



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción
ciudadana en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del
Empleo Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Larrea Barrueto, Katia Ivonne (ORCID: 0000-0001-6666-7527)

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por su infinito amor.

A mis Padres y mi Hermano,
por darme fortaleza su
comprensión y apoyo
incondicional.

Agradecimiento

A los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, por su colaboración y facilitarme la realización de la presente investigación.

Al asesor Mg. Nilton Iván Pisfil Benites, por su apoyo y orientación en el desarrollo de mi investigación desde el inicio hasta el final de ésta.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo de estudio	16
2.2. Diseño de investigación.....	16
2.3. Variables y su operacionalización	17
2.4. Delimitación de la población	17
2.5. Muestra y criterios de selección.....	18
2.6. Técnicas para la recolección de datos.....	18
2.7. Validez y fiabilidad de instrumentos	19
2.8. Procedimiento y métodos de análisis.....	21
2.9. Criterios éticos de investigación.....	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
Anexos.....	38
instrumento de validacion de variables.....	40
Validación del instrumento.....	43
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	55
Reporte de turnitin.....	56

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	17
Tabla 2: Información de los expertos para validez de instrumentos.....	20
Tabla 3: Alfa de cronbach.....	20
Tabla 4: Alfa de cronbach.....	20
Tabla 5: Tabla cruzada Nivel de condiciones laborales agrupado*	22
Tabla 6: Nivel de condiciones ambientales de trabajo	23
Tabla 7: Nivel de condiciones de tiempo de trabajo	23
Tabla 8: Nivel de condiciones sociales de trabajo.....	24
Tabla 9: Nivel de tiempo de atención	24
Tabla 10: Nivel de trato en el servicio	25
Tabla 11: Nivel de infraestructura.....	25
Tabla 12: Correlaciones	26

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción ciudadana de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque. Es una investigación cuantitativa y correlacional, con diseño no experimental, ya que establece la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción ciudadana en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque. La muestra estuvo representada por 30 trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque y 30 ciudadanos que acuden a la institución. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de encuesta con su instrumento un cuestionario que se aplicaron a la muestra del estudio. El primer instrumento mide la variable de condiciones laborales y las dimensiones: D1: Condiciones ambientales de trabajo, D2: Condiciones de tiempo de trabajo, D3: Condiciones sociales de trabajo, tiene una fiabilidad de 0.748. El segundo instrumento mide la variable satisfacción ciudadana y las dimensiones: D1: Tiempo de atención; D2: trato en el servicio; y D3: Infraestructura, tiene una confiabilidad de 0.758. Ambos instrumentos han sido analizados con el alfa de Cronbach y fueron validados por juicio de expertos.

Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva significativa ($r = 0,892$ donde $p < 0,05$) que influye entre las condiciones laborales y la satisfacción ciudadana en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.

Palabras clave: Condiciones laborales, satisfacción ciudadana, calidad de servicio

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of working conditions on the citizen satisfaction of the Regional Labor and Employment Promotion Department Lambayeque. It is a quantitative and correlational investigation, with a non-experimental design, since it establishes the relationship between working conditions and citizen satisfaction in the Regional Labor Management and Employment Promotion Lambayeque. The sample was represented by 30 workers of the Regional Labor and Employment Promotion Department Lambayeque and 30 citizens who come to the institution. For the data collection, the survey technique was applied with its instrument a questionnaire that was applied to the study sample. The first instrument measures the variable of working conditions and dimensions: D1: Environmental working conditions, D2: Working time conditions, D3: Social working conditions, has a reliability of 0.748. The second instrument measures the citizen satisfaction variable and the dimensions: D1: Attention time; D2: treatment in the service; and D3: Infrastructure, has a reliability of 0.758. Both instruments have been analyzed with Cronbach's alpha and were validated by expert judgment.

The results of the investigation report the existence of a significant positive relationship ($r = 0.882$ where $p < 0.05$) that influences between working conditions and citizen satisfaction in the Regional Labor Management and Employment Promotion Lambayeque.

Keywords: Working conditions, citizen satisfaction, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión pública ejercida por los países del mundo se orientan a generar valor público al ciudadano, pues es impensable que un Estado no busque una mejor calidad de vida de quienes lo integran; así tenemos por ejemplo, el CLAD (2008) en su XVIII cumbre iberoamericana en el Salvador, suscribieron la Carta Iberoamericana de calidad en la Gestión Pública, en la cual establecen que la finalidad de que la gestión en el estado debe de estar concentrada en la atención al ciudadano como usuario, es por ello, que como sociedad se busca siempre a que se pueda alcanzar los valores como la justicia, el bienestar y la equidad (CLAD, 2008).

Por otro lado, en la Constitución Política del Perú del 1993, en su artículo 22 refiere que el trabajo no sólo es un deber sino un derecho y se constituye así en base de lo que se llama bienestar social y busca el logro de que la persona se realice; por lo cual, en este orden de ideas, los centros de trabajo deben centrar su dedicación en tener óptimas condiciones laborales, consiguiendo a través de ello, la satisfacción de los trabajadores siendo factor importante en la atención al usuario en un servicio de calidad (PCM, 1993).

La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, precisa en su plan operativo institucional, que es órgano estructurado del Gobierno Regional de Lambayeque, depende administrativamente de la Unidad Ejecutora 001-sede Regional, siendo una unidad que depende normativamente del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo como central de la Política Nacional en materia de Trabajo y de Promoción del Empleo (Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, 2012). Siendo la razón de ser de esta gerencia: prevenir y solucionar los conflictos laborales, a través de la fiscalización y orientación laboral; así como promover la inclusión en las fuentes de trabajo y en las mejores condiciones laborales (Alcalá, 2019).

Sin embargo, dicha entidad, no es ajena a uno de los mayores problemas de las instituciones del estado, como lo son las condiciones laborales en las cuales trabajan sus colaboradores, desde las condiciones físicas del ambiente laboral,

hasta otras como remuneraciones, diferentes regímenes laborales, etc., que inciden de manera determinante en una buena o mala atención al ciudadano (Universidad Estatal de Bolívar, 2018). Por lo que, si existen adecuadas condiciones laborales para los trabajadores de la Gerencia regional de Trabajo y promoción del Empleo Lambayeque, en adelante GRTPE, va a repercutir en una mejor atención al ciudadano que va a llevar a su satisfacción, cumpliendo con el fin que persigue la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, la cual está enfocada a buscar el bienestar del ciudadano, lo que conlleva un mejor desarrollo del país, planteándose un estado al servicio de las necesidades de las personas, establecido en la Ley N° 004-2013-PCM (2013) (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2010).

Como antecedentes a esta investigación se tiene a nivel internacional a Salazar (2018) en su tesis titulada "Condiciones Ambientales y su incidencia con la fatiga laboral de los trabajadores en cooperativas de ahorro y crédito" para alcanzar el grado de magíster en Seguridad e Higiene Industrial y ambiental en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador; plantea dentro de su objetivo general evaluar en los trabajadores las condiciones ambientales y como incide en la fatiga laboral de sus trabajadores; concluyendo que las condiciones ambientales de trabajo que se relacionan con el desempeño de las personas que trabajan. Dentro de la estrategia utilizada, se utiliza un enfoque cualitativo y cuantitativo y las siguientes conclusiones: Se realizó el estudio de las condiciones ambientales presentes en los 35 puestos de trabajo, donde se han identificado que 48% de los puestos tiene riesgo de iluminación, con una estimación de riesgo moderado, los resultados de la medición arrojan que no cumple con los valores requerido para áreas financieras de acuerdo Reglamento de Seguridad y Ambiente Decreto Ejecutivo 2393. Además, de las 35 oficinas y áreas analizadas en esta memoria, el 29% están dentro del rango mínimo de iluminación y uniformidad, las áreas de cajas están dentro de rango establecidos, pero sin embargo, se debería mejorar las condiciones laborales, las cuales en un 71% están afectando a los trabajadores, al realizar las mediciones en los puestos de trabajo se observa que en los sectores que no cumple con los niveles de iluminación las personas usan lentes, tiene disconforme lumínico y no hay un control visual por Departamento Médico de la empresa. Finalmente, 20 áreas tienen

problemas con déficit iluminación, las cuales no cumplen con uniformidad ni con los niveles mínimos de iluminación para oficinas de índoles de servicio bancarios. Se evidencia que no hay un programa de mantenimiento de luminarias en los 5 pisos que desarrolla sus actividades la empresa, por no existir mantenimiento las lámparas se encuentran algunas cubiertas de polvo lo genera dificultades en los puestos de trabajo, dentro de las oficinas y áreas de estudio hay apantallamientos e las zonas de call center, financiero, información, gerencia, inversiones y cobranza.

Así mismo, Salazar (2018) en su tesis titulada “Relación entre satisfacción y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana” para alcanzar el grado de magister en Desarrollo del Talento Humano, en la Universidad Andinas Simón Bolívar, en Quito-Ecuador; siendo su objetivo el identificar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso que tienen los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La metodología utilizada fue a través de un enfoque cuantitativo; siendo su tipo de investigación exploratoria, descriptiva y correlacional. Las conclusiones a las que llegaron fueron: Existe insatisfacción respecto a la temperatura de las instalaciones, la formación otorgada por la Institución, así como las oportunidades de promoción disponibles; componentes que pueden ser mejorados con la intención de reforzar el nivel de satisfacción global. Además, parte de los incumplimientos normativos en el tema de contratación de personal, pueden reflejarse en los niveles de satisfacción del servicio recibido por parte de los usuarios externos, los mismos que registran un 15% de inconformidad; es decir que los colaboradores de atención al cliente aparte de necesitar un mayor adiestramiento y formación que les permita perfeccionar sus habilidades de atención a los usuarios, requieren ser re-evaluados en cuanto a si son o no los más aptos para cumplir las funciones que la Institución y el Estado lo requiere.

Fernández (2015) en su tesis titulada “Servicios de atención al ciudadano por parte del sector Público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso” para optar el grado de Magister en Dirección de Empresas en la Universidad Nacional de la Plata, en Argentina; cuyo objetivo fue medir por un lado la satisfacción del servicio que brindan los trabajadores

comparándola con la expectativa que tiene el usuario, concluyendo en su investigación que lo que el ciudadano prefiere es esa voluntad y disposición de los trabajadores para ayudarlos y orientarlos, más aún que los usuarios acuden a esta entidad cuando tienen problemas en sus obligaciones tributarias y es la capacidad de respuesta efectiva que se valora, de tal manera que no haya demora de tiempo. La metodología utilizada fue una investigación exploratoria y cuantitativa, en la cual mide la satisfacción de los habitantes de Berisso con respecto específicamente al área de recaudaciones. En esta investigación concluye, que hay insatisfacción por la formación que da la entidad y por las pocas oportunidades que existen de promoción laboral, además determina que esa insatisfacción se debe a la parte física de los ambientes, he ahí que lo físico también redundando en la producción de los trabajadores.

En el contexto nacional, La Rosa (2017) en su tesis titulada "Condiciones laborales de los docentes del nivel inicial: un estudio sobre la percepción de su salud y seguridad laboral" para optar el grado de Magister en Educación con mención en Gestión Educativa en la Pontificia Universidad Católica del Perú, establece como objetivo general, las percepciones y las actuales condiciones laborales en que se encuentran e intervienen negativamente. Esta tesis es un estudio cualitativo con nivel exploratorio y descriptivo. En esta investigación se muestra a las condiciones laborales y su insatisfacción, a los problemas del tipo económico y en el entorno social de la población involucrada, rescatando la importancia de buenas condiciones laborales para lograr así, un mejor desempeño docente. Además, existen condiciones relacionadas con el trabajo que intervienen negativamente en su salud. El tiempo de trabajo y descanso, no considera que no se respeta la jornada de trabajo, y los trabajadores deben realizar su trabajo fuera de los días laborales con horas extras que no son pagadas ni reconocidas por el empleador, ocasionando que no descansen en su tiempo disponible.

Garayar (2018) cuya tesis tiene como título: "Calidad de atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos - 2018" para alcanzar el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud en la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo general plantea

describir cuál fue el nivel de satisfacción, en la dimensión de calidad a los usuarios quienes acuden al servicio de la obstétrica del Centro de Salud de Huancas Sancos en junio 2018, realizando una investigación descriptivo simple, no experimental y transversal. En esta investigación se concluyó que hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción de las madres de familia atendidas en el servicio de obstetricia investigado, por lo que dentro de las recomendaciones que se propone es que el usuario tenga un nivel de atención sin diferencia alguna y es importante implementar en la entidad escuchar cuales son las quejas de las personas en referencia al servicio que prestan.

Bacilioa (2019) en su tesis titulada "Las Condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco en el periodo 2017" para alcanzar el grado académico de maestría en Ciencias de la Administración en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, en la ciudad de Cerro de Pasco, resalta lo importante que son las condiciones de trabajo para un buen desempeño laboral, lo cual va a permitir cumplir con los objetivos planteados por la institución. Su nivel de investigación es descriptivo, explicativo y correlacional. Esta intentó evaluar las condiciones de trabajo, y ver la influencia en el desempeño laboral de quienes laboran en el Gobierno Regional de Pasco durante el periodo 2017. Dentro de las conclusiones encontradas vemos que el autor evidencia que existe una satisfacción media para el grupo de trabajadores que son nombrados en el Gobierno Regional de Cerro de Pasco. Además, las condiciones organizativas denotan un nivel medio de Satisfacción debido al régimen laboral del grupo investigado en su condición de nombrados, sin embargo, se genera un nivel medio de insatisfacción con la responsabilidad y autoridad con el personal con cargos de confianza que muchas veces no son nombrados generando conflictos.

Las condiciones laborales están vinculadas con las condiciones del entorno laboral. Los accidentes de trabajo son el resultado de las inadecuadas condiciones de trabajo, exponiendo a situaciones de riesgo en su propio centro de labores (Romero, López, & Reyes , 2017). El ambiente de trabajo es el espacio total en que se relaciona la persona. Las condiciones en el trabajo muestran diferentes tipos de

condiciones laborales, como: iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme, además las condiciones del tipo ambientales como la contaminación en el centro de labores, ruido que obstruye las condiciones en el trabajo y la duración de la jornada laboral, descansos, entre otras (OIT, 2014).

El empleo es muy importante para el crecimiento de personas por igual, por medio de esta se logra la realización personal, del mismo modo una economía en su conjunto no puede alcanzar el desarrollo sin el mercado laboral (CEPAL/OIT, 2018). Estas dos perspectivas van de la mano: desde encontrar un buen trabajo y crear más y mejores empleos es esencial para lograr un crecimiento social equitativo (Velásquez, 2018). Para poder comprender mejor el presente campo de estudio, es importante precisar las siguientes teorías: Las condiciones laborales son definidas por la OIT (2016) en el informe de leyes de trabajo de la OIT la cual incluye las horas de trabajo y vacaciones anuales, protección de maternidad y salarios mínimos (Weller, 2009). A su vez, en otras literaturas se puede revisar las condiciones laborales de manera más amplia por medio de diferentes leyes nacionales y normas internacionales (Robertson, Di, Brown, & Dehejia, 2016).

Según la OIT (2014), en el marco de sus convenios, se fundamenta la importancia de contribuir a la mejor experiencia en el trabajo, sin alterar las responsabilidades de cada una de las partes responsables.

Por lo anterior, los artículos 16º, 19º y 20º del Convenio núm. 155. La cooperación entre trabajadores y empleadores debe ser esencial en las formas que en materia de organización se tomen (Vaca, 2019). El artículo 12º de la Recomendación núm. 164 favorece la cooperación, nombrando delegados de seguridad por parte de los trabajadores, comités de seguridad e higiene (Weller, 2003).

En el marco del Convenio núm. 161 de la OIT de los servicios de salud en el trabajo, en la cual se declaran los alcances, las funciones y responsabilidades de los servicios de salud en el trabajo. Artículo 1º. Define que con la expresión “servicios de salud en el trabajo” a los servicios preventivos como son:

- los requerimientos mínimos para contar con un ambiente de trabajo adecuado para la salud física y mental óptima;
- las condiciones del trabajo de los trabajadores, debe contar con las condiciones para alcanzar un adecuado estado de salud.

Las condiciones laborales del empleo son importantes para el bienestar de las familias, ya que los ingresos dejan un impacto directo en los recursos que se tienen disponibles y se relaciona directamente sobre las utilidades de los trabajadores (Alaimo , Bosch, Kaplan , Pagés, & Ripani, 2015). Las condiciones laborales guardan un papel clave en el desempeño de su población, los gobiernos consideran las condiciones laborales como un ámbito importante de políticas públicas y monitorean regularmente estas condiciones con variables como la tasa de desempleo o la tasa de participación laboral (BID, 2017).

Uno de los factores que afecta a las condiciones laborales con las condiciones ambientales o de higiene que rodean al trabajador, como son los ambientes y condiciones físicas, el segundo son condiciones de tiempo designado para el trabajo como el salario percibido por la jornada laboral, las horas de trabajo designadas y el período de descanso, finalmente los factores sociales referidas al trabajo como las relaciones con el jefe y sus compañeros de trabajo (Ernst, Rojo, & Epifanio , 2019).

Las condiciones ambientales garantizan una adecuada salud física y mental del trabajo en las condiciones de salud y trabajo más adecuadas (Chiavenato, 2004). El centro de trabajo es el ambiente de acción diaria de los trabajadores en la cual se debe eliminar cualquier agente externo que deteriore estas condiciones de trabajo, tales como: la iluminación, la ventilación, la vestimenta, la temperatura y el ruido (Paredes, 2019).

Según Chiavenato (2014) las condiciones laborales que rodean al trabajador como las condiciones ambientales de trabajo, como los factores higiénicos y físicas, las condiciones de tiempo de trabajo, las condiciones de tiempo de trabajo, debe considerar los salarios y tiempo de descanso laboral, finalmente, las condiciones

sociales de trabajo se refiere a la relación con el jefe y con sus compañeros, las cuales deben seguir un lineamiento de liderazgo y buen clima laboral.

Las condiciones ambientales de trabajo deben asegurar lo siguiente: la iluminación considera que debe tener la luz adecuada para cada actividad, la ventilación debe asegurar que los gases, humos y olores desagradables, la vestimenta debe asegurar comodidad en el desplazamiento siendo agradable y relajado, la temperatura debe ser la adecuada para el ambiente laboral, y ruido por medio de la eliminación de ruidos molestos (BID, 2018).

Las condiciones de tiempo de trabajo deben asegurar que la jornada laboral debe ser la más prudente evitando el cansancio laboral, así mismo la remuneración mensual por la jornada debe considerar las pretensiones salariales y disponibilidad presupuestal de la entidad, finalmente, los períodos de descanso deben ser prudente para evitar el agotamiento desmedido del trabajador (Alaimo , Bosch, Kaplan , Pagés, & Ripani, 2015).

En las condiciones sociales de trabajo se considera a las relaciones con el jefe como el estilo de liderazgo, democrático y participativo, las cuales deben sugerir la eliminación de expresiones que generen estrés laboral, así mismo, las relaciones con los compañeros de labores deben ser agradables y motivadoras (Correiaa, Gomes, & Dussault, 2019).

Las condiciones laborales son consideradas como un pilar importante en las entidades públicas ya que son la base para la satisfacción en los trabajadores y en los ciudadanos a los que son atendidos (Maxwell-Smith, Barnett, & Lewin, 2019). Según la OIT, el primer factor son los higiénicos, las instalaciones del centro laboral y el ambiente de trabajo, las que consideran a las condiciones físicas del trabajo, el salario que se percibe, la organización laboral, el estilo de liderazgo de parte de los jefes, el clima laboral que se genera en el espacio laboral, las relaciones entre los jefes y los trabajadores (Jonas, 2019).

Las condiciones con las que se cuenta en el centro de trabajo son el resultado de diferentes condiciones como las sociales y las técnicas, así como las organizacionales, las cuales pueden compensar a los riesgos e influir en el tiempo

de trabajo, la organización, el sistema de remuneración y tecnológico y el uso de tecnologías; también, el acceso a acciones sociales ofrecidas por la empresa, y que los trabajadores participen en cada una de las actividades tanto en su ejecución como en su evaluación (Neffa, 2002).

Para Chiavenato (2004), las actuales condiciones ambientales garantizan la salud física y mental de los trabajadores. El campo de acción es el centro de trabajo la cual influye los agentes externos como la iluminación, la ventilación, la vestimenta, la temperatura y el ruido. El entorno laboral debe poseer unas condiciones ambientales físicas que influyan en forma positiva en todos los trabajadores.

El medio laboral debe poseer un ambiente saludable que produzca un comportamiento positivo en los trabajadores evitando problemas del tipo emocionales, como el habitual estrés (ELSEVIER, 2013).

Un programa de higiene laboral debe considerar:

Entorno físico del trabajo con:

- Iluminación: como la luz necesaria para cada actividad.
- Ventilación: para eliminar gases, humos u olores que sean desagradables.
- Temperatura: para los diferentes ambientes de trabajo los cuales deben ser adecuados
- Ruidos: Eliminar ruidos o el uso de protectores auriculares.

Chiavenato, (2004), explica que la motivación para los trabajadores depende de factores como las condiciones del ambiente de trabajo como del salario. Son habitualmente los factores más utilizados por las organizaciones para llegar a motivar a los trabajadores.

Con ello los factores de satisfacción son:

- Salario percibido por jornada de trabajo

- Prestaciones sociales percibidas de manera mensual.
- Las jornadas de descanso

En Forastieri (2007) explica que las condiciones laborales son los factores relevantes para la situación en la cual el trabajador se desarrolla, como son: las horas de trabajo, la organización del trabajo y el contenido del trabajo.

El mismo autor, también dice que las inadecuadas condiciones en el centro de labores contribuyen a accidentes ocupacionales o de trabajo, bajos niveles de productividad, estrés laboral, fatiga y ausencia de satisfacción en el trabajo.

Las condiciones laborales influyen en las personas y depende de la capacidad de los trabajadores, por ello, los sistemas de remuneración como un salario por jornada de trabajo y el periodo de descanso influyen en el trabajador sometida a la tensión debido a los patrones de conducta y al comportamiento de los demás trabajadores (Neffa, 2002).

Por otro lado, la satisfacción ciudadana ha venido cobrando una gran atención en las entidades públicas, respecto a los bienes y servicios que reciben o deben recibir los ciudadanos (Babu, 2012). Los usuarios de los servicios traen consigo una percepción de la calidad, esto previo a su propia experiencia, en este sentido la satisfacción de parte de los ciudadanos es una respuesta y juicio de valor que realiza el ciudadano a partir de su experiencia con el servicio (OCDE, 2014).

Las teorías recogidas describen a satisfacción ciudadana de tal forma que se pueda comparar las expectativas de los ciudadanos y de sus preferencias, las cuales surgen de su experiencia en el servicio y con el uso real de estos servicios, las cuales permiten predecir sus niveles de satisfacción o insatisfacción dado estas experiencias, ya que con la comparación de la calidad del servicio se puede predecir el resultado final de la satisfacción en el uso del servicio público (Gaines & Kappeler, 2011).

Hernández (2011) menciona que el servicio en las entidades públicas está en gran medida definida por la percepción del usuario del servicio público. Para los

ciudadanos, esta teoría encuentra sentido cuando un usuario del servicio público experimenta la calidad del servicio en diferentes áreas como las administrativas y de atención. Ante ello, la satisfacción se ve evidenciada cuando los ciudadanos están conforme con la gestión de la entidad pública ya que cuando se realizan el ciudadano queda satisfecho (Rowley & Harry, 2011).

La satisfacción en los ciudadanos es uno de los aspectos a los que la entidad debería apuntar como misión institucional, sin embargo, este concepto ha venido cobrando mayor atención desde la población ya que estos siempre se encuentran con mayores exigencias las cuales son trasladadas a las entidades (Schmitt & Unger, 2019). Respecto a estos servicios, los ciudadanos se encuentran a disposición de recibir más y mejores servicios públicos de parte de las organizaciones, entidades, entre otras (Fisher, 2001).

Wangenheim, de Souza, Nassar, & Ho (2012) menciona que existe un constante debate acerca de la forma de medición de la satisfacción ciudadana en cuanto a la metodología a aplicar para la medición en niveles o tipos de satisfacción. Así también, el debate se centra en la relevancia de la percepción y visión en los usuarios en cada uno de los servicios públicos experimentados, así también, la experiencia es un elemento clave en los espacios de mejora de la entidad (Ngo, 2018).

Por lo explicado, la satisfacción ciudadana nace de la experiencia con el servicio público es una respuesta y de juicio que se construye a partir de la experiencia con el servicio público según la interacción con la entidad y el ciudadano.

La variable satisfacción ciudadana cuenta con dimensiones que provienen de Seclén-Palacin & Darras (2005) refiriéndose al tiempo de atención, trato en el servicio y la infraestructura de la entidad pública, la cual brinda servicios públicos a los ciudadanos con el fin de perciben la satisfacción por el servicio (Nirwantos, 2019).

Seclén-Palacin & Darras (2005) indican que la satisfacción ciudadana tiene que ver con los servicios públicos que se reciben en una entidad del estado, la cual tiene relación con el tiempo dedicado a la atención que recibe el ciudadano, el trato

con la que las personas atienden y la infraestructura con la que cuenta la entidad, depende del lugar de ubicación, así como del acceso a las distintas áreas, el equipamiento con el que cuenta la entidad pública, la distribución de los ambientes en el local y el tamaño área física de la entidad.

Dimensión: Tiempo de atención

El tiempo de atención está relacionado con el tiempo que se demora la entidad en la atención al ciudadano, es decir, el tiempo que se demora en atender a los ciudadanos en la entidad desde el tiempo de demora en el ingreso del usuario, así como el tiempo de demora en la atención en la ventanilla, en el tiempo destinado al trámite.

Dimensión: Trato en el servicio

El trato en el servicio mide el nivel de satisfacción o insatisfacción de los usuarios del servicio respecto al trato que se recibe en las diferentes oficinas de la entidad y en las áreas destinadas a la atención de la entidad pública.

Dimensión: Infraestructura

La dimensión infraestructura mide el nivel de satisfacción o de insatisfacción de los ciudadanos en la entidad pública. Entre las condiciones de infraestructura que se relacionan con la satisfacción ciudadana está en el lugar en el que se ubica la entidad, el acceso disponible a los ambientes, el equipamiento con el que cuenta la entidad y la distribución física de los ambientes.

La satisfacción ciudadana es utilizada para retroalimentar la gestión de los servicios en las entidades, de esa manera diferentes países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú, han promovida la aplicación de encuestas de alcance organizacional, sectorial y nacional. Muchos de estos países y sus entidades requieren que entre el ciudadano y el gobierno se intercambien información y procedimientos predefinidos para acceder a la información en el ejercicio de sus derechos como ciudadano y el cumplimiento de sus obligaciones como entidad pública (Farias, y otros, 2016).

Al identificar la calidad de la atención brindada al usuario, es posible procesar información para obtener actitudes relacionadas a mejorar la atención brindada. La relevancia de este proceso radica en que es posible adquirir información para incrementar las posibilidades de mejorar los servicios prestados a los usuarios (La Torre, Oyola, & Quispe, 2018).

Por lo expuesto, la satisfacción al usuario es un indicador o una medida sobre la cual se alcanza a la opinión del usuario en diferentes aspectos del servicio brindado tales como la estructura de la entidad, el proceso del servicio público entregado y el resultado al cual la entidad se avoca, misión (Ilieska, 2013).

La calidad de la atención al servicio está relacionada con la accesibilidad ya que esta puede ser de acceso directo en la cual se experimenta tiempo de espera, acceso a citas programadas, disponibilidad de turnos que pueden ser rotativos y hasta el precio del servicio, las cual forman parte de las características del servicio prestado (Justitia, Semiati, & Ramadhini, 2019).

Los niveles de satisfacción ciudadana en referencia con los bienes públicos, junto con la cada vez menor confianza en las instituciones públicas, han desgastado la confianza en los gobiernos. Así, por ejemplo, la recaudación fiscal ha disminuido en años recientes. De hecho, tras un periodo (de 2008 a 2011) en el que la recaudación fiscal aumentó, en 2016 el 53.4% de la población consideraba justificable no pagar impuestos, en comparación con el 46% en 2011 (OCDE, 2019).

Ante ello, la Resolución N° 006-2018-PCM/SGP ha aprobado la Norma Técnica N° 001-2018 -SGP, que trata sobre el proceso de implementación de la gestión por cada uno de los procesos en las entidades que están bajo la administración de la administración Pública. Mediante esta norma se busca dar una herramienta para poder cubrir las necesidades y sobre todo las expectativas de los ciudadanos, logrando así los objetivos institucionales.

Dentro de la formulación del problema en la presente investigación es: ¿Cómo influye las condiciones laborales en la satisfacción ciudadana en la GRTPE?

La importancia de la presente tesis está en las condiciones laborales de los trabajadores de la GRTPE, además de ser el referente de los derechos laborales y el bienestar de los trabajadores. En este trabajo, el investigador cuenta con los conocimientos teóricos, técnicos suficientes para tratar el tema, además fue relevante el respaldo de los directivos de la GRTPE que brindó las facilidades necesarias.

La investigación presenta una justificación social ya que abarca a las condiciones laborales como tema de estudio y análisis. Por ello, la justificación toma en cuenta las condiciones ambientales en el trabajo y a su vez estas generan condiciones estándares para el diseño o rediseño de los puestos de trabajo, las cuales deberán estar al servicio del cliente.

La presente investigación posee una justificación teórica, ya que, de acuerdo a bibliografía revisada de autores nacionales e internacionales en materia laboral, existe una relación entre las variables de condiciones laborales y la satisfacción experimentada por el ciudadano. Por otro lado, la justificación práctica se evidencia con la influencia encontrada entre las variables, la cual tiene el beneficio de proporcionar una explicación al problema planteado.

Esta investigación presenta una justificación de investigación por que provee a los directivos de la GRTPE de bases teóricas y técnicas para implementar prácticas y políticas para afianzar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y por ende de la calidad del servicio que recibe, con lo cual se logra mejorar las condiciones en las que laboran los trabajadores buscando incrementar su productividad, a través de cierre de brechas identificadas, mejorar la imagen institucional de la GRTPE, logrando su posicionamiento en la región, lograr la satisfacción del ciudadano a través de, proceso de modernización de la gestión del Estado.

Los objetivos planteados en la presente investigación son: el objetivo general fue analizar la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción ciudadana de la GRTPE. Los objetivos específicos fueron: describir las condiciones laborales en la que se desempeñan los trabajadores de la GRTPE, analizar la satisfacción

ciudadana en la GRTPE, y determinar la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción ciudadana de la GRTPE.

La hipótesis planteada para la presente investigación es: las condiciones laborales influyen de manera significativa en la satisfacción ciudadana de la GRTPE.

II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

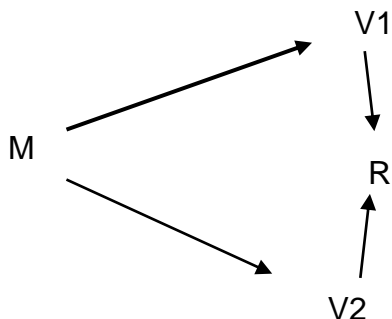
La presente tesis es del tipo cuantitativo ya que se aplicaron métodos que han contenido información con medición numérica, mediante la cual se podrá encontrar relación entre variables (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Además, esta investigación es correlacional debido a que se hizo uso de métodos con el que se logró relacionar las variables de estudio encontrando la influencia de una variable sobre la otra, señalando sus características. El objetivo es describir la influencia e identificar aspectos importantes de esta influencia Behar (2008).

2.2. Diseño de investigación

Behar (2008), menciona que una tesis No experimental es donde “el investigador observa y describe los fenómenos analizados tal y como ocurren en su entorno natural,”. Además, la presente tesis muestra un diseño no experimental debido a que no se realizó ninguna manipulación de las variables, limitándose a describirlas, recolectarlas y analizar datos a través de la aplicación de un instrumento en un determinado momento.

El diseño empleado es el siguiente:



Dónde: M:

Muestra

V1: Condiciones laborales

V2: Satisfacción ciudadana

R: Correlación

2.3. Variables y su operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Condiciones laborales	Condiciones ambientales de trabajo	Iluminación	1	Encuesta
		Ventilación	2	
		Vestimenta	3	
		Temperatura	4	Escala Likert
		Ruido	5	
	Condiciones de tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	6	
		Remuneración mensual por jornada de trabajo	7	
	Condiciones sociales de trabajo	Periodo de descanso	8,9	
		Relaciones con el jefe	10,11	
		Relaciones con los compañeros	12,13,14,15	
Satisfacción ciudadana	Tiempo de atención	Tiempo de espera	1,4	
		Tiempo de atención	2,5	
		Tiempo destinado al trámite	3	
	Trato en el servicio	Trato en la espera	6	
		Trato en el área de atención	7	
		Trato en su conjunto	8,9	
	Infraestructura	Lugar de ubicación	10	
		Acceso	11	
		Equipamiento	12	
		Distribución de ambientes	13	
Tamaño		14,15		

Fuente: elaboración propia

2.4. Delimitación de la población

La población identificada para la presente tesis son los 30 trabajadores de la GRTPE con el fin de reconocer las condiciones labores, así mismo, se consideró a los ciudadanos que acuden a esta entidad con el fin de recoger su percepción en cuanto a su satisfacción.

2.5. Muestra y criterios de selección

Debido a las condiciones de la población se ha seleccionado como muestra a la misma población, quedando de tal manera:

Muestra: 30 trabajadores

Además, para la selección de ciudadanos se aplicó un muestreo no probabilístico aplicando los siguientes criterios: Ciudadanos mayores de edad que visiten la GRTPE con fines de solicitar inspecciones laborales.

Muestra: 30 ciudadanos

2.6. Técnicas para la recolección de datos

Para medir la variable condiciones laborales y satisfacción ciudadana se aplicó sendos cuestionarios como instrumentos para la recolección de datos.

Ficha técnica

Título: Cuestionario para medir las condiciones laborales en la GRTPE.

Objetivo: Determinar las condiciones laborales en la GRTPE.

Descripción: La variable condiciones laborales se mide en tres dimensiones: condiciones ambientales de trabajo, condiciones de tiempo de trabajo y condiciones sociales de trabajo.

Administrado: 30 trabajadores de la GRTPE.

Medición: La escala de medición aplicada fue:

1 (muy disconforme), 2 (disconforme), 3 (ni disconforme, ni conforme), 4 (conforme), 5 (muy conforme).

Baremos del cuestionario por dimensiones:

Dimensión: Condición ambientales de trabajo

Eficiente: 19 – 25, Regular: 12 – 18 y Deficiente: 5 - 11

Dimensión: Condiciones de tiempo de trabajo

Eficiente: 15 – 20, Regular: 9 – 14 y Deficiente: 4 - 8

Dimensión: Condiciones sociales de trabajo

Eficiente: 22 – 30, Regular: 14 – 21 y Deficiente: 6 - 13

Ficha técnica

Título: Cuestionario para medir la satisfacción ciudadana en la GRTPE.

Objetivo: Determinar la satisfacción ciudadana en la GRTPE.

Descripción: La variable satisfacción ciudadana se mide en tres dimensiones: tiempo de atención, trato en el servicios y infraestructura.

Administrado: 30 ciudadanos que acuden a la GRTPE.

Medición: La escala de medición aplicada fue:

1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (ni en desacuerdo, ni de acuerdo), 4 (de acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo).

Baremos del cuestionario por dimensiones:

Dimensión: Tiempo de atención

Eficiente: 19 – 25, Regular: 12 – 18 y Deficiente: 5 - 11

Dimensión: trato en el servicio

Eficiente: 15 – 20, Regular: 9 – 14 y Deficiente: 4 - 8

Dimensión: infraestructura

Eficiente: 22 – 30, Regular: 14 – 21 y Deficiente: 6 - 13

2.7. Validez y fiabilidad de instrumentos

La validez de los instrumentos será aplicada por medio del juicio de expertos, tal como se describe:

Tabla 2. Información de los expertos para validez de instrumentos

N°	JUEZ	GRADO ACADÉMICO	RESULTADO
1	Frida Fernández Fiesta	Magíster en derecho civil y comercial	Aplicable
2	Vanessa Vargas Chafloque	Doctora en Gestión Pública	Aplicable
3	Hernán Ñiquen Otero	Magíster en docencia universitaria	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Además, la fiabilidad de los instrumentos fue medido aplicando el Alfa de Cronbach con la cual se obtuvo los siguientes resultados:

Variable: Condiciones laborales

Tabla 3. Alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	15

Fuente: obtenido del SPSS 25

El alfa de cronbach obtenido es de 0.788 lo cual indica que el instrumento aplicado en confiable, en la prueba piloto de 15 trabajadores.

Variable: Satisfacción ciudadan

Tabla 4. Alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	15

Fuente: obtenido del SPSS 25

El alfa de cronbach obtenido es de 0.758 lo cual indica que el instrumento aplicado en confiable, en la prueba piloto de 15 ciudadanos.

2.8. Procedimiento y métodos de análisis

Los datos recolectados fueron tabulados en Excel para luego ser expuesto al análisis e interpretados con el software estadístico del SPSS 25, con el cual se construyeron tablas de frecuencias. Asimismo, se aplicó la prueba estadística de hipótesis con el Rho de Spearman.

Se siguió el proceso siguiente:

- a) Se seleccionó la muestra de investigación.
- b) Se aplicaron los dos instrumentos de recolección de datos.
- c) Se procedió a la tabulación de los datos y se registraron en el paquete estadístico SPSS versión 25.
- d) Se construyeron tablas de frecuencia para el respectivo análisis e interpretación.
- e) Se realizó la prueba estadística rho de Spearman.

2.9. Criterios éticos de investigación

En la presente investigación se respetó la privacidad, así como la identidad de los encuestados, asumiendo el compromiso de realizar la recolección de datos de manera imparcial.

Se tuvo en cuenta la veracidad de los resultados obtenidos, ya que la información vertida en la presente investigación no se encuentra expuesta a ningún tipo de manipulación la cual altere los resultados de la investigación.

Se respeta la autoría de las fuentes consultadas, haciendo uso de citas bibliográficas a fin de indicar sus autores originales. Para citar las investigaciones se ha hecho uso de las normas APA sexta edición.

III. RESULTADOS

En esta sección de la tesis, se presenta los resultados a través de tablas que transmitan el cumplimiento de los objetivos. De tal forma que, estos resultados se organizan en función de cada uno de los objetivos específicos y del objetivo general

3.1. Análisis de la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción ciudadana de la GRTPE.

Tabla 5. Tabla cruzada Nivel de condiciones laborales agrupado*Nivel de satisfacción ciudadana agrupado

		Nivel de satisfacción ciudadana agrupado			
		Eficiente	Regular	Total	
Nivel de condiciones laborales agrupado	Eficiente	Recuento	2	7	9
		% del total	6,7%	23,3%	30,0%
	Regular	Recuento	4	17	21
		% del total	13,3%	56,7%	70,0%
Total	Recuento	6	24	30	
	% del total	20,0%	80,0%	100,0%	

Fuente: SPSS 25

En la tabla anterior se puede encontrar una relación entre los niveles de condiciones laborales agrupadas y la satisfacción ciudadana agrupa, donde, en promedio, la percepción de los trabajadores y ciudadanos encuestados fue de eficiente y regular. Por ello, se puede describir que dentro del total del nivel de condicione laborales agrupado el 56,7% tiene un nivel de satisfacción ciudadana de regular, así mismo, dentro del nivel de satisfacción ciudadana agrupada el 70% de los encuestados tiene un nivel de condiciones laborales regular.

3.2. Descripción de las condiciones laborales en la que se desempeñan los trabajadores de la GRTPE.

La descripción de las condiciones laborales se realizó a través de niveles descriptivos siendo eficiente, regular y deficiente

Tabla 6. Nivel de condiciones ambientales de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	8	26,7	26,7	26,7
	Regular	16	53,3	53,3	80,0
	Deficiente	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Los resultados de la investigación reportan que el 26,7% de los encuestados señalan que la dimensión condiciones ambientales de trabajo en la GRTPE, tiene un nivel eficiente, además, el 53,3% de los encuestados señalan que la dimensión condiciones ambientales de trabajo en la GRTPE, tiene un nivel regular, finalmente, 20% de los encuestados señalan que la dimensión condiciones ambientales de trabajo en la GRTPE, tiene un nivel deficiente. Esto indica que un poco más de la mitad de los encuestados señalan que la dimensión condiciones ambientales tienen un nivel regular.

Tabla 7. Nivel de condiciones de tiempo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	11	36,7	36,7	36,7
	Regular	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Los resultados de la investigación reportan que el 36,7% de los encuestados señalan que la dimensión condiciones de tiempo de trabajo en la GRTPE, tiene un nivel eficiente, además, el 63,3% de los encuestados señalan que la dimensión condiciones de tiempo de trabajo en la GRTPE, tiene un nivel regular. Esto indica

que más de la mitad de los encuestados señalan que la dimensión condiciones de tiempo de trabajo tienen un nivel regular.

Tabla 8. Nivel de condiciones sociales de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	19	63,3	63,3	63,3
	Regular	9	30,0	30,0	93,3
	Deficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Los resultados de la investigación reportan que el 63,3% de los encuestados señalan que la dimensión condiciones sociales de trabajo en la GRTPE, tiene un nivel eficiente, además, el 30% de los encuestados señalan que la dimensión condiciones sociales de trabajo en la GRTPE, tiene un nivel regular y el 6,7% de los encuestados señalan que la dimensión condiciones sociales de trabajo en la GRTPE, tiene un nivel deficiente. Esto indica que más de la mitad de los encuestados señalan que la dimensión condiciones sociales de trabajo tienen un nivel eficiente.

3.3. Análisis de la satisfacción ciudadana en la GRTPE.

Tabla 9. Nivel de tiempo de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	6	20,0	20,0	20,0
	Regular	21	70,0	70,0	90,0
	Deficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Los resultados reportan que el 20% de los encuestados señalan que la dimensión tiempo de atención a los ciudadanos en la GRTPE, tiene un nivel eficiente, además, el 70% de los encuestados señalan que la dimensión tiempo de atención a los ciudadanos en la GRTPE, tiene un nivel regular y el 10% de los

encuestados señalan que la dimensión tiempo de atención en la GRTPE, tiene un nivel deficiente. Esto indica que más de la mitad de los encuestados señalan que la dimensión tiempo de atención a los ciudadanos tienen un nivel regular.

Tabla 10. Nivel de trato en el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	7	23,3	23,3	23,3
	Regular	21	70,0	70,0	93,3
	Deficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Los resultados reportan que el 23,3% de los encuestados señalan que la dimensión trato en el servicio a los ciudadanos en la GRTPE, tiene un nivel eficiente, además, el 70% de los encuestados señalan que la dimensión tiempo de trato en el servicio a los ciudadanos en la GRTPE, tiene un nivel regular y el 6,7% de los encuestados señalan que la dimensión trato en el servicio a los ciudadanos en la GRTPE, tiene un nivel deficiente. Esto indica que más de la mitad de los encuestados señalan que la dimensión trato en el servicio a los ciudadanos tienen un nivel regular.

Tabla 11. Nivel de infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	13	43,3	43,3	43,3
	Regular	14	46,7	46,7	90,0
	Deficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Los resultados reportan que el 43,3% de los encuestados señalan que la dimensión infraestructura en la GRTPE, tiene un nivel eficiente, además, el 46,7% de los encuestados señalan que la dimensión infraestructura en la GRTPE, tiene

un nivel regular y el 10% de los encuestados señalan que la dimensión infraestructura en la GRTPE, tiene un nivel deficiente.

3.4. Determinando la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción ciudadana de la GRTPE.

Prueba de hipótesis

H₁: Las condiciones laborales influyen de manera significativa en la satisfacción ciudadana de la GRTPE.

H₀: Las condiciones laborales no influyen de manera significativa en la satisfacción ciudadana de la GRTPE.

∞ : 0.05

Tabla 12. Correlaciones

			CONDICIONES LABORALES	SATISFACCIÓN CIUDADANA
Rho de Spearman	CONDICIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,892
	LABORALES	Sig. (bilateral)	.	,026
		N	30	30
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,892	1,000
	CIUDADANA	Sig. (bilateral)	,026	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Fuente: SPSS 25

Los resultados obtenidos con el Rho de Spearman describen una relación positiva ($r = 0,892$, donde $p < 0,05$) entre las condiciones laborales y satisfacción ciudadana en la GRTPE.

Debido a que se cuenta con una significancia bilateral de 0,026 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, existe una alta relación positiva y

significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción ciudadana de la GRTPE.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación reportan la existencia de influencia entre las condiciones laborales de los trabajadores de la GRTPE y la satisfacción ciudadana Gestión Municipal y la satisfacción ciudadana en las personas que acuden para realizar alguna diligencia en la GRTPE siendo que del total del nivel de condiciones laborales agrupado el 56,7% tiene un nivel de satisfacción ciudadana de regular, así mismo, dentro del nivel de satisfacción ciudadana agrupada el 70% de los encuestados tiene un nivel de condiciones laborales regular, mientras que, Bacilioa (2019) indica que en el Gobierno regional de Pasco existe una satisfacción media para el grupo de trabajadores que son nombrados en el Gobierno Regional de Cerro de Pasco. Además, la condición de satisfacción en los encuestados denota un nivel medio, lo cual puede explicarse con las diferencias en los contratos aplicados como CAS y nombrados, tal como se muestra en la GRTPE. Garayar (2018) muestra conclusiones similares a esta investigación ya que encuentra diferencias significativas en el nivel de satisfacción entre las madres de familia en el servicio de obstetricia investigado siendo este de nivel medio o regular.

Los resultados descritos en esta investigación muestran las condiciones laborales en la que desempeñan sus labores los trabajadores de la GRTPE, siendo que las condiciones ambientales y de tiempo de trabajo presentan niveles regulares, mientras, que las condiciones sociales de trabajo en la GRTPE muestran niveles de eficiencia en opinión de los mismos trabajadores. Los resultados encontrados en esta investigación son similares a los descritos en Salazar (2018) donde las condiciones ambientales en una cooperativa de ahorro y crédito son del 48% de los puestos de trabajo tiene riesgo de iluminación considerando que debería mejorar estas condiciones laborales ya que perjudica el desempeño laboral y al trabajador. Además, Salazar (2018) analiza las condiciones laborales en la Universidad Andinas Simón Bolívar en Quito-Ecuador, donde existe insatisfacción respecto a la temperatura de las instalaciones, similar a lo descrito en esta investigación, encontrando que los componentes que pueden ser mejorados en las condiciones necesarias con la intención de reforzar el nivel de satisfacción global de los trabajadores.

Los resultados referentes al análisis de los niveles en la satisfacción ciudadana en la GRTPE explican que el nivel de tiempo de atención, el trato en el servicio y la infraestructura muestran niveles regulares, en opinión de los ciudadanos que acuden a la GRTPE. En este sentido la OCDE (2014) recalca la importancia de la calidad de los servicios brindados por el estado de tal manera que se planifique estrategias para que la experiencia del ciudadano sea de calidad con el fin de lograr la plena satisfacción del ciudadano. En los mismos términos Farias y otros (2016) explica que países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú, promueven estrategias que incluyan al ciudadano, en cuanto al aseguramiento de sus derechos, y al gobierno, en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones como entidad pública.

Los resultados de la investigación arrojan una relación alta ($r = 0,892$) entre las condiciones laborales en la GRTPE y la satisfacción ciudadana. Esto indica que las dimensiones condiciones ambientales, de tiempo y condiciones sociales, se relaciona con la satisfacción ciudadana que también se da en un nivel regular. La misma que se confirma con los antecedentes citados en la presente investigación como Salazar (2018), Fernández (2015) y La Rosa (2017), quienes confirman una relación entre las condiciones labores de los trabajadores de diferentes entidades. De la misma forma Garayar (2018) y Bacilioa (2019) confirma la importancia de las estrategias aplicadas por las entidades para entregar mejores servicios al ciudadano y su relación con la satisfacción ciudadana.

V. CONCLUSIONES

1. Los resultados de la investigación concluyen que la existencia de una relación positiva entre las condiciones laborales en la GRTPE y la satisfacción ciudadana. Esto indica que las condiciones laborales son altamente influyentes en la satisfacción ciudadana de la GRTPE, ya que se relaciona con la satisfacción ciudadana en cuanto a sus dimensiones tiempo de atención, tiempo en el servicio e infraestructura.
2. Las conclusiones de la investigación fueron presentados a través de los objetivos específicos. Como Segunda conclusión, se tiene un nivel regular en las dimensiones de la variable condiciones laborales, lo cual explica, que influyen en la percepción de los trabajadores de la GRTPE. Las dimensiones en las que la percepción es regular fueron: condiciones ambientales con un nivel regular de percepción en los trabajadores, condiciones de tiempo de trabajo con un nivel regular en la percepción de los trabajadores y condiciones sociales con un nivel excelente en la percepción de los trabajadores.
3. Como tercera conclusión, en las dimensiones de la variable satisfacción ciudadana en promedio se cuenta con un nivel regular de percepción en lo ciudadanos, lo cual explica que influyen en la percepción de los ciudadanos que acuden a la GRTPE. Las dimensiones en las que la percepción de los ciudadanos consultados fue: nivel de tiempo de atención con un nivel de eficiente del 20% del total de encuestados, un nivel de regular con el 70% de todos los encuestados y deficiente con un 10% de percepción de los consultados. En la dimensión de trato en el servicio, los niveles alcanzados en la dimensión tiempo de atención fueron de eficiente con el 20%, regular con el 70% y deficiente con el 10%, en la dimensión trato en el servicio se alcanzó la percepción de 23,3% para el nivel eficiente, 70% para el nivel regular y 6,7% para el nivel deficiente. En la dimensión infraestructura se cuenta con el 43,3% del nivel eficiente, el 46,7% expresa el nivel regular y el 10% describe un nivel deficiente de infraestructura.
4. La influencia de las condiciones laborales en la GRTPE y la satisfacción ciudadana fue 0,892 la misma que evidencia una alta relación positiva y significativa. Debido a que se cuenta con una significancia bilateral de 0,026 la

misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05), lo cual evidencia estadísticamente el rechazo de la hipótesis nula; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna de que existe una alta relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción ciudadana de la GRTPE.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades de la GRTPE aplicar estrategias de comunicación hacia los ciudadanos en general a fin de que conozcan sobre cuáles son los objetivos y la razón de ser de la entidad.

Se recomienda a la GRTPE que se realicen encuentros entre los trabajadores en su conjunto y los ciudadanos con el propósito de compartir experiencias, requerimientos, etc., que vayan a beneficiar a los ciudadanos en general, respecto a los trabajos que vienen realizando.

Se recomienda a los trabajadores de la GRTPE a brindar un mejor servicio, mejorar el tiempo de atención, mostrar un trato adecuado y aprovechar la infraestructura a fin de que los ciudadanos estén satisfechos y, sobre todo, con los servicios que los ciudadanos reciben en los diversos trámites y requerimientos.

Se recomienda a los ciudadanos a contribuir a la mejora de los servicios que brinda la GRTPE, ya sea mediante el aporte de ideas, la participación en los encuentros que se realizan, entre otros.

REFERENCIAS

- Alaimo , V., Bosch, M., Kaplan , D., Pagés, C., & Ripani, L. (2015). *Jobs for growth*. Whashington, EE.UU.: BID.
- Alaimo, V., Bosch, M., Gualavisí, M., & Miguel, V. (2017). *Medición del Costo del Trabajo Asalariado en América Latina y el Caribe*. Washintog: BID.
- Alcalá, V. (2019). Plan operativo anual. *Cátedra de calidad*.
- Babu, R. (2012). Work measurement. *Industrial engineering in apparel production*, 79-112.
- Bacilioa, P. J. (2019). *Las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco en el periodo 2017* . Pasco, Perú.
- BID. (2017). *Best Jobs Index: Latin American Labor Conditions Index*. Washington, EE.UU.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- BID. (2018). *The future of work. Regional perspectives*. Washington: BID.
- CEPAL/OIT. (2018). *The future of work in Latin America and the Caribbean: old and new forms of employment and the challenges for labor regulation*. Santiago de Chile. Chile: CEPAL.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. San Salvador, El Salvador.
- Correiaa, T., Gomes, I., & Dussault, G. (2019). Health workforce monitoring in Portugal: Does it support strategic planning and policy-making? *Health Policy*.

- ELSEVIER. (2013). Understanding Job Stress, Job Dissatisfaction, and Worker Burnout. *Treating Worker Dissatisfaction During Economic Change*.
- Ernst, C., Rojo, B. A., & Epifanio, D. (2019). *Empleos verdes en la Argentina: oportunidades para avanzar en la agenda ambiental y social*. Santiago de Chile, Chile: Revista de la CEPAL.
- Farias, P., Goldsmith, S., Flumian, M., Mendoza, G., Wiseman, J., Porrúa, M., . . . Zanabria Gustavo. (2016). *Governments that serve. Innovations that improve service delivery to citizens*. Washington, EE.UU.: BID.
- Fernández, M. (2015). *Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso*. La Plata, Argentina.
- Fisher, J. (2001). User satisfaction and system success: considering the development team. *School of information, management and systems*.
- Forastieri, V. (2007). *La participación de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo en el ámbito de la OIT*. Santiago de Chile, Chile: Programa Trabajo Seguro de la OIT.
- Gaines, L., & Kappeler, V. (2011). Organization and Management. *Policing In America*, 139-170.
- Garayar, T. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos – 2018*. Perú.
- Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque. (2012). *Plan operativo*. Lambayeque.
- Hernández, S. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas*.
- Ilieska, K. (2013). Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management. *TEM Journal*, 327-331.

- Jonas, A. (2019). Régimen de control laboral. *International Encyclopedia of Human*, 53-57.
- Justitia, A., Semiati, R., & Ramadhini, R. (2019). Customer Satisfaction Analysis of Online Taxi Mobile Apps. *Journal of information systems engineering and business intelligence*.
- La Rosa, H. M. (2017). *Condiciones laborales de los docentes del nivel inicial: un estudio sobre la percepción de su salud y seguridad laboral*. Lima, Perú.
- La Torre, A., Oyola, A., & Quispe, M. (2018). Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*.
- Maxwell-Smith, M., Barnett, T., & Lewin, D. (2019). Does perceived treatment of unfamiliar employees affect consumer brand attitudes? Social dominance ideologies reveal who cares the most and why. *Journal of Business Research*, 461-471.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2010). *Dinámica Ocupacional en la Región Lambayeque*. Lambayeque, Perú.
- Neffa, C. (2002). ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? *Centro de estudios e investigaciones laborales (CONICET)*.
- Ngo, V. (2018). MEASURING CUSTOMER SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW. *Finance and Performance of Firms in Science, Education and Practice*.
- Nirwantos, N. (2019). nd-user Satisfaction as an Impact of the System Quality, Information Quality, and Top Management Support, upon the Perceived Usefulness of Technology Utilization. *Andarwati*.
- OCDE. (2014). *Citizen participation. OECD Manual on information, consultation and participation in the development of public policies*. París, Francia.

- OCDE. (2019). *Latin America economic outlook 2019*. París, Franci: OECD publishing.
- OIT. (2014). *Worker education for decent work*. Buenos Aire, Argentina: OIT publihing.
- OIT. (2016). *Studies on growth with equity. Assessment of labour provisions in trade and investment arrangements*. Switzerland: OIT.
- Paredes, V. A. (2019). *Las condiciones laborales*. Lima, Perú.
- PCM. (1993). *Constitución Política del Perú del 1993*. Lima, Perú.
- Robertson, R., Di, H., Brown, D., & Dehejia, R. (2016). *Working conditions, work outcomes, and policy in Asian developing countries*. Manila, Philippines: Asian Development Bank.
- Romero, A., López, T., & Reyes , Á. (2017). *Características y condiciones laborales de los trabajadores de los servicios intensivos en conocimiento (SIC) en Argentina y México, 2010-2016*. México: Universidad Autónoma de Puebla.
- Rowley, C., & Harry, W. (2011). Employee resourcing. *Managing People Globally*, 35-111.
- Salazar, C. P. (2018). *Relación entre satisfacción y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito, Ecuador.
- Salazar, Y. H. (2018). *Condiciones Ambientales y su incidencia con la fatiga laboral de los trabajadores en cooperativas de ahorro y crédito*. Ambato, Ecuador.
- Schmitt, A., & Unger, D. (2019). Lifespan Perspectives on Occupational Health. *Work Across the Lifespan*, 369-393.
- Seclén-Palacin, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud:. *Anales de la Facultad de Medicina*, 127-141.

- Universidad Estatal de Bolívar. (2018). *Estructura del plan operativo (POA)*.
Venezuela: Universidad Estatal de Bolívar.
- Vaca, T. (2019). *Oportunidades y desafíos para la autonomía de las mujeres en el futuro escenario del trabajo*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL.
- Velásquez , P. (2018). *Regulación del mercado de trabajo y protección social en países de América Latina* . Santiago de Chile,Chile: CEPAL.
- Wangenheim , A., de Souza, L., Nassar, S., & Ho, K. (2012). User Satisfaction with Asynchronous Telemedicine: A Study of Users of Santa Catarina's System of Telemedicine and Telehealth. *User Satisfaction with Asynchronous Telemedicine*.
- Weller, J. (2003). *La problemática inserción laboral de los y las jóvenes* . Santiago de Chile, Chile: CEPAL.
- Weller, J. (2009). *El nuevo escenario laboral latinoamericano*. México: Siglo Veintiuno.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Condiciones Laborales y su Influencia en la Satisfacción Ciudadana en la Gerencia Regional De Trabajo Y Promoción Del Empleo Lambayeque.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><u>General:</u> ¿ Cómo influye las condiciones laborales en la satisfacción ciudadana en la GRTPE ?</p>	<p><u>Objetivo general:</u> Analizar la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción ciudadana de la GRTPE .</p> <p><u>Objetivos específicos:</u> Describir las condiciones laborales en la que se desempeñan los trabajadores de la GRTPE .</p> <p>Analizar la satisfacción ciudadana en la GRTPE .</p> <p>Determinar la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción ciudadana de la GRTPE .</p>	<p>Las condiciones laborales influyen de manera significativa en la satisfacción ciudadana de la GRTPE .</p>	Condiciones laborales	Condiciones ambientales de trabajo	Iluminación	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa – correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – transversal</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta – cuestionario</p> <p>Población: 30 trabajadores 30 Ciudadanos</p> <p>Muestra: 30 trabajadores 30 Ciudadanos</p>
					Ventilación	
					Vestimenta	
					Temperatura	
					Ruido	
				Condiciones de tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	
					Remuneración mensual por jornada de trabajo	
					Periodo de descanso	
					Relaciones con el jefe	
			Condiciones sociales de trabajo	Relaciones con los compañeros		
				Tiempo de espera		
			Satisfacción ciudadana	Tiempo de atención	Tiempo de atención	
					Tiempo destinado al trámite	
					Trato en la espera	
			Trato en el servicio	Trato en el servicio	Trato en el área de atención	
Trato en su conjunto						
Lugar de ubicación						
Infraestructura	Infraestructura	Acceso				
		Equipamiento				
		Distribución de ambientes				
		Tamaño				

INSTRUMENTO DE MEDIACIÓN DE LAS VARIABLES

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO PARA MEDIR LAS CONDICIONES LABORALES EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO LAMBAYEQUE

Objetivo: Estimado (a) trabajador (a), el presente cuestionario tiene como objetivo medir las condiciones laborales que recibe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, en adelante GRTPE, en tres dimensiones: condiciones ambientales de trabajo, condiciones de tiempo de trabajo y condiciones sociales de trabajo.

Instrucciones: A continuación, se presentarán cinco alternativas con la finalidad de conocer su valoración de las condiciones laborales recibidas en la GRTPE, siendo: 1 (muy disconforme), 2 (disconforme), 3 (ni disconforme, ni conforme), 4 (conforme), 5 (muy conforme).

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Condiciones ambientales de trabajo						
01	Está usted de conforme con la iluminación que tiene su puesto de trabajo en la GRTPE.					
02	Está usted conforme con la ventilación que tiene su puesto de trabajo en la GRTPE.					
03	Esta usted conforme con la vestimenta de trabajo utilizada ante la temperatura del ambiente en su puesto de trabajo en la GRTPE.					
04	Está usted de conforme con la temperatura en su puesto de trabajo en la GRTPE.					
05	Está usted conforme con el nivel de ruido en su puesto de trabajo en la GRTPE.					
Dimensión: Condiciones de tiempo de trabajo						
06	Está usted conforme con el horario de jornada de trabajo en la GRTPE.					
07	Está usted conforme con la remuneración mensual que percibe en la GRTPE.					

08	Está usted conforme con el número de días de descanso en la GRTPE.					
09	Está usted conforme con el tiempo de descanso para compartir con su familia					
Dimensión: Condiciones sociales de trabajo						
10	Está usted conforme con su relación con su jefe en la GRTPE.					
11	Está usted conforme con la comunicación entre usted y su jefe en la GRTPE.					
12	Está usted conforme con la relación con sus compañeros de trabajo en la GRTPE .					
13	Está usted conforme con la relación con sus superiores en la GRTPE.					
14	Está usted conforme con la comunicación con sus compañeros de trabajo en la GRTPE .					
15	Está usted conforme con la comunicación con sus superiores en la GRTPE.					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO LAMBAYEQUE

Objetivo: Estimado (a) ciudadano (a), el presente cuestionario tiene como objetivo medir su satisfacción ante el servicio que recibe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, en adelante GRTPE, en tres dimensiones: tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura.

Instrucciones: A continuación, se presentarán cinco alternativas con la finalidad de conocer su valoración del servicio recibido en la GRTPE, siendo: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (ni en desacuerdo, ni de acuerdo), 4 (de acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo).

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Tiempo de atención						
01	Está usted de acuerdo con el tiempo de espera en la atención en la GRTPE.					
02	Está usted de acuerdo con el tiempo de atención que brinda el trabajador (a) del área en la GRTPE.					
03	Está usted de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la GRTPE.					
04	Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de espera en la atención en la GRTPE.					
05	Está usted de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención que brinda el trabajador (a) del área en la GRTPE.					
Dimensión: trato en el servicio						
06	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar a la GRTPE.					
07	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le brinda información en la GRTPE.					
08	Está de acuerdo con el trato que recibe en la GRTPE en su conjunto.					

09	Está de acuerdo con que debe mejorar el trato de los trabajadores que laboran en la GRTPE.					
Dimensión: infraestructura						
10	Está usted de acuerdo con el lugar de ubicación de la GRTPE.					
11	Está usted de acuerdo con el acceso que da a la GRTPE.					
12	Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene la GRTPE.					
13	Está usted de acuerdo con la distribución de las áreas de atención que brinda la GRTPE.					
14	Está usted de acuerdo con el tamaño de la infraestructura que tiene la GRTPE.					
15	Está usted de acuerdo con la infraestructura en su conjunto de la GRTPE.					

Muchas gracias.

Validación del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONDICIONES LABORALES EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO LAMBAYEQUE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones ambientales de trabajo							
1	Está usted de conforme con la iluminación que tiene su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
2	Está usted conforme con la ventilación que tiene su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
3	Esta usted conforme con la vestimenta de trabajo utilizada ante la temperatura del ambiente en su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
4	Está usted de conforme con la temperatura en su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
5	Está usted conforme con el nivel de ruido en su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Condiciones de tiempo de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Está usted conforme con el horario de jornada de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
7	Está usted conforme con la remuneración mensual que percibe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
8	Está usted conforme con el número de días de descanso en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
9	Está usted conforme con el tiempo de descanso para compartir con su familia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Condiciones sociales de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	

10	Está usted conforme con su relación con su jefe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X	
11	Está usted conforme con la comunicación entre usted y su jefe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X	
12	Está usted conforme con la relación con sus compañeros de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X	
13	Está usted conforme con la relación con sus superiores en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X	
14	Está usted conforme con la comunicación con sus compañeros de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X	
15	Está usted conforme con la comunicación con sus superiores en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra Vanessa Victoria Vargas Chafarique DNI: 40989308

Especialidad del validador: Dictado en Gestión Pública

...10... de 01... del 20.20...

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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.

Dra. Vanessa Victoria Vargas Chafarique

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION CIUDADANA EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO LAMBAYEQUE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención							
1	Está usted de acuerdo con el tiempo de espera en la atención en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
2	Está usted de acuerdo con el tiempo de atención que brinda el trabajador (a) del área en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
3	Está usted de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
4	Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de espera en la atención en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
5	Está usted de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención que brinda el trabajador (a) del área en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Trato en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Está de acuerdo con el trato que recibe el trabajador que le invita a pasar a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
7	Está de acuerdo con el trato que recibe el trabajador que le brinda información en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
8	Está de acuerdo con el trato que recibe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque en su conjunto.	X		X		X		
9	Está de acuerdo con que debe mejorar el trato de los trabajadores que laboran en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Infraestructura		Si	No	Si	No	Si	No
10	Está usted de acuerdo con el lugar de ubicación de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
11	Está usted de acuerdo con el acceso que da a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
12	Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
13	Está usted de acuerdo con la distribución de las áreas de atención que brinda la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
14	Está usted de acuerdo con el tamaño de la infraestructura que tiene la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
15	Está usted de acuerdo con la infraestructura en su conjunto de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Vanessa Victoria Vargas Chafloque DNI: 40989303

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública

- 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.

...19 de 01 del 2020



Firma del Experto Informante.

Dra. Vanessa Victoria Vargas Chafloque

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONDICIONES LABORALES EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO LAMBAYEQUE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Condiciones ambientales de trabajo							
1	Está usted de conforme con la iluminación que tiene su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
2	Está usted conforme con la ventilación que tiene su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
3	Esta usted conforme con la vestimenta de trabajo utilizada ante la temperatura del ambiente en su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
4	Está usted de conforme con la temperatura en su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
5	Está usted conforme con el nivel de ruido en su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Condiciones de tiempo de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Está usted conforme con el horario de jornada de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
7	Está usted conforme con la remuneración mensual que percibe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
8	Está usted conforme con el número de días de descanso en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
9	Está usted conforme con el tiempo de descanso para compartir con su familia	X		X		X		
	DIMENSION 3: Condiciones sociales de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	

DIMENSIÓN 3: Infraestructura		SI	No	SI	No	SI	No
10	Está usted de acuerdo con el lugar de ubicación de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
11	Está usted de acuerdo con el acceso que da a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
12	Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
13	Está usted de acuerdo con la distribución de las áreas de atención que brinda la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
14	Está usted de acuerdo con el tamaño de la infraestructura que tiene la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
15	Está usted de acuerdo con la infraestructura en su conjunto de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Frida Marcelina Fernández Fiestas DNI: 16418709

Especialidad del validador: Magister en Derecho Civil y Comercial

...10...de...01...del 20.20

- 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.
Dr. Frida Marcelina Fernández Fiestas

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION CIUDADANA EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO LAMBAYEQUE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Tiempo de atención							
1	Está usted de acuerdo con el tiempo de espera en la atención en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
2	Está usted de acuerdo con el tiempo de atención que brinda el trabajador (a) del área en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
3	Está usted de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
4	Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de espera en la atención en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
5	Está usted de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención que brinda el trabajador (a) del área en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Trato en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Está de acuerdo con el trato que recibe el trabajador que le invita a pasar a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
7	Está de acuerdo con el trato que recibe el trabajador que le brinda información en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
8	Está de acuerdo con el trato que recibe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque en su conjunto.	X		X		X		
9	Está de acuerdo con que debe mejorar el trato de los trabajadores que laboran en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		

10	Está usted conforme con su relación con su jefe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		
11	Está usted conforme con la comunicación entre usted y su jefe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		
12	Está usted conforme con la relación con sus compañeros de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		
13	Está usted conforme con la relación con sus superiores en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		
14	Está usted conforme con la comunicación con sus compañeros de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		
15	Está usted conforme con la comunicación con sus superiores en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Frida Marcelina Fernández Fiestas DNI: 16418709

Especialidad del validador: Magister en Derecho Civil y Comercial

... de ... del 2020

[Firma]
 Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONDICIONES LABORALES EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO LAMBAYEQUE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Condiciones ambientales de trabajo Está usted de conforme con la iluminación que tiene su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
2	Está usted conforme con la ventilación que tiene su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
3	Esta usted conforme con la vestimenta de trabajo utilizada ante la temperatura del ambiente en su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
4	Está usted de conforme con la temperatura en su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
5	Está usted conforme con el nivel de ruido en su puesto de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Condiciones de tiempo de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Está usted conforme con el horario de jornada de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
7	Está usted conforme con la remuneración mensual que percibe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
8	Está usted conforme con el número de días de descanso en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
9	Está usted conforme con el tiempo de descanso para compartir con su familia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Condiciones sociales de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	

10	Está usted conforme con su relación con su jefe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		
11	Está usted conforme con la comunicación entre usted y su jefe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		
12	Está usted conforme con la relación con sus compañeros de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		
13	Está usted conforme con la relación con sus superiores en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		
14	Está usted conforme con la comunicación con sus compañeros de trabajo en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		
15	Está usted conforme con la comunicación con sus superiores en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X	X	X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Niquen Otero Hernán DNI: 17.542.365

Especialidad del validador: Mg. D. Susana Universidad

10 de 01 del 2020

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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.

Mg. Hernan Niquen Otero

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION CIUDADANA EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO LAMBAYEQUE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Tiempo de atención							
1	Está usted de acuerdo con el tiempo de espera en la atención en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
2	Está usted de acuerdo con el tiempo de atención que brinda el trabajador (a) del área en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
3	Está usted de acuerdo con el tiempo que destina para realizar sus trámites en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
4	Está de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de espera en la atención en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
5	Está usted de acuerdo con que debe reducirse el tiempo de atención que brinda el trabajador (a) del área en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Trato en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le invita a pasar a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
7	Está de acuerdo con el trato que recibe del trabajador que le brinda información en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		
8	Está de acuerdo con el trato que recibe en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque en su conjunto.	X		X		X		
9	Está de acuerdo con que debe mejorar el trato de los trabajadores que laboran en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Infraestructura		SI	No	SI	No	SI	No
10	Está usted de acuerdo con el lugar de ubicación de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
11	Está usted de acuerdo con el acceso que da a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
12	Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
13	Está usted de acuerdo con la distribución de las áreas de atención que brinda la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
14	Está usted de acuerdo con el tamaño de la infraestructura que tiene la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	
15	Está usted de acuerdo con la infraestructura en su conjunto de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Niquen Otero Herrera DNI: 17542365

Especialidad del validador: Mg. Dolencia Utreras

30 de 01 del 2020

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: 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.

Mg. Herman Niquen Otero

Autorización para el desarrollo de la tesis



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REG. DE TRAB. Y PROM. DEL EMPLEO
GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO

Firmado digitalmente por GONZALES SANCHEZ Abel Augusto FIR
DNI: 75757575
Calle: GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO
Cargo: GERENTE REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO
Fecha y hora de proceso: 11/12/2019 - 14:16:46

Id seguridad: 4260601

Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad Chiclayo 11 diciembre 2019

OFICIO N° 001304-2019-GR.LAMB/GRTPE [3445559 - 1]

**Señorita
Katia Ivonne Larrea Barrueto
Ciudad.-**

ASUNTO: Autorización para aplicar encuesta.

REFERENCIA: Solicitud de Registro N°3445559-0

Mediante la presente reciba usted un atento saludo, a su vez, le comunico, la aceptación por parte de la Gerencia regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, para que realice la aplicación de cuestionarios correspondientes a su Proyecto de tesis, titulado **“Condiciones Laborales y su Influencia en la Satisfacción ciudadana en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque”**, en virtud de que mi representada tiene un compromiso directo con la investigación y mejora continua de los servicios que se presta en esta gerencia.

Sin otro particular, me despido reiterándole mi más alta y distinguida consideración y estima,

Atentamente;

Firmado digitalmente
ABEL AUGUSTO GONZALES SANCHEZ
GERENTE REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO
Fecha y hora de proceso: 11/12/2019 - 14:16:46

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Anexo : Declaratoria de originalidad del autor



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo KATIA IVONNE LARREA BARRUETO, estudiante del programa Académico de Maestría en Gestión pública, de la Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, de la filial Chiclayo, Identificado(a) con DNI:40941033, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada “Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción ciudadana en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque” es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Chiclayo, 15 de Enero del 2020

KATIA IVONNE LARREA BARRUETO	
DNI: 40941033	Firma
ORCID: 0000-0001-6666-7527	