oficinas receptoras analizadas se pueden considerar como bajo, se recomienda realizar un trabajo coordinado a nivel de oficinas receptoras y así poder compartir un mejor desarrollo.
- 6.2 Respecto a la dimensión significación de la tarea se puede concluir que los empleados del área de atención al usuario no tienen la información necesaria para poder orientar de forma adecuada, capacitación y evaluación, se puede realizar con mucho mayor dinamismo una evaluación que les permitan a ellos mismos elaborar sus propios criterios en base a una formación regulada por la misma institución.
- 6.3 El factor predominante en la investigación a lo que refiere en la dimensión condición de trabajo, sigue siendo nula por lo que la comodidad, ambiente y horario, al parecer este aspecto fluye en forma moderada en las oficinas receptoras, sin dejar de lado que hay oficinas con ambientes que requieren de su estudio para poder determinar una mejor distribución
- 6.4 En la dimensión reconocimiento personal se evaluó con la hipótesis que el indicador predominante era la realización sin embargo los resultados muestran que en grado equitativo es la valoración, el trato y la realización, y como sugerencia se puede orientar al personal encargado que se interiorice con el personal a cargo o se realice mayor contacto de confianza para generar una motivación en su propio desempeño.

6.5 En la dimensión beneficio económico se evaluó con la hipótesis que el indicador predominante era el bajo sueldo sin embargo los resultados muestran un equilibrio con las expectativas, bajo sueldo y negatividad, a lo que la institución debería evaluar qué criterios giran en torno al empleado para este caso de orientación al usuario, realizando un seguimiento o entrevista donde pueda obtener respuestas como a que logro o meta se dirige el empleado.

CAPITULO VII
Referencias

- Alegre J. (2004). *La gestión del conocimiento como motor de la innovación: lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa*. España: Publicaciones de la Universitat Jaume. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=323767>
- Amorós, E. (2008). *Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú*. Perú: Chiclayo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/librosgratis/2008c/420/FACTORES%20DE%20SATISFACCION%20LABORAL.htm>
- Anaya, D. y Suárez, J. (2004, 1 de julio). La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 519-534. Recuperado de:
<https://revistas.um.es/rie/article/view/98701>
- Ander-Egg, E. (2000). *Metodología y práctica de la Animación Sociocultural*. Editores Madrid CCS. Publicación: Instituto Ciencias Sociales Aplicadas, 2000, Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=380417>
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning. 520 págs., Recuperado de:
<https://www.esan.edu.pe/publicaciones/libros/2010/comportamiento-organizacional-bases-y-fundamentos/>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: introducción a la metodología Científica*. Venezuela Caracas, 5ta ed., editorial: Episteme., Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/vcorreabalza/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-5ta-edicin-edicin-edicin>

- Argüello, A. (2011). La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia. REDEX. España, Universidad de Extremadura. Revista de Educación de Extremadura, Recuperado de:
http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/1195/21739536_2_59.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baechle T. y Earle R. (2007). *Principios de entrenamiento de la fuerza y el acondicionamiento físico*. España: Madrid. Editorial Médica panamericana 2da. Edición., pp. 277-278, Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books/about/Principios_del_entrenamiento_de_la_fuerz.html?id=c1wXBg2izF0C&redir_esc=y
- Blaque, O. (1997) *La capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones*. Argentina: Buenos aires. Ediciones Macchi. 1997. 2da edición., Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/31715333_La_capacitacion_un_recurso_dinamizador_de_las_organizaciones_OJ_Blake
- Bravo, D. y Vial J. (1997): La Fijación del Salario Mínimo en Chile: Elementos para Una Discusión, Chile, Colección de Estudios, CIEPLAN, No. 45. Junio, 1997. Páginas 117 – 151., Recuperado de:
http://www.cieplan.org/media/publicaciones/archivos/80/Capitulo_4.pdf
- Briones G. (1995) *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*, Colombia: Bogotá, Hemeroteca Nacional Universitaria Carlos Lleras Restrepo Subdirección de Fomento y Desarrollo de la Educación Superior, Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, Recuperado de:
<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>

- Campbell, D. y Stanley, J. (1966). *Experimental and quasi-experimental designs for research*. Chicago, IL: Rand McNally. (Traducción española: Amorrortu, Buenos Aires, 1973).
- Castro, A., Contreras P., & Montoya R. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, México: Xalapa, Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Cano, E. (2008). La evaluación por competencias en la educación superior. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, España: Barcelona, universidad de Barcelona., pp. 1-16, Recuperado de:
<https://www.ugr.es/~recfpro/rev123COL1.pdf>
- Castillo, A. y Freeman R. (1991): *Minimum Wages in Puerto Rico: Textbook Case of a Wage Floor? Working Paper No. 3759*. National Bureau of Economic Research., Puerto Rico. Recuperado de:
<https://ideas.repec.org/p/nbr/nberwo/3759.html>
- Chiang, M., Salazar C., Huerta P., C., & Núñez, A. (2008). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Universum, Universum (Talca) versión On-line* ISSN 0718-2376 23(2), 66-85. Recuperado de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Chiavenato, A. (1994). *Administración de los Recursos Humanos*, Editorial McGraw-Hill, Colombia., Recuperado de:
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>

Chiavenato, A. (2003). *Gestión del Talento Humano*, Editorial McGraw-Hill, Colombia.,
Recuperado de:

<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>

Chiavenato, A. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*, Editorial, McGraw Hill, México, Recuperado de:

<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. George England and Lloyd Lofquist from the University of Minnesota, England: London. Recuperado de

http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf

De la Cueva, M. (2002). *El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo. (Vol. I)*. México, D.F., México: Porrúa., Recuperado de:

[file:///C:/Users/user/Downloads/RPS_007_191%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/RPS_007_191%20(1).pdf)

D' Anello, S., Marcano, E., & Guerra, J. (2003). Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital del Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes (IAHULA), Mérida-Venezuela. Recuperado de:

<https://www.monografias.com/trabajos30/estres-ocupacional-medicos-hospital-merida/estres-ocupacional-medicos-hospital-merida.shtml>

Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal applied psychology*, 86(3), 499-512., Recuperado de:

<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/160.pdf>

Fernández-Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos*:

Organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos., Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=299235>

Figart, D. y Golden, L. (1998): "The social economics of work time: introduction",
Review of Social Economy, vol. LVI, (4), Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/24089171_The_Social_Economics_of_Work_Time_Introduction

García M, Ferrando, J, Alvira F. ¿La encuesta, El análisis de la realidad social? Métodos
y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-
70., Recuperado de:
https://www.ocac.cl/wp-content/uploads/2015/01/lopez-aranguren_analisis-de-contenido.pdf

Gaj, A. (2000). Overtime working and job satisfaction. En XV Convegno Nazionale di
Economía del Lavoro. Ancona, Italia., Recuperado de:
<file:///C:/Users/user/Downloads/hart.pdf>

Gaspar G. (2011) "Manual de Recursos Humanos" (1ªEd). España Publicado por
Editorial UOC. Recuperado de: 59, Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+org>

Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Recuperado el 05 de abril del 2016:
Recuperado de:
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio (2014),
METODOLOGÍA de la investigación Quinta edición, ISBN: 978-607-15-0291-9,
Recuperado de:

http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20Ia%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Herzberg, F., (1954). La Teoría de la Motivación-Higiene. Recuperado de http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/dumentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf

Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? Harvard Business Review, 87507, Recuperado de: https://www.thealexandergroup.com/static/uploads/photos/2012-04/HBR_One_More_Time.pdf

Hills, B. (2011). ¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral? Recuperado el 16 de julio del 2016 de: Recuperado de: <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-losfactores-que-afectan-la-satisfaccin-laboral-5679.html>

Hoppock, R. (1935) *Job satisfaction*. New York, Harper & Row, Recuperado de: <https://www.worldcat.org/title/job-satisfaction-by-robert-hoppock/oclc/459407522>

Huaman A. (2018), Satisfacción Laboral En La Empresa Grupo Vamer Security Según Modelo S20/23, San Juan de Lurigancho 2018, LIMA PERU 2018, Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25192>

Ironson, G., Smith, P., Brannick, M., Gibson, W. & Paul, K. (1989). Construction of a Job in General scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 193-200., Recuperado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.454.9646&rep=rep1&type=pdf>

Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing, Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books/about/Motivation_in_Work_Organizations.html?id=oRdgQgAACAAJ&redir_esc=y

Lawler, E. y Porter, L. (1982). Actitudes, esfuerzo y desempeño en el trabajo: un modelo teórico. En Fleishman, E. & Bass, A. *Estudios de la Psicología industrial y del personal*. México: Trillas., Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books/about/Motivation_in_Work_Organizations.html?id=oRdgQgAACAAJ&redir_esc=y

Leiter, M., Nicholson, R., Patterson, A., & Laschinger, H. (2011). Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo como demandas y recursos laborales: un modelo de burnout y engagement. *Ciencia y Trabajo*, 13(41), 143-151., Recuperado de:

http://www.imbiomed.com/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=81323&id_seccion=4331&id_ejemplar=8030&id_revista=275

Locke (1976), Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral “Mariam Benedito, Tomás Bonavia, Lucía Llinares”. Universidad de Valencia. Valencia, España. Recuperado de:

http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138

Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de:

http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138

Maloney, W. y J. Núñez (2001): "Measuring the Impact of Minimum Wages: Evidence from Latin America". Banco Mundial. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/2520341_Measuring_the_Impact_of_Minimum_Wages_Evidence_from_Latin_America

Maslow, A. (1991). Motivación y Personalidad. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado de:

<http://www.editdiazdesantos.com/libros/maslow-abraham-h-motivacion-y-personalidad-L02000840901.html>

Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de:

http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Morales E. (2016), Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. ESSALUD. Perú, 2016, Universidad Nacional Mayor de san Marcos, LIMA PERU 2016, Recuperado de:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5483>

Murphy, K. y Welch F. (1997), "The structure of wages revisited", Working paper nro. 9"724 (Private Enterprise Research Center, Texas A&M University). Recuperado de:

<https://www.econbiz.de/Record/the-structure-of-wages-revisited-murphy-kevin/10001324013>

- Muñoz-Seco, E., Coll-Benejam, J. M., Torrent-Quetglas, M., & Linares-Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209-214. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656706703341>
- Muñoz, A. "Satisfacción e insatisfacción en el trabajo". Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad de Complutense (Madrid, 1990). 293 pág. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001>
- Newstrom, J., Davis, K., Agea A. (1987). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. 2° edición. Editorial McGraw-Hill, México. Recuperado de:
<https://www.worldcat.org/title/comportamiento-humano-en-el-trabajo-comportamiento-organizacional/oclc/1024413600>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de:
<file:///C:/Users/user/Downloads/El%20comportamiento%20humano%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Nonaka, I.; Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press, New York. Recuperado de:
[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1927602](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1927602)
- Sánchez-Sánchez, N., Fernández Puente A., (2014), Desajuste educacional y de competencias: efectos diferenciales sobre la satisfacción laboral. Un estudio aplicado al mercado de trabajo español, *Estudios de Economía* Vol. 41 N°2, diciembre 2014, pág. 261-281, Recuperado de:
<http://econ.uchile.cl/uploads/publicacion/aead2945fe8cc3bb49257bce1d3b82e3fd67ef54.pdf>

- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. Recuperado de:
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pérez J., y Merino M. Publicado: 2010. Actualizado: 2014. Definición de ambiente de trabajo, Recuperado de:
<https://definicion.de/ambiente-de-trabajo/>
- Pernía, K. y Carrera, M. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático. (1° Ed). México: EAE), Recuperado de:
<https://www.amazon.com/Correlaci%C3%B3n-entre-competencias-desempe%C3%B1o-laboral/dp/3659007358>
- Perry, J. (1961): Las Relaciones Humanas en la Industria, Editorial Selección Contable, Argentina. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/44538941_Las_relaciones_humanas_en_la_industria_por_John_Perry
- Pintado, E. (2011). Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L. Recuperado de:
<http://www.libun.edu.pe/carrito/principal.php/articulo/00106004>
- Quarstein, V., Mc. Affe R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. Human Relations, 42, 859-873. Doi: 10.1177/001872679204500806. Recuperado de:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872679204500806>

Rico, P. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa, diciembre, 137-158. Recuperado de:

<https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/380>

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. (13ª. Ed). México Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Recuperado de:

https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Shera, J. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM/CUIB, 1990. p. 118. Recuperado de:

<http://catalogosuba.sisbi.uba.ar/vufind/Record/201603111012244614>

Robbins, S. (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, octava edición. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books/about/Fundamentos_de_comportamiento_organizaci.html?id=Q8p51ceQyXoC

Salazar, S., Meza S. Sáenz I., (2012), Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades, Pontificia Universidad Católica Del Perú Escuela De Postgrado, Lima Perú, Recuperado de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1

Sánchez, García (2017) "Satisfacción Laboral en los entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio tesis de la Universidad Autónoma del estado de Hidalgo del país de México, Recuperado de:

<https://bit.ly/2kt0aAy>

- Selltiz, C. Jahoda, M. Deutsch, M. et al: Métodos de investigación en las relaciones sociales, del Cap. 2: Selección y formulación de un problema de investigación. Ediciones Rialp, S.A., Madrid, 1965: Recuperado de:
[file:///C:/Users/user/Downloads/Anexo%2008%20Selltiz%20%20Seleccion%20y%20formulacion%20%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Anexo%2008%20Selltiz%20%20Seleccion%20y%20formulacion%20%20(1).pdf)
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes Chicago, Illinois: Rand McNally psychology series. Recuperado de:
<https://eric.ed.gov/?id=ED051271>
- Spector, P. (2002). Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica. México: El Manual Moderno, Recuperado de:
[http://biblioteca.udla.edu.ec/client/es_EC/default/search/detailnonmodal/ent:\\$02f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:10362/ada?qu=PSICOLOGIA&qf=SUBJECT%09Materia%09PSICOLOG%C3%8DA+INDUSTRIAL%09PSICOLOG%C3%8DA+INDUSTRIAL&ic=true&te=ILS&ps=300](http://biblioteca.udla.edu.ec/client/es_EC/default/search/detailnonmodal/ent:$02f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:10362/ada?qu=PSICOLOGIA&qf=SUBJECT%09Materia%09PSICOLOG%C3%8DA+INDUSTRIAL%09PSICOLOG%C3%8DA+INDUSTRIAL&ic=true&te=ILS&ps=300)
- Taylor, F. (1911). Principles of scientific management. Nueva York: Harper and Bros Publishers. Recuperado de:
<https://archive.org/details/principlesofscie00taylrich>
- Tumpe F. (2016) Satisfacción Laboral del Personal Médico Asistencial en los Servicios de Emergencia del Hospital III Goyeneche y hospital III Yanahuara utilizando el cuestionario Font – roja arequipa-2016, en la universidad católica de santa maría de la ciudad de Arequipa del país de Perú, Recuperado de:
<https://bit.ly/2GR94kn>
- Uribe D. (2016), "El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral", Artículos de Investigación Científica, This article is published under,

Notwithstanding the ProQuest Terms and Conditions, you may use this content in accordance with the te URHER, R.; BRYANT, L. La educación de adultos como teoría, práctica e investigación. Madrid: Morata, 1992. Recuperado de: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Vuotto, M., Arzadun, P. (2007). El buen trabajo y la satisfacción laboral. Centro de estudios de sociología del trabajo. Recuperado de: <http://www.econ.uba.ar/cesot/docs/documento%2059.pdf>

Weiss, D., Dawis, R., England, G. & Lofquist, L. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Universidad de Minnesota. Recuperado de: https://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph%20XXII%20%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf

Werther, W., y Davis K., (2008). Administración de recursos humanos. McGraw Hill, México. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

CAPITULO VIII

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL AREA DE ATENCION AL USUARIO DE LAS ZONALES REGISTRALES DE LA SUNARP-SEDE LIMA 2015

AUTOR: LEONIDAS JESUS JACINTO REYNA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cuál ES el nivel de satisfacción laboral de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS: ¿Cuál es el nivel de la dimensión nivel de significación de la tarea de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión condiciones de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la dimensión predominante del nivel de satisfacción laboral de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la dimensión predominante del nivel de significación de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015</p> <p>Determinar la dimensión predominante del nivel de las</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La dimensión predominante en la satisfacción laboral es el reconocimiento personal Y/o social de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: El indicador predominante dentro de la dimensión significación de la tarea es la capacitación de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015</p> <p>El indicador predominante dentro de las condiciones de trabajo es la comodidad de los empleados del área de atención</p>	Variable 1: SATISFACCIÓN LABORAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Significancia de la tarea	Capacitación Evaluación Información adecuada	1, 2, 3, 4, 5, 6	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1
		Condiciones de trabajo	Ambiente Comodidad Horario	7, 8, 9, 10, 11, 12	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1	

<p>trabajo de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión reconocimiento personal Y/o social de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la dimensión beneficio económico de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas registrales de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015?</p>	<p>condiciones de trabajo de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015</p> <p>Determinar la dimensión predominante del nivel de reconocimiento personal Y/o social de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015</p> <p>Determinar la dimensión predominante del nivel de beneficio económico de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015</p>	<p>al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015</p> <p>El indicador predominante dentro del reconocimiento personal Y/o social es realización de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015</p> <p>El indicador predominante dentro del beneficio económico es el bajo sueldo de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de registros públicos, de la SUNARP – sede lima, 2015</p>	<p>Reconocimiento</p> <p>Beneficio económico</p>	<p>Realización</p> <p>Trato</p> <p>Satisfacción, valoración</p> <p>Bajo sueldo</p> <p>Negatividad</p> <p>expectativas</p>	<p>13, 14</p> <p>15, 16</p> <p>17, 18</p> <p>19, 20</p> <p>21, 22</p> <p>23</p>	<p>Siempre 5</p> <p>Casi siempre 4</p> <p>A veces 3</p> <p>Casi nunca 2</p> <p>Nunca 1</p> <p>Siempre 5</p> <p>Casi siempre 4</p> <p>A veces 3</p> <p>Casi nunca 2</p> <p>Nunca 1</p>
---	--	--	--	---	---	---

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO:</p> <p>DESCRIPTIVA</p> <p>DISEÑO:</p> <p>ENFOQUE CUANTITATIVO</p> <p>MÉTODO:</p> <p>HIPOTETICO DEDUCTIVO</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>10 OFICINAS REGISTRALES DE LIMA</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>ENCUESTA</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>10 OFICINAS RECEPTORAS DE LIMA</p>	<p>Variable 1: SATISFACCION LABORAL</p> <p>Técnicas: ENCUESTA</p> <p>Instrumentos: ENCUESTA</p> <p>Autor:</p> <p>Año:</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>INFERENCIAL:</p>

- CERCADO DE LIMA (CL)
- LA MOLINA (LM)
- LOS OLIVOS (LO)
- LURIN (LU)
- SAN BORJA (SB)
- SAN JUAN DE LURIGANCHO (S JL)
- SAN JUAN DE MIRAFLORES (SJM)
- SANTA ANITA (SA)
- VENTANILLA (V)
- VILLA EL SALVADOR (VS)

Anexo 2: formato de validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA							
1	1.- Me capacitan constantemente	X		X		X		
2	Me dan a conocer si existe un seguimiento para la capacitación	X		X		X		
3	Evalúan a menudo mis conocimientos	X		X		X		
4	Me dan a conocer la forma como evalúan a los orientadores	X		X		X		
5	Mes proporcionan información básica	X		X		X		
6	Me mantienen actualizado con la información que proporciona registros públicos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO							
7	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad	X		X		X		

8	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ventilación) de mi sitio de trabajo es agradable	X		X		X		
9	Cuento con todo lo necesario para mi labor	X		X		X		
10	En mi grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.	X		X		X		
11	El horario de atención impuesta en mi oficina es adecuado.	X		X		X		
12	Me reconocen las horas extras en mi trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Siento que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser	x		x		x		
14	La institución me brinda estímulos para incrementar mi formación profesional	X		X		X		
15	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato	X		X		X		
16	Es agotador la atención que realizo con los usuarios.	X		X		X		

17	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		
18	Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: BENEFICIO ECONÓMICO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo.	X		X		X		
20	Me siento mal con lo que gano	X		X		X		
21	Mi salario es mejor en otras entidades con cargos similares	X		X		X		
22	Mi trabajo me permite abrir mis expectativas económicas	X		X		X		
23	Lo que gano cubre mis necesidades básicas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Medina Coronado, Daniela

11 de julio del 2015
DNI: 10626175

Especialidad del evaluador: Metodología de la Investigación y Desarrollo Humano

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 3: base de datos

BASE DE DATOS		SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL AREA DE ATENCION DE LAS OFICINAS RECEPTORAS DE REGISTROS PUBLICOS																								
ENCUESTADOS	ITEMS																							GENERO	COND LAB	OF RECEP
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			
1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3	2	5	3	3	2	3	2	3	2	F	P	SA
2	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	1	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	M	C	LM
3	3	3	4	3	1	3	2	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	F	P	CL	
4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	F	C	SJM
5	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	F	C	SA
6	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	1	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	M	P	LO
7	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	5	3	3	3	3	2	1	1	F	P	CL
8	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	1	3	3	2	5	4	2	4	3	2	2	2	M	C	LU
9	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	1	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	M	P	SJL
10	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	F	C	SA
11	3	4	4	2	4	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	1	3	2	3	3	F	P	CL
12	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	F	P	SJL
13	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	M	P	SJM
14	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	F	P	LO
15	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	4	3	3	3	1	2	2	F	C	LO
16	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	1	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	2	M	P	SJM
17	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	1	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	F	P	SB
18	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1	M	P	V
19	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	F	C	SB
20	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	F	C	SJL
21	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	F	P	SJL
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	2	1	1	F	C	SB
23	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	M	C	VE
24	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	1	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	F	P	SB
25	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	M	C	VE

SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

GENERO	MASCULINO (M)
	FEMENINO (F)

CONDICION LABORAL	PRACTICANTE: (P)
	CAS: (C)

OFICINA RECEPTORA	CERCADO DE LIMA	CL
	LA MOLINA	LM
	LOS OLIVOS	LO
	LURIN	LU
	SAN BORJA	SB
	SAN JUAN DE LURI	SJL
	SAM JUAN DE MIR	SJM
	SANTA ANITA	SA
	VENTANILLA	V
VILLA EL SALVADO	VE	

SIGINIFICACION DE LA TAREA	1 al 6
CONDICIONES DE TRABAJO	7 al 12
RECONOCIMIENTO PERSONAL	13 al 18
BENEFICIO ECONOMICO	19 al 23

Anexo 4: instrumento: cuestionario

INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos de la satisfacción laboral del personal del área de Atención al Usuario que labora en las OFICINAS RECEPTORAS de REGISTROS PUBLICOS, indique marcando con una “X” en la casilla correspondiente, el grado de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

- 1.- Nunca**
- 2.- Casi nunca**
- 3.- A veces**
- 4.- Casi siempre**
- 5.- Siempre**

Cuestionario de LA SATISFACCION LABORAL

DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Me capacitan constantemente					
2	Me dan a conocer si existe un seguimiento para la capacitación					
3	Evalúan a menudo mis conocimientos					
4	Me dan a conocer la forma como evalúan a los orientadores					
5	Me proporcionan información básica					
6	Me mantienen actualizado con la información que proporciona Registros Públicos					
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad					
8	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ventilación) de mi sitio de trabajo es agradable					
9	Cuento con todo lo necesario para mi labor					
10	En mi grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontanea					

11	El horario atención impuesta en mi oficina es adecuado					
12	Me reconocen las horas extras en mi trabajo					
	DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
13	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser					
14	La institución me brinda estímulos para incrementar mi formación profesional					
15	Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato					
16	Es agotador la atención que realizo con los usuarios					
17	Me gusta el trabajo que realizo					
18	Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante					
	DIMENSIÓN 4: BENEFICIO ECONÓMICO	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
19	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo					
20	Me siente mal con lo que gano					
21	Mi salario es mejor en otras entidades con cargos similares					
22	Mi trabajo me permite abrir mis expectativas económicas					
23	Lo que gano cubre mis necesidades básicas					

GENERO:

MASCULINO

FEMENINO

CONDICION LABORAL:

PRACTICANTE

CAS

OFICINA RECEPTORA

CERCADO DE LIMA (CL)

LA MOLINA (LM)

LOS OLIVOS (LO)

LURIN (LU)

SAN BORJA (SB)

SAN JUAN DE LURIGANCHO (S JL)

SAN JUAN DE MIRAFLORES (SJM)

SANTA ANITA (SA)

VENTANILLA (V)

VILLA EL SALVADOR (VS)

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“La satisfacción laboral de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de la SUNARP – Sede Lima, 2015”** de la estudiante **Leonidas Jesus Jacinto Reyna**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 05 de noviembre del 2019



Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282

feedback studio Leonidas Jesus jacinto reyna tesis_JACINTO.docx 8 de 9

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar.

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	12 %
2	apuntesuniversitarios.u...	2 %
3	cybertesis.unmsm.edu...	2 %
4	tesis.pucp.edu.pe	1 %
5	repositorio.uladech.ed...	1 %

Página: 1 de 77 Número de palabras: 14424 Text-only Report High Resolution Activado

ESCUELA DE POSGRADO
 INSTITUCIÓN EDUCATIVA "UNMSM"

La satisfacción laboral de los empleados del área de atención al usuario de las oficinas receptoras de la SUNARP - Sede Lima, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTOR:
 Bn. Leonidas Jesus Jacinto Reyna

ASESOR:
 Dr. Nori Alvar Zapata

SECCIÓN:
 Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de Talento Humano





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Jacinto Reyna Leonidas Jesus

D.N.I. : 42164547

Domicilio : Calle los diamantes Mz M, lote 16

Teléfono : Fijo : 5220816 Móvil : 997604949

E-mail : linuz1012@gmail.com / yelfj1012@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Magister

Mención: Maestro

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Jacinto Reyna Leonidas Jesus

Título de la tesis:

La Satisfacción laboral de los empleadas del Area de atención al Usuario de las oficinas Receptoras de la SUNARP - Sede Lima, 2015

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 01/07/19



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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Leonidas Jesus Jacinto Reyna

INFORME TITULADO:

La Satisfacción laboral de los
empleados del Área de atención al usuario
de las oficinas receptoras de la SUNARP-Sede Lima 2015

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de Abril de 2016

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Memoria



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN