



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial
de la Región San Martín, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Luis Alberto Rubiños Aliaga

ASESOR:

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ 2017



Mg. Keller Sánchez Dávila
Presidente



Dr. José Manuel Delgado Bardales
Secretario



Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres, porque son el punto central de mi existencia en el universo

A mi familia, por su apoyo y comprensión en los años de estudio

Luis

AGRADECIMIENTOS

A mis docentes por sus aportes en la enseñanza **y mi familia** por el apoyo moral para seguir realizándome profesionalmente.

Luis

DECLARACIÓN JURADA

Yo, LUIS ALBERTO RUBIÑOS ALIAGA, estudiante de la Maestría Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41592059, con la tesis titulada **“Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 19 de setiembre del 2017



Br. Luis Alberto Rubiños Aliaga

DNI 41592059

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “**Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017**”, cuyo objetivo general fue establecer las diferencias en la satisfacción laboral en dos municipalidades provinciales de la región San Martín; la presente investigación está compuesto de seis capítulos; los cuales mencionamos a continuación.

En el capítulo I: Comprende la realidad problemática, los trabajos previos relacionados a las variables de estudio, a nivel internacional, nacional, regional y local; así mismo el marco referencial correspondiente al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

El capítulo II: Alusivo a la metodología, la cual incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

El capítulo III: Se muestran los resultados que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos conjuntamente con el análisis y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre ambas variables.

El capítulo IV: Se muestra la discusión de los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio.

El capítulo V: Se contempla las conclusiones, las que fueron formuladas en estricta relación con los objetivos e hipótesis de investigación.

El capítulo VI: Se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

Al final, se muestran los anexos la cual están constituidos por información auxiliar que muestra los instrumentos y medios de verificación de la investigación realizada

El Autor.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación del estudio	32
1.6 Hipótesis	34

1.7 Objetivos	34
II. MÉTODO	36
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, operacionalización	36
2.3 Población y muestra	36
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIÓN	64
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	66
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS		Pág.
Tabla 01	Distribución de frecuencias en la dimensión Exceso o presión de trabajo - Picota	39
Tabla 02	Distribución de frecuencias en la dimensión promoción profesional- Picota	41
Tabla 03	Distribución de frecuencias en la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo- Picota	42
Tabla 04	Distribución de frecuencias en la dimensión monotonía laboral- Picota	43
Tabla 05	Distribución de frecuencias en la dimensión relaciones interprofesionales- Picota	44
Tabla 06	Distribución de frecuencias en la dimensión competencias profesionales- Picota	45
Tabla 07	Distribución de frecuencias en la dimensión tensión relacionadas con el trabajo- Picota	46
Tabla 08	Distribución de frecuencias en la dimensión relaciones interpersonales con compañeros- Picota	47
Tabla 09	Distribución de frecuencias en la dimensión Exceso o presión de trabajo – Bellavista	48
Tabla 10	Distribución de frecuencias en la dimensión promoción profesional- Bellavista	49
Tabla 11	Distribución de frecuencias en la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo- Bellavista	50
Tabla 12	Distribución de frecuencias en la dimensión monotonía laboral- Bellavista	51
Tabla 13	Distribución de frecuencias en la dimensión relaciones interprofesionales- Bellavista	52
Tabla 14	Distribución de frecuencias en la dimensión competencias profesionales- Bellavista	53

Tabla 15	Distribución de frecuencias en la dimensión tensión relacionadas con el trabajo- Bellavista	54
Tabla 16	Distribución de frecuencias en la dimensión relaciones interpersonales con compañeros- Bellavista	55
Tabla 17	Comparación de medias por municipalidad	57
Tabla 18	Prueba z	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS		Pág.
Gráfico 01	Exceso o presión en el trabajo – Picota	40
Gráfico 02	Promoción profesional- Picota	41
Gráfico 03	Satisfacción con el puesto de trabajo- Picota	42
Gráfico 04	Monotonía laboral- Picota	43
Gráfico 05	Relaciones interprofesionales- Picota	44
Gráfico 06	Competencia profesional- Picota	45
Gráfico 07	Tensión relacionada con el trabajo- Picota	46
Gráfico 08	Relaciones interpersonales con compañeros- Picota	47
Gráfico 09	Exceso o presión en el trabajo – Bellavista	49
Gráfico 10	Promoción profesional- Bellavista	50
Gráfico 11	Satisfacción con el puesto de trabajo- Bellavista	51
Gráfico 12	Monotonía laboral- Bellavista	52
Gráfico 13	Relaciones interprofesionales- Bellavista	53
Gráfico 14	Competencia profesional- Bellavista	54
Gráfico 15	Tensión relacionada con el trabajo- Bellavista	55
Gráfico 16	Relaciones interpersonales con compañeros- Bellavista	56

RESUMEN

La investigación titulada “Satisfacción laboral de trabajadores en la municipalidad provincial de la región San Martín, 2017”, tuvo como objetivo establecer las diferencias en la satisfacción laboral en las municipalidades provinciales de Picota y Bellavista en la región San Martín. Se planteó como hipótesis la existencia de diferencias en la satisfacción laboral en las municipalidades en estudio.

El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva comparativa, y tuvo como muestra a 50 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Picota y 50 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Bellavista. La investigación dio como resultado que la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota, en las dimensiones de exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones inter profesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo y relaciones interpersonales con compañeros es “media”.

La satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista, en la dimensión de exceso o presión de trabajo es media, en la dimensión promoción profesional es baja, en la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral es “media”, en la dimensión de relaciones inter profesionales es baja, en la dimensión de competencia profesional es media, en la dimensión tensión relacionada con el trabajo es media y en la dimensión relaciones interpersonales con compañeros es baja. Se llegó a la conclusión principal que existen diferencias entre la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota y la Municipalidad Provincial de Bellavista en el año 2017, en las dimensiones de exceso o presión de trabajo, satisfacción en el puesto de trabajo y competencia profesional. Para la prueba de hipótesis la regla de decisión planteada fue si $z > 1.96$ ó $z < -1.96$ se rechaza la hipótesis nula. El resultado del estadístico z fue de -8.99 que es menor a -1.96 . En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existen diferencias entre las variables en estudio y son significativas.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Municipalidad, administración del talento humano

ABSTRACT

The research aimed to establish the differences in job satisfaction in the provincial municipalities of Picota and Bellavista in the San Martín region. The design of the research was descriptive comparative type, and had as population 50 officials of the Provincial Municipality of Picota and 50 officials of the Provincial Municipality of Bellavista. The survey technique was used for the collection of the data.

The results obtained are that the job satisfaction in the Provincial Municipality of Picota, in the dimension of excess or pressure of work is average, in the dimension professional promotion is average, in the satisfaction dimension with the job is average, in dimension Of job monotony is average, in the dimension of inter professional relations is average, in the dimension of professional competence is average, in the dimension dimension related to work is average and in the dimension interpersonal relationships with peers is average.

The job satisfaction in the Municipality of Bellavista, in the dimension of excess or pressure of work is average, in the professional promotion dimension is low, in the satisfaction dimension with the job is average, in the dimension of monotony is average , In the dimension of inter professional relations is low, in the dimension of professional competence is average, in the dimension dimension related to work is average and in the dimension of interpersonal relationships with colleagues is low.

The main conclusion was that there are differences between job satisfaction in the Provincial Municipality of Picota and the Provincial Municipality of Bellavista in 2017, in the dimensions of work excess or pressure, job satisfaction and professional competence. For the hypothesis test, the decision rule was raised if $z > 1.96$ or $z < -1.96$ the null hypothesis is rejected. The result of the z statistic was -8.99 which is less than - 1.96. In this sense, the null hypothesis is rejected and it is accepted that there are differences between the variables under study and are significant.

Keywords: Job satisfaction, Municipality, human talent management

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A nivel internacional, la satisfacción laboral a nivel de América latina en gobiernos locales presenta limitaciones propias de la crisis en que se encuentra actualmente este sector. La corrupción a nivel de gobierno locales, sobretodo, cuando se relaciona con la gestión de las personas, es decir cuando existen influencias para recomendar o ubicar a personas en determinados puestos del estado sin la apreciación técnica de si su experiencia y trayectoria es consecuente con el perfil del puesto al que se le asigna, entonces lo que se obtiene es insatisfacción laboral. Asimismo, la carencia de recursos para una adecuada gestión pública (recursos humanos, logísticos, económicos, etc.) y el no poder lograr atender adecuadamente a los usuarios también son causa de insatisfacción laboral (Hurtado, 2013)

La gestión de los recursos humanos en los gobiernos locales a nivel nacional atraviesa por una de las crisis más profundas e históricas. Según INEI (2014) en el país existen 201,221 trabajadores municipales, de los cuales el 31.8% son mujeres y 68.2% son varones. El 22.7% de estos trabajadores trabajan en Lima. La región San Martín no es ajena a este problema y no sólo es un tema de disponibilidad de presupuestos y bajos salarios, sino que también es un tema de capacidad y de competencias que en la actualidad reta a los líderes en gobiernos locales a plantear soluciones de corto, mediano y largo plazo pero que van a implicar no sólo capacidad de ejercer adecuadamente la gestión pública sino también la capacidad de ser creativos e innovadores frente a las soluciones planteadas. (Gálvez, 2015) En las municipalidades provinciales de la región San Martín se evidencia limitada capacidad en la gestión de los recursos humanos, por lo general la alta rotación de personal por influencia política y las limitadas capacidades para implementar un adecuado proceso de búsqueda y selección de personal (que busque identificar y retener el talento) han traído como consecuencia que los gobiernos locales cuenten con personal que en la mayoría de los casos no se ajusta adecuadamente al perfil de puesto establecido, ya sea en los

años de experiencia o en las capacidades que requieren mayor especialización, pero sin embargo son contratados y ejercen la gestión pública. En la gestión de recursos humanos sucede igual, las áreas de gestión de las personas no cuentan con las metodologías, procesos y recursos para promover un adecuado proceso de desarrollo de las personas en la organización, se capacitan sólo los que tiene mayor influencia, los que tienen una mayor llegada política por lo general tiene los mejores sueldos, etc. La consecuencia, es una insatisfacción por parte del trabajador porque muchas veces al incorporarse al puesto de trabajo por recomendación y no porque sus competencias personales se ajusten al perfil del puesto al que accede ocasiones un bajo desempeño y por ende los servicios públicos no llegan adecuadamente a los usuarios (Silvera, 2013)

A nivel local, en las municipalidades provinciales de la región San Martín, el problema sigue siendo el mismo, la prevalencia de insatisfacción laboral dadas las limitaciones en el acceso a recursos públicos que permitan direccionar con eficiencia y eficacia los servicios para la satisfacción de los usuarios y de los mismos trabajadores. Tanto la municipalidad provincial de Picota como Bellavista presentan estas limitaciones en la gestión de personas. Se estima que la insatisfacción laboral en la región bordea en promedio el 30% de acuerdo a investigaciones realizadas por Escudero (2015) y Cabrera (2016).

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Hannoun, G. (2011). "Satisfacción Laboral", Universidad Nacional de Cuyo, Argentina, tuvo como objetivo analizar los niveles de satisfacción laboral. El estudio fue descriptivo y la muestra estuvo constituida por 245 trabajadores, concluye lo siguiente: El único aspecto en el cual no muestran una gran satisfacción es en lo relacionado con el salario que perciben respecto de las tareas que llevan a cabo en sus puestos de trabajo. Una de las principales causas de esto puede ser en el caso de los cajeros,

que requieren un alto nivel de responsabilidad para realizar las tareas en su puesto y el salario no posee una relación adecuada con las mismas. Esto genera junto con las pocas posibilidades de ascenso en la sucursal que los mismos se encuentren insatisfechos en estos factores. Estos últimos afectan de manera negativa a los empleados, pudiendo llegar a generar un deseo de abandonar el trabajo, de cambiarlo por otro o simplemente de llevar las tareas con desgano afectando el servicio que se le brinda al cliente.

Mosquera, L. (2014). En la tesis: "Satisfacción de los Usuarios Externos del Centro de Salud, San Vicente de Paúl de la Ciudad de Esmeraldas en el Período de Enero a Mayo del 2014" tuvo como objetivo describir y caracterizar la satisfacción de los usuarios. El estudio fue descriptivo y tuvo una muestra de 300 usuarios, concluye lo siguiente: Los factores determinantes de la satisfacción del usuario es la calidez de la atención que brinda el personal de salud así como también, la entregan de turno cada vez que solicitan la atención médica sin tener que esperar varios días, a la vez manifestaron que les agrada el centro en cuanto a la limpieza y nitidez del mobiliario como a diferencia de otros establecimientos de salud. Los usuarios manifestaron que lo que influye en el cumplimiento de las funciones del personal son los problemas laborales lo cual se evidenció en el momento de aplicar la guía de observación y las entrevistas no son motivadas de ninguna manera y en ocasiones tienen enfrentamientos entre ellos.

Abrajan, M. & Contreras, J. et al (2009). Investigación denominada "Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Una Exploración Cualitativa" tuvo como objetivo una primera aproximación al análisis de la satisfacción laboral, el estudio fue descriptivo correlacional y tuvo una población de 180 trabajadores, concluyeron lo siguiente: Se utilizó un marco fenomenológico para la interpretación de los resultados. Se analizó el discurso obtenido de cada individuo en la aplicación del instrumento semi estructurado. Se decidió categorizar dichos resultados en los siguientes parámetros: a) *Favorable*: Aquellas respuestas que incluyeran términos tales como "bueno", "me

gusta”, “está bien”, “me agrada”, “positivo”, etcétera. b) *Desfavorable*: Aquellas en la que se hiciera alusión a términos relacionados con una calificación negativa: “me desagrada”, “está mal”, “es malo”, “negativo”, entre otras. En la empresa mexicana se aprecia un grado favorable de satisfacción ante el clima organizacional, en contraste con la empresa extranjera, en la cual se identificó cierta incongruencia al afirmar que los empleados son una “familia” y no se trabaja en mejorar el clima organizacional.

A nivel nacional

Cabrera, M. (2016). En su tesis *“Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, noviembre 2015”* tuvo como objetivo analizar la satisfacción del usuario, el estudio fue descriptivo y tuvo una muestra de 250 usuarios, concluye lo siguiente: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo fue de 52.2 %. La capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de aspectos Tangibles, Fiabilidad, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten al Tópico de Medicina del servicio de emergencia del HNDM.

Vásquez, S. (2007). En la tesis *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción Laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”* tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral, el estudio fue descriptivo correlacional y tuvo una muestra de 80 profesionales, concluye lo siguiente: Las/os profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja. En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las/os profesionales de Enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos.

A nivel regional

Bravo, C. (2015). Tesis denominada “Estrategias de Gestión de Mejora y Satisfacción del usuario en la Consulta Externa del Hospital I – Alto Mayo Red Asistencial Moyobamba, Essalud, 2015”, Universidad César Vallejo, Moyobamba, concluye lo siguiente: Las estrategias de gestión de mejora establecidas en el PEI 2012 – 2016 de Essalud fueron evaluadas con un nivel de “gestión Media”, con un 32%, como “gestión alta” el 36% y como “gestión baja” con un 32%. La satisfacción tuvo como resultado los siguientes valores: con respecto al tiempo de atención en consulta 38% de insatisfacción. Con respecto al tiempo de espera para conseguir una cita 41% de insatisfacción. Con respecto al servicio recibido 47% de insatisfacción. Con respecto a las demoras del personal médico 33% de insatisfacción. Con respecto al trato durante la consulta 26% de insatisfacción. Con respecto a la entrega de medicamentos 53% de insatisfacción. Existe una relación positiva entre las variables. De acuerdo al coeficiente de Spearman el resultado fue de 0.83 equivalente a una correlación positiva alta este resultado ha evidenciado que dentro del área de consulta externa es de suma importancia para los trabajadores y usuarios la relación entre la capacidad de planificar e implementar estratégicamente puesto que estas acciones tienen un efecto directamente proporcional sobre la satisfacción de los usuarios.

Sanchez, K. (2010). “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010” (Tesis de maestría). El objetivo de la investigación fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. La muestra estuvo constituida por 75 trabajadores. La investigación concluye que la satisfacción laboral alcanzó un nivel medio en la microrred Cuñumbuque, con 59.4% y en la microrred Tabalosos alcanzó un 81.3%. También existe un nivel alto en ambas microrredes predominando este nivel en la microrred Cuñumbuque con 37.5 %; mientras la microrred Tabalosos sólo alcanzó el 15.6 %; en el nivel bajo de satisfacción laboral comparten el mismo porcentaje de un 3.1 % las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos, siendo este valor un mínimo porcentaje que dista mucho de los demás niveles de satisfacción laboral.

Sin embargo la prueba de chi cuadrado no muestra diferencia significativa debido a que la probabilidad de 0.1373 es mayor a 0.05; es decir, que no hay diferencia entre los niveles de satisfacción laboral percibidos por los trabajadores en cada uno de las microrredes.

A nivel local

Sánchez, M. (2014). "Motivación de los servidores y Satisfacción de los usuarios de la unidad de asistencia a víctimas y testigos del Ministerio Público de San Martín - 2014" (Tesis de maestría). El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre la Motivación de los servidores y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos del Ministerio Público de San Martín, el año 2014. La muestra estuvo constituida por 22 usuarios. El estudio concluye que la satisfacción del usuario de UDAVIT fue 45% baja, 50% alta y 5% media, esto evidencia el hecho que de cada 100 usuarios atendidos 45 presentan insatisfacción con respecto al servicio brindado. Esta insatisfacción se centra en la carencia de elementos tangibles y el hecho de que los usuarios no tienen confianza en el área (fiabilidad).

Flores, A. (2014). Imagen corporativa y satisfacción del usuario de la Oficina Registral de Moyobamba, 2014. (Tesis de maestría). La tesis tuvo como objetivo establecer la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario de la Oficina Registral de Moyobamba en el año 2014. La muestra estuvo constituida por 261 usuarios. La investigación concluye que los usuarios de la Oficina Registral de Moyobamba en el año 2014, se encuentran satisfechos, pero es muy preocupante que el 35% de los usuarios informantes manifestaron insatisfacción especialmente por los altos costos registrales.

1.3 Teorías relacionadas al tema

La Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es expuesta por diversos autores, quienes dan a conocer lo que para ellos significa satisfacción en el trabajo y lo importante que es para que el trabajador se sienta satisfecho con las actividades que desempeña.

La satisfacción laboral da lugar a actitudes positivas. En cambio los comportamientos negativos merman la productividad y propinan la elaboración de artículos defectuosos, sabotaje del equipo, hurtos, rumores destructivos. La satisfacción laboral del personal representa una de las preocupaciones primordiales de toda empresa (Shultz, 1991, p.269).

Lo planteado por este autor es fundamental además de un análisis con mucho sentido común, un colaborador o trabajador satisfecho es aquel que muestra una conducta adecuada y propia para el trabajo, puede ser que el salario no sea el mejor del mercado, pero cuando se crean las condiciones para un adecuado desempeño laboral y se promueve permanentemente la satisfacción laboral del trabajador, este puede optar por permanecer en la organización priorizando atributos diferentes como el clima laboral, las promociones del personal más allá de lo pecuniario, la motivación, el aprendizaje continuo, la experiencia ganada o por ganar, la calidad, entre otros muchos elementos que pueden ser tomados por los responsables de las áreas de recursos humanos de las entidades públicas, como las municipalidades, para mejorar la permanencia de personal clave en la organización y evitar la alta rotación de personal que tanto daño hace en las Municipalidades rurales en la actualidad.

En este contexto, Shultz (1991). Plantea como uno de los mecanismos fundamentales para el control, la satisfacción laboral, la satisfacción del trabajador con lo que hace día a día, esa satisfacción que es capaz hasta de controlar indicios de corrupción en el sector privado. Es destacable lo indicado por este autor dado de que plantea relaciones muy estrechas de esta variable con la misma productividad.

Por su parte Michinsky, (2002, p. 271). Dice que “la satisfacción laboral es el grado de placer que el empleado obtiene en el trabajo”, esta definición se concentra en escenarios particulares y especiales que probablemente en países en vías de desarrollo como el Perú, sobretodo la generación de los 80’s, no es tan aplicable. Una persona siente placer en el trabajo cuando logra efectivamente ubicarse en un puesto en donde siente plena realización generalmente son personas que devienen de los segmentos A o B, dado de que pueden elegir que estudiar y en que trabajar y puede prepararse para ello en los tiempos adecuados para luego lograr adecuados desempeños, pero frente a la pobreza o a los precarios salarios que se establecen en las municipalidades lo planteado por este autor no es tan viable. Los funcionarios públicos ingresan porque tiene necesidades, a pesar de que los salarios no son tan atractivos. Y se valen de recomendaciones, de actos de corrupción o cualquier otra estrategia por tener un puesto para sobrevivir frente al desempleo.

Katzell (1964). Concluye que si existe algún tipo de consenso en lo que respecta a la definición de la satisfacción laboral es la de su expresión de una evaluación que realiza el individuo sobre su propio trabajo. Este autor incorpora un nuevo elemento a la definición de satisfacción laboral, es decir la evaluación que realiza el propio trabajador sobre su condición laboral, este elemento es fundamental porque el trabajador o colaborador es un sujeto consciente de la organización y no sólo un elemento del proceso de producción, como se ha solido establecer. Esta conciencia permite que el trabajador evalúe permanentemente su situación, y pueda optar, dada las condiciones de permanecer o no en la organización. Entonces el reto mayor de las Municipalidades rurales es generar condiciones para que los mejores colaboradores permanezcan en la entidad y eso en la actualidad no es fácil dado los salarios restringidos, los escasos recursos directamente recaudados o los transferidos por el gobierno central a las municipalidades. En tal sentido, esto se convierte en un reto para la gerencia pública a nivel de gobiernos locales ¿cómo generar condiciones adecuadas para promover en los trabajadores una satisfacción laboral permanente?

Locke (1969), afirma que la satisfacción con el trabajo es un estado emocional agradable, resultado de la evaluación del empleo como medio que facilita o lleva a

alcanzar los valores laborales del individuo. La insatisfacción es el estado emocional negativo que resulta de la evaluación del trabajo como un medio que frustra o bloquea el logro de esos valores. Si bien, los autores destacan el aspecto de evaluación, en estos momentos en la gestión pública a nivel de municipalidades los procesos de evaluación son mínimos o en todo caso sólo están en papel para cumplir tal o cual directiva que exige que se haga, pero por lo general no son vinculantes a acciones de mejora o cambios sustanciales. No existen procesos de evaluación propiamente dichos, las municipalidades más aún las del Huallaga Central y Bajo Mayo carecen de recursos para financiar personal capacitado para que evalúe el desempeño laboral y más aún los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores dado de que tampoco existen programas organizados e institucionalizados que permitan el desarrollo del funcionario público a través de promoción, capacitación o desarrollo de liderazgo.

Bravo (1996) entiende que la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Leal (1999) considera que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo, experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad.

Larrainzar (2001) propone una definición más amplia al considerar que la satisfacción laboral está compuesta por el conjunto de comportamientos, sensaciones y sentimientos que los miembros de la organización tienen frente a su trabajo, centrándose pues en la percepción individual, la valoración afectiva de las personas de una organización frente al trabajo y a las consecuencias que se derivan de él.

Andresen (2007) habla de satisfacción como un estado emocional placentero o positivo, resultado de la experiencia del trabajo y que se produce cuando se satisfacen ciertos requerimientos individuales a través de este.

Tanto Larrainzar (2001) como Leal (1999) plantean definiciones aplicables a países desarrollados, sin embargo es interesante analizarlas puesto que establece la valla o el límite de lo que le faltaría al sector público, principalmente municipalidades, para manejar adecuadamente la gestión del recurso humanos sobretodo mirando la variable

satisfacción laboral. Las personas que acceden a un cargo en una municipalidad sea en Picota como en Bellavista, tienen que liderar con muchas limitaciones presupuestales, pero también de carencia de liderazgo y capacidad para mejorar determinados procesos en los que no necesariamente el dinero es la solución.

Más recientemente, Lee y Chang (2008) entienden la satisfacción laboral como un concepto amplio y general que se refiere a la actitud del individuo hacia su trabajo.

A continuación se detallan algunas teorías que adicionan el soporte a la investigación. Ellas son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales:

Teoría de Higiene-Motivacional. Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

La teoría planteada por Herzberg, (1968) es vigente para contexto como los nuestros, dado de que efectivamente los factores influyen en la satisfacción, la cuestión es cómo estos factores ya no son parte o consecuencia de procesos normales o naturales, por ejemplo el desempeño o la productividad gracias a la motivación, cuando se incorpora la variable “corrupción”. Cuando se consigue un puesto de trabajo por corrupción, los factores toman otra naturaleza porque son contaminados por este factor extrínseco, nunca analizado para estos niveles pero que en el gobierno local sobre todo en zonas de ruralidad como Picota y Bellavista suelen ser frecuente.

Teoría del Ajuste en el trabajo. Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

Teoría de la discrepancia. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo. Pero, al comparar lo establecido por el autor con respecto a la teoría de la discrepancia con la realidad en la gestión de los recursos humanos a nivel de municipalidades y en un contexto de ruralidad, ¿qué se establece como “valores laborales”? tendrá la capacidad cada gobierno local de establecerse esos valores laborales que forman parte de las políticas de gestión de recursos humanos dentro de la organización, ¿existen políticas para el desarrollo de los

recursos humanos en las municipalidades que promuevan la satisfacción laboral más allá de lo que indican las normas administrativas sobre la contratación de personal?. La respuesta posiblemente es negativa. Como trabajar valores laborales cuando un alto porcentaje de los trabajadores logran un puesto de trabajo gracias a recomendaciones de terceros, es decir a través de corrupción, y a pesar de que se establecen y convocan concursos públicos, por lo general los puestos ya tienen elegidos, entonces cómo se trabajan valores laborales bajo este contexto de inadecuadas prácticas de selección de personal que promuevan la satisfacción laboral a nivel de los gobiernos locales.

Teoría de la satisfacción por facetas. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad. Esta teoría, plantea una serie de categorías y dimensiones importantes para el análisis, puesto que efectivamente el trabajador municipal tiene como un elemento fundamental que compone su propia satisfacción laboral la percepción que tiene respecto a su contribución desde la acción laboral o por medio de su trabajo al logro de los objetivos fundamentales de la municipalidad. Y otro elemento que se destaca con esta teoría es que también esta satisfacción laboral se compone de las apreciaciones que tienen los pares respecto al desempeño laboral del propio trabajador municipal, este elemento es de importancia vital dado de que obliga a los responsables de las áreas de

recursos humanos de las municipalidades a establecer un ambiente laboral propicio para establecer buenas relaciones inter personales, más allá de lo competitivo del proceso, como la propia institución es capaz de fortalecer las relaciones interpersonales en la municipalidad que favorezca y propicie la satisfacción laboral en todos los trabajadores municipales.

Teoría de los eventos situacionales. En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

Dimensiones de la satisfacción laboral

Según lo planteado por Font – Roja (1988), las dimensiones que se evalúan son las siguientes:

- **Exceso o presión laboral**, que hace referencia a las consecuencias físicas y psicológicas que puede padecer el trabajador frente al exceso de trabajo o la presión laboral que se ejerce sobre él, no todos los colaboradores responden de manera positiva a la presión laboral es por ello que deben evaluarse adecuadamente los factores positivos y negativos al interactuar con esta dimensión.
- **Promoción profesional**, dimensión que hace referencia a la existencia de una política de carrera en la entidad, sea pública o privada, a partir de la cual el trabajador planifica el desarrollo de su vida profesional pero articulada de manera implícita a su vida privada familiar y social. Es por ello que es importante

plantear una hoja de ruta en esta dimensión, si el proceso es positivo, se puede contar con un trabajador motivado y proactivo.

- **Satisfacción con el puesto**, es un factor clave en la gestión de recursos humanos, y esto depende de un adecuado proceso de selección y ubicación del personal. Para lograr esto, es de vital importancia que los procesos de identificación de candidatos, selección, elección e inducción se den de manera adecuada.
- **Monotonía laboral**, consecuencia de la ausencia de políticas sobre el desarrollo de personal, genera insatisfacción laboral y probable deserción o pérdida de personal clave. Es importante que la institución desarrolle estrategias como la rotación de puestos para mantener al trabajador con la expectativa de nuevos retos y la capacidad de innovación activa frente a lo novedoso.
- **Relaciones interprofesionales**, que son de vital importancia para la existencia de un clima organizacional adecuado y equilibrado en la entidad. Una situación de conflicto, por el contrario, genera un clima laboral inadecuado que es causa de insatisfacción laboral. Se deben promover estrategias para mantener un clima equilibrado.

Causas de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible. Este es un elemento fundamental, al incorporar en el análisis la calidad de vida en el trabajo como una clave para promover

satisfacción laboral en el trabajo municipal. En la realidad, encontramos que muchos de los gobiernos locales, al no poseer personal especializado y capacitado en la gestión de recursos humanos, generan un contexto inadecuado que afecta la calidad de vida en el trabajo, desde infraestructura y mobiliario inadecuado hasta incomodidad en los trabajadores por el trato, la desconfianza y la influencia política en los procesos de toma de decisiones que al final afectan el nivel de satisfacción laboral en la municipalidad.

Consecuencias de la insatisfacción laboral.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la insatisfacción laboral es el ausentismo.

Las principales consecuencias de la insatisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más

importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales. Al proponer estos dos elementos, es decir al destacar los años de servicio en la municipalidad y su relación con las expectativas laborales, se obtienen elementos fundamentales para mejorar la gestión de recursos humanos en las municipalidades, bajo el supuesto hipotético de que un trabajador permanece en su puesto de trabajo siempre y cuando este supera o iguala sus propias expectativas laborales frente a otras opciones que pueda tener en el mercado laboral. Aunque en situaciones o contextos como el nuestro donde existe una escasa y limitada oferta laboral, las expectativas son realmente limitadas ¿qué opciones adicionales de trabajo puede tener un trabajador de mando medio de una municipalidad rural? Las opciones realmente son mínimas entonces este elemento debe ser usado para analizar el comportamiento de trabajadores por ejemplo en puesto directivos o de confianza donde probablemente si tengan otras opciones laborales que le permitan establecer una estructura de comparación real y efectivamente puede tener opciones diferenciadas que formen un expectativa laboral de manera adecuada.

Años de carrera profesional.

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales.

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales.

Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Cómo expresan los empleados su insatisfacción.

Según Segade (2015, p. 33) “la insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse, insubordinarse, robar propiedades de la organización o desatender una parte de sus responsabilidades en el trabajo. Existen cuatro respuestas que difieren entre sí en dos dimensiones, constructividad/destructividad y actividad /pasividad”. En un escenario de permanente corrupción que afecta la gestión de los gobiernos locales en la actualidad este es un elemento de vital importancia a tener en cuenta. No sólo está de por medios los permanentes indicios de corrupción que suelen ser denunciados permanentemente, sino que la insatisfacción laboral puede acentuar esta actitud de

corrupción en el trabajo y esto es un agravante, de ahí la necesidad de tener adecuadas políticas que promuevan la satisfacción laboral en un contexto de gobiernos locales.

Asimismo Segade (2015) define lo siguiente:

- Salida. Comportamiento dirigido a abandonar la organización, incluye buscar un nuevo empleo además de renunciar.
- Voz. Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- Lealtad. Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo correcto.
- Negligencia. Permitir pasivamente que las condiciones empeoren. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores. (p. 468)

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan las variables de desempeño, productividad, ausentismo y rotación. Pero en este modelo se amplía la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias. Ayuda a entender situaciones como la que a veces se dan entre trabajadores sindicalizados, entre los que una poca satisfacción laboral coincide con una rotación escasa. Los trabajadores sindicalizados manifiestan su insatisfacción mediante procedimientos de queja o negaciones contractuales formales. Estos medios de expresión les permiten mantenerse en sus puestos al tiempo que se convencen de que actúan para mejorar la situación (Segade, 2015, p. 343).

Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de Font Roja

Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho

dimensiones: (a) exceso o presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con el puesto de trabajo, (d) monotonía laboral, (e) relaciones interprofesionales, (f) competencia profesional, (g) tensión relacionada con el trabajo, y (h) relaciones interpersonales con los compañeros (Aranaz y Mira 1988).

1.4 Formulación del problema

Problema General:

¿Qué diferencias existen en la Satisfacción Laboral de Trabajadores en las Municipalidades Provinciales de Picota y Bellavista, 2017?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral respecto al exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, y relaciones interpersonales con los compañeros .en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota, 2017?

¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral respecto al exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, y relaciones interpersonales con los compañeros .en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2017?

1.5 Justificación del estudio

La investigación se justifica de acuerdo a los siguientes planteamientos.

Conveniencia: La problemática que actualmente atraviesan los gobiernos locales justifica la conveniencia de seleccionar la investigación relacionada a la gestión del

talento humano en la gestión pública en municipalidades. Los resultados que se obtengan servirán para una mayor discusión y reflexión crítica sobre el tema.

Relevancia social: Los gobiernos locales cumplen un rol fundamental en la gestión territorial dado de que son los responsables directos de promover el desarrollo local. Y son los responsables de inter actuar con el vecino y de dar soporte a su desarrollo desde la inversión pública. Sin embargo, el personal que trabaja en estas entidades del estado por lo general, se sienten limitados ante la escasez de recursos para realizar una gestión territorial efectiva. Es por ello, que la evidencia que genera la investigación servirá para comprender de mejor manera esta problemática.

Implicancias prácticas: Los resultados, conclusiones y recomendaciones podrán ser socializadas y utilizadas por los gobiernos locales de nivel provincial en la región San Martín con el propósito de mejorar la administración de recursos humanos.

Valor teórico: Los resultados a obtenerse cuentan con la validez y confiabilidad adecuada puesto que se tendrá especial cuidado y organización para el acopio y procesamiento de la información. Los resultados obtenidos apoyarán (o no) el marco teórico referencial planteado.

Utilidad metodológica: La investigación parte de instrumentos como el cuestionario de Font Rojas para la medición de la Satisfacción Laboral, y después de su valides en contextos locales podrá ser recomendado para su uso periódico en los gobiernos locales en la región.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General:

Hi: Existen diferencias en la Satisfacción Laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota en comparación con la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2017.

Hipótesis Específicas

H₁: El nivel de Satisfacción Laboral respecto al exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, y relaciones interpersonales con los compañeros .en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota, 2017, es media.

H₂: El nivel de Satisfacción Laboral respecto al exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, y relaciones interpersonales con los compañeros .en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2017, es alta.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Establecer las diferencias que existen en la Satisfacción Laboral de Trabajadores en las Municipalidades Provinciales de Picota y Bellavista, 2017.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de Satisfacción Laboral respecto al exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, y relaciones interpersonales con los compañeros en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota, 2017.

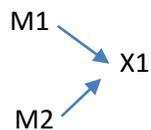
Determinar el nivel de Satisfacción Laboral respecto al exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, y relaciones interpersonales con los compañeros en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La investigación es de tipo no experimental, descriptiva comparativa, según Egg, (2004). “este diseño de investigación parte de la consideración de dos o más investigaciones simples, vale decir, recolectando información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, esta comparación puede realizarse en los datos generales o en una categoría específica de ella. Esta información será luego comparada una a una determinándose cuáles son las características predominantes comunes y diferenciales de cada uno de ellos.” (p.27)

La investigación se esquematizó de la siguiente manera:



Donde:

M₁: representan a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota

M₂: representan a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bellavista

X₁: representa la información sobre Satisfacción Laboral recolectada en cada una de dichas muestras.

2.2 Variables, operacionalización

V1: Satisfacción laboral

Tabla 01: Operacionalización de la Variables

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Satisfacción Laboral	Satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo, resultado de la experiencia del trabajo y que se produce cuando se satisfacen ciertos requerimientos individuales a través de este. (Andresen et al.,2007)	La variable será medida de acuerdo al estándar establecido por Font Rojas a partir de un cuestionario estructurado y normalizado con escala de Likert	Exceso o presión de trabajo	Grado en que el individuo siente que tiene el tiempo suficiente para la realización de su trabajo	Escala tipo Nominal.
			Promoción profesional	Grado en que el individuo cree que puede mejorar a nivel profesional, de reconocimiento por su trabajo y en el ámbito retributivo, así como la capacidad de desconectar del trabajo	
			Satisfacción con el puesto	Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo	
			Monotonía Laboral	Sensación que puede tener el trabajador de que su trabajo no varía de un día para otro	
			Relaciones interprofesionales	Capacidad para organizar el propio trabajo y no verse alterado en el desempeño de la profesión	
			Competencia profesional	Interés por las cosas que realizo en mi trabajo Sensación de lo que estoy haciendo no vale la pena Sensación de no estar capacitado Nivel de stress o tensión	
			Tensión relacionada con el trabajo	Pienso permanentemente en mi trabajo Nivel de perturbación por el trabajo	
			Relaciones interpersonales con los compañeros	Relaciones con los compañeros Nivel de afectación de problemas de compañeros Nivel de colaboración entre compañeros	

2.3 Población y muestra

Población:

La población en el año 2017, está conformada por los trabajadores de las Municipalidades provinciales de Picota y Bellavista.

Número de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota: 137 trabajadores

Número de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bellavista: 130 trabajadores

Muestra del estudio:

El tipo de muestreo a utilizar será el muestreo por conveniencia, dado de que el acceso para entrevistar a los trabajadores se restringe debido a los tiempos disponibles, la distancia geográfica, la desconfianza y presión política, entre otros factores. En tal sentido se optó por seleccionar una muestra de 50 trabajadores por cada municipalidad provincial en el año 2017.

Criterios de selección

Criterios de Inclusión: Se considerarán dentro del estudio todos los sujetos que cumplan con los siguientes criterios:

Ser trabajador activo de la municipalidad con una antigüedad no menor a tres meses

Tener de 18 años de edad a más

Criterios de Exclusión: Se excluirán todos los sujetos que no cumplan con los criterios de inclusión mencionados, además de:

Trabajadores que concluyeron su contrato laboral de manera formal

Trabajadores que estén en litigio judicial con la municipalidad

Trabajadores que hayan sido despedidos o estén en proceso administrativos

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

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Documento de encuesta Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font Rojas
Análisis documental	Guía de análisis documental (acopio de información secundaria)

Para la investigación se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font Rojas que consta de 27 ítems organizados en 8 dimensiones: a) exceso o presión de trabajo (18, 20, 5, 3, 23), (b) promoción profesional (12, 17), (c) satisfacción con el puesto de trabajo (7, 15, 16, 19, 25), (d) monotonía laboral (1, 9, 2, 8), (e) relaciones interprofesionales (12, 27), (f) competencia profesional (22, 10, 24, 11), (g) tensión relacionada con el trabajo (4, 6), y (h) relaciones interpersonales con los compañeros (26, 21, 14), (Aranaz y Mira, 1988). Para su medición utiliza una escala de Likert que va desde 1 = totalmente en desacuerdo hasta 5 = totalmente de acuerdo.

La validación y confiabilidad de instrumentos se realizó utilizando el Alpha de Cronbach. Cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Se utilizó el criterio establecido por la Universidad César Vallejo, mayor a 0.70; en este caso el valor del Alpha de Cronbach es de 0.721. Para la validación de instrumentos se realizó una encuesta piloto aplicada a 15 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Picota y 15 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Bellavista previo a la aplicación general de la encuesta. Adicionalmente se hizo la validez interna de los instrumentos de acopio de la información utilizando la técnica de Juicio de Expertos.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos cuantitativos obtenidos con el cuestionario, fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través del programa Microsoft Excel en la opción “Análisis de Datos”.

Según Gómez, 2013) para la contrastación de la hipótesis se utilizó las pruebas de significancia estadística, específicamente la Prueba Z, que son métodos para valorar los efectos del azar según los resultados que se den en una investigación. El valor de p (probabilidad asociada con la hipótesis nula de la prueba) es la probabilidad de que un resultado sea debido al azar; entre menor sea la diferencia encontrada entre dos o más grupos hay una mayor significancia estadística (y se considera significativa $p < 0.05$ en adelante).

Asimismo, se emplearon estadísticos como:

- Plan de tabulación: para ayudar a ordenar y agrupar los datos o resultados de la encuesta para su posterior tratamiento estadístico.
- Cuadros estadísticos y tablas: importante para que a través de ellos se comprenda y visualice mejor los resultados de la investigación.
- Aplicación de porcentaje: útil para saber el nivel de incidencia o frecuencia que representa un aspecto de la investigación realizada.
- Aplicación de medidas de tendencia central: importante y útil para saber si los datos del instrumento de investigación se presentan de manera favorable o desfavorable. Se utilizará las medidas de tendencia central para procesar las escalas de medida. Los datos tienden a concentrarse o agruparse alrededor de los valores medios; a esta característica es denominado Tendencia central.

2.6 Aspectos éticos

Se solicitó autorización a las municipalidades provinciales para la realización de la investigación. El acopio de información será voluntario y se entrevistará sólo a aquellos trabajadores que den su consentimiento

III. RESULTADOS

Presentamos los resultados de la aplicación y procesamiento de la información acopiada a través de los instrumentos de recopilación diseñados en el marco de la investigación.

3.1. Nivel de Satisfacción Laboral respecto al exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, y relaciones interpersonales con los compañeros en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota, 2017.

Se encuestó a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota. A continuación, se presentan los resultados. A continuación se presenta el análisis por dimensiones.

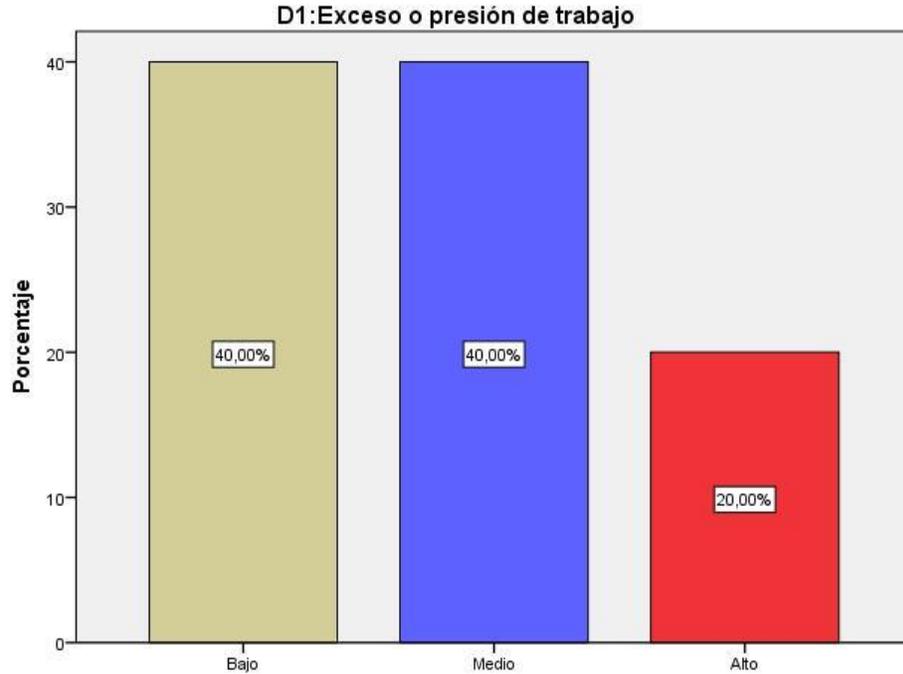
Tabla 01. Distribución de frecuencias en la dimensión Exceso o presión de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	20	40,0
Medio	20	40,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Gráfico 01



Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Interpretación:

El gráfico N° 01, muestra los niveles de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota en la dimensión de Exceso o presión de trabajo. El 40% de funcionarios encuestados indicaron que la presión en el trabajo es baja, el 40% indicó que es media y el 20% que es alta. Esto implica que, en general en esta dimensión los procesos se dan adecuadamente.

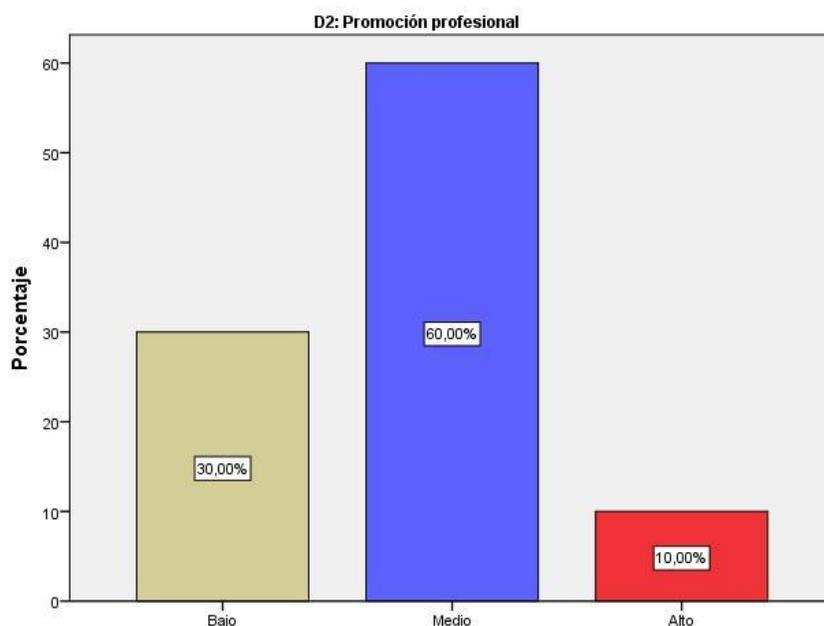
Tabla 02. Distribución de frecuencias en la dimensión Promoción profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	15	30,0
Medio	30	60,0
Alto	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Gráfico 02



Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Interpretación:

El Gráfico N° 02, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota con respecto a la dimensión promoción profesional. El 30% de funcionarios de la municipalidad indican que la promoción profesional es baja, el 60% que es media y el 10% que es alta.

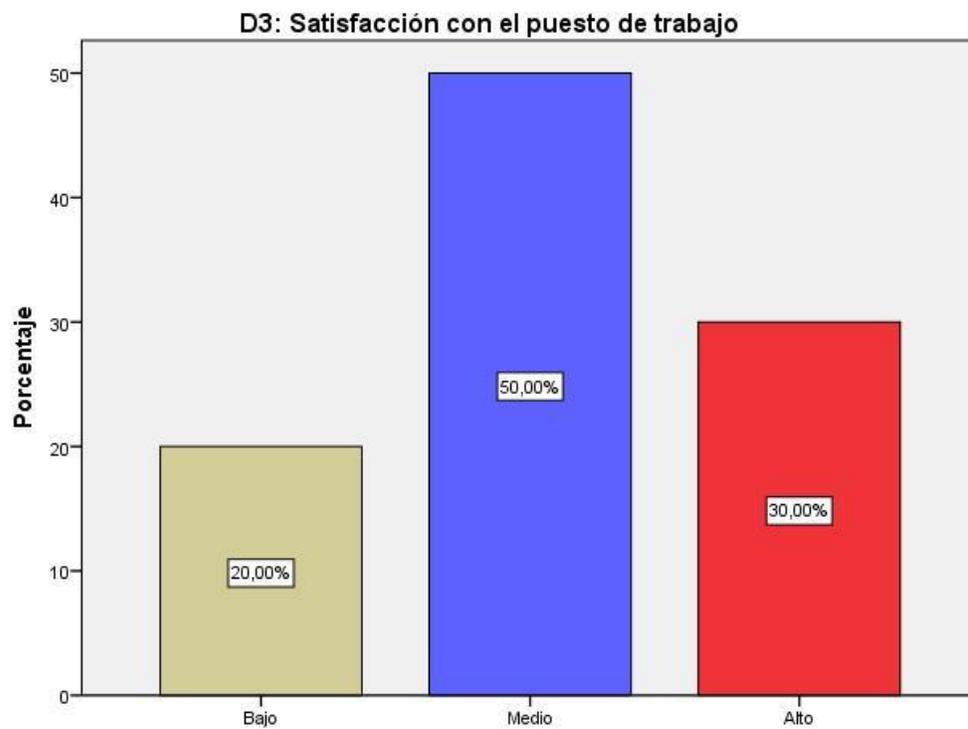
Tabla 03. Distribución de frecuencias en la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	20,0
	Medio	25	50,0
	Alto	15	30,0
	Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Gráfico 03.



Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Interpretación:

El Gráfico N° 03, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota con respecto a la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo. El 20% de funcionarios tiene una satisfacción baja, el 50% una satisfacción media y el 30% una satisfacción alta.

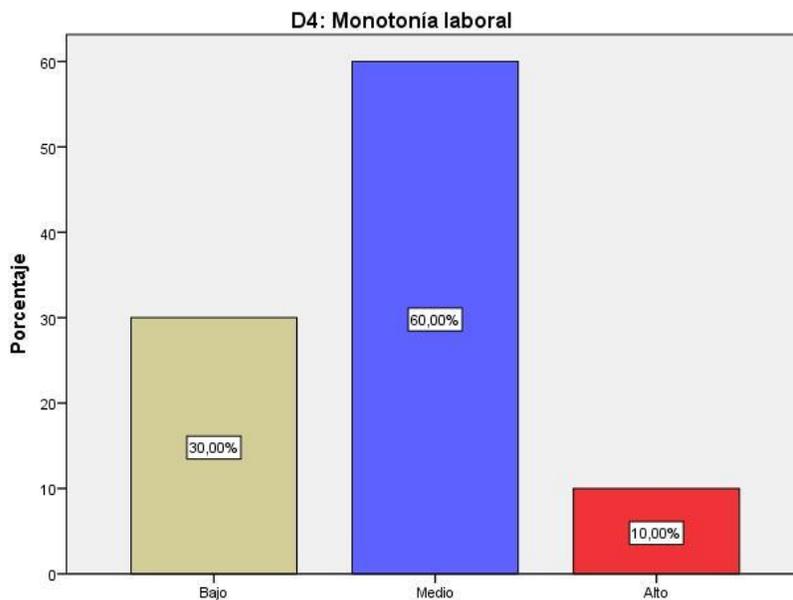
Tabla 04. Distribución de frecuencias en la dimensión de monotonía laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Bajo	15	30,0
Medio	30	60,0
Alto	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Gráfico 04.



Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Interpretación:

El Gráfico N° 04, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota con respecto a la dimensión monotonía laboral. El 30% de funcionarios consideran que la monotonía laboral es baja, el 60% que es media y el 10% consideran que es alta.

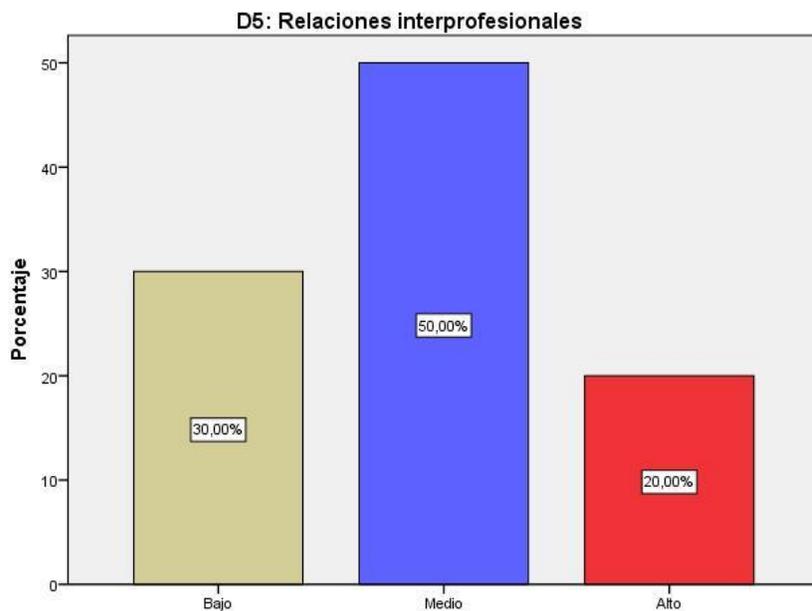
Tabla 05. Distribución de frecuencias en la dimensión de relaciones inter profesionales

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	15	30,0
Medio	25	50,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Gráfico 05.



Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Interpretación:

El Gráfico N° 05, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota con respecto a la dimensión relaciones inter profesionales. El 30% de funcionarios consideran que las relaciones inter profesionales son bajas, el 50% consideran que se dan a un nivel medio y el 20% consideran que son altas.

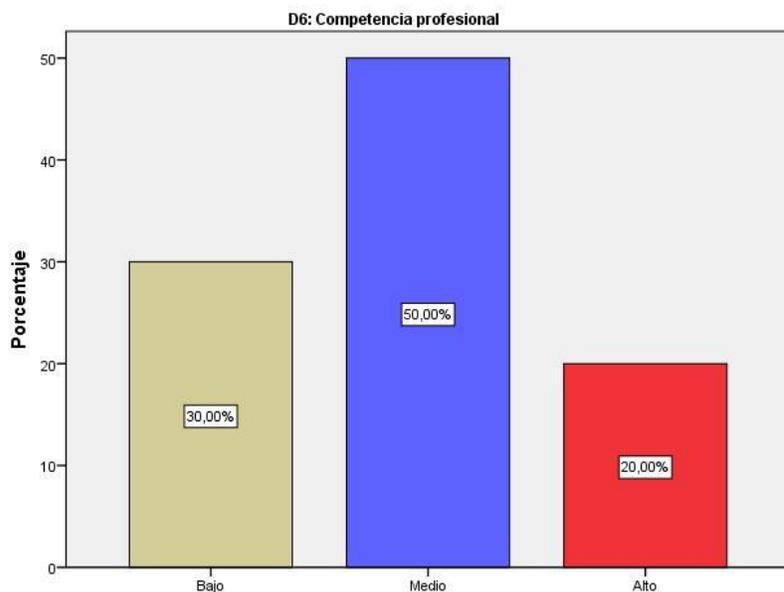
Tabla 06. Distribución de frecuencias en la dimensión de competencia profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	15	30,0
Medio	25	50,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Gráfico 06.



Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Interpretación:

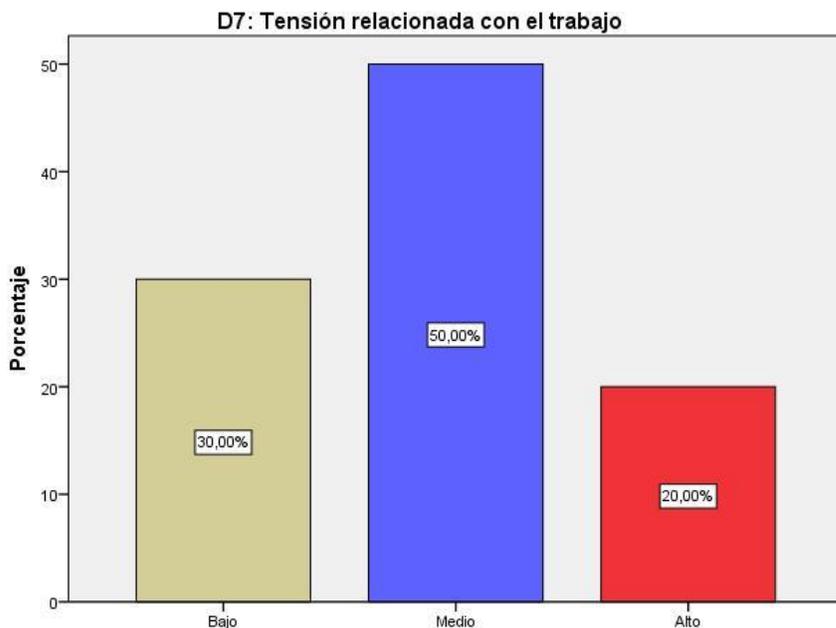
El Gráfico N° 06, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota con respecto a la dimensión competencia profesional. El 30% de funcionarios consideran que la competencia profesional es baja, el 50% consideran que es media y el 20% consideran que es alta.

Tabla 07. Distribución de frecuencias en la dimensión de tensión relacionada con el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	15	30,0
Medio	25	50,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Gráfico 07.



Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Interpretación:

El Gráfico N° 07, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota con respecto a la dimensión tensión relacionada con el trabajo. El 30% de funcionarios consideran que la tensión relacionada con el trabajo es baja, el 50% consideran que es media y el 20% consideran que es alta.

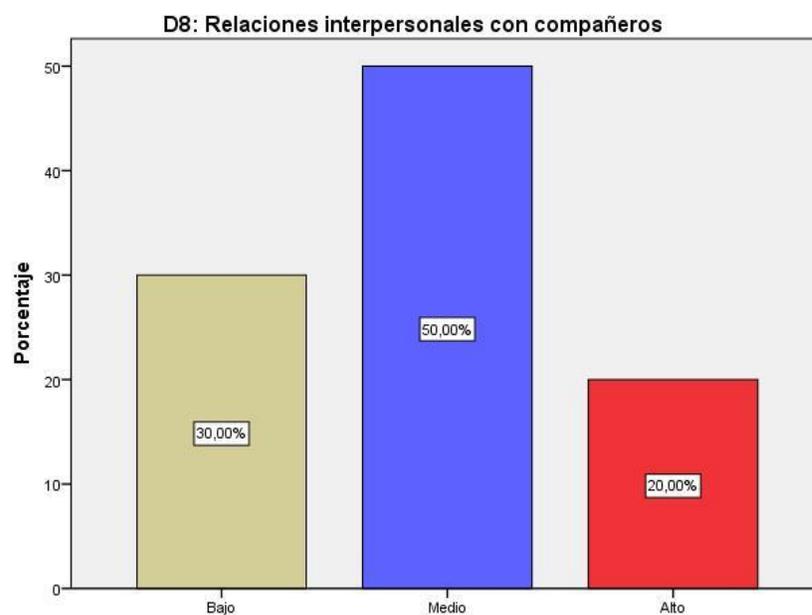
Tabla 08. Distribución de frecuencias en la dimensión de relaciones interpersonales con compañeros

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	15	30,0
Medio	25	50,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Gráfico 08.



Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Interpretación:

El Gráfico N° 08, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota con respecto a la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros. El 30% de funcionarios consideran que las relaciones interpersonales son bajas, el 50% consideran que son medias y el 20% consideran que son altas.

3.2. Nivel de Satisfacción Laboral respecto al exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, y relaciones interpersonales con los compañeros en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2017.

A continuación se presentan los resultados de la encuesta aplicada a 50 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Bellavista según las dimensiones priorizadas.

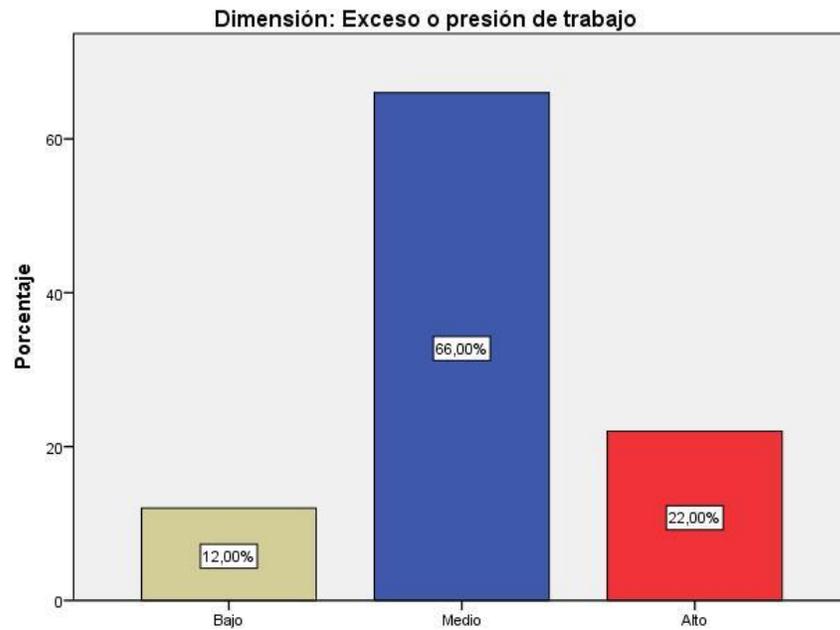
Tabla 09. Distribución de frecuencias en la dimensión Exceso o presión de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	6	12,0
Medio	33	66,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Gráfica 09



Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Interpretación:

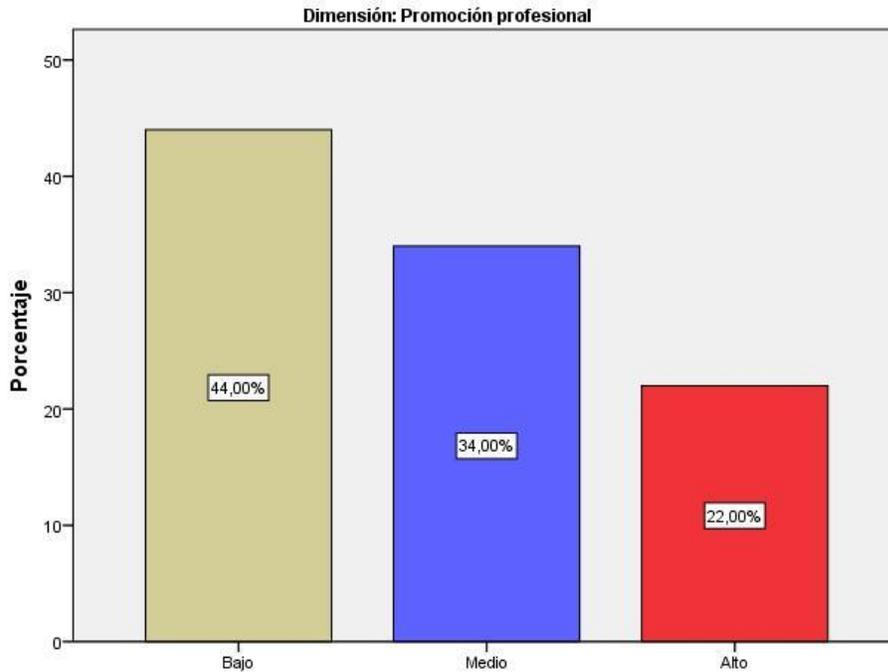
En la gráfica N° 09, muestra los niveles de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista en la dimensión de Exceso o presión de trabajo. El 12% de funcionarios encuestados indicaron que la presión en el trabajo es baja, el 66% indicó que es media y el 22% que es alta.

Tabla 10. Distribución de frecuencias en la dimensión Promoción profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	22	44,0
Medio	17	34,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Gráfico 10



Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Interpretación:

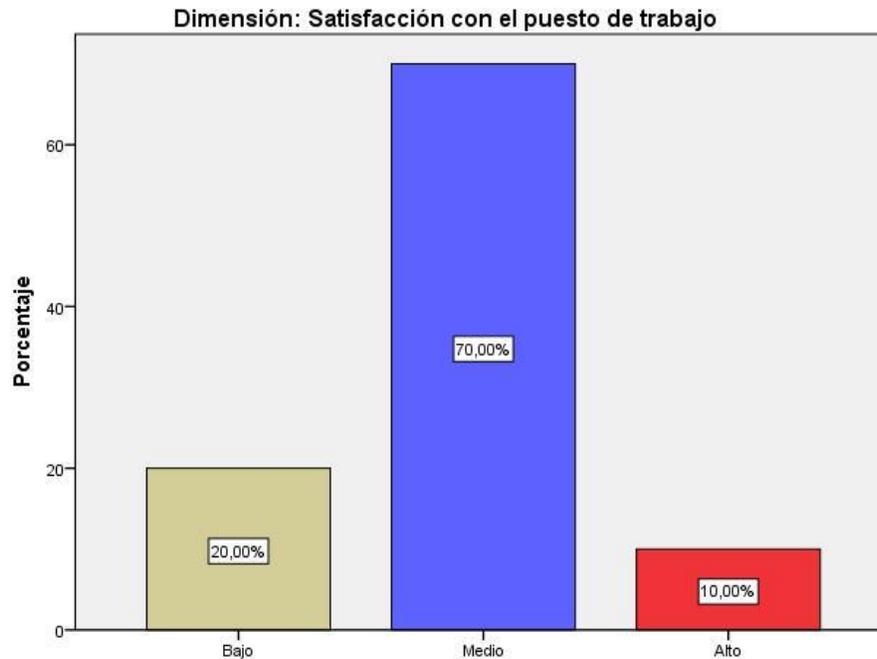
En el Gráfico N° 10, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista con respecto a la dimensión promoción profesional. El 44% de funcionarios de la municipalidad indican que la promoción profesional es baja, el 34% que es media y el 22% que es alta.

Tabla 11. Distribución de frecuencias en la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	10	20,0
Medio	35	70,0
Alto	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Gráfico 11



Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Interpretación:

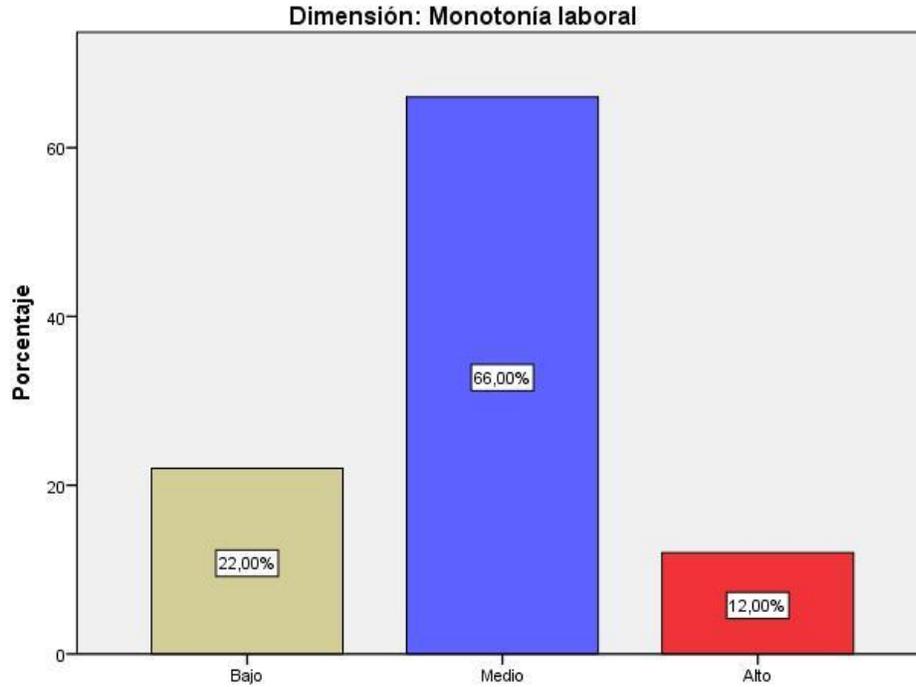
En el Gráfico N° 11, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota con respecto a la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo. El 20% de funcionarios tiene una satisfacción baja, el 70% una satisfacción media y el 10% una satisfacción alta.

Tabla 12. Distribución de frecuencias en la dimensión de monotonía laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	11	22,0
Medio	33	66,0
Alto	6	12,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Gráfico 12



Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Interpretación:

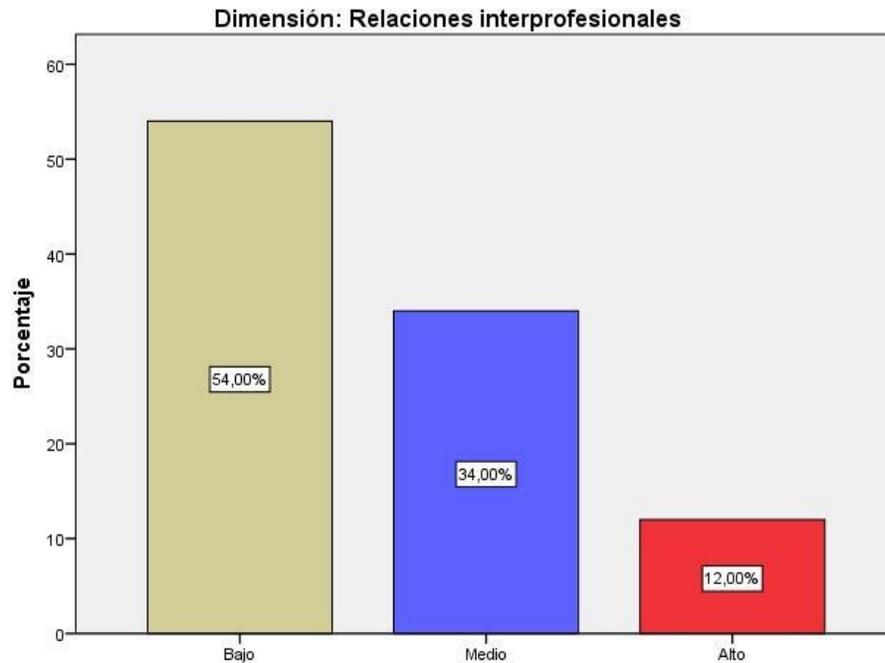
En el Gráfico N° 12, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista con respecto a la dimensión monotonía laboral. El 22% de funcionarios consideran que la monotonía laboral es baja, el 66% que es media y el 12% consideran que es alta.

Tabla 13. Distribución de frecuencias en la dimensión de relaciones inter profesionales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	54,0
	Medio	17	34,0
	Alto	6	12,0
	Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Grafico 13



Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Interpretación:

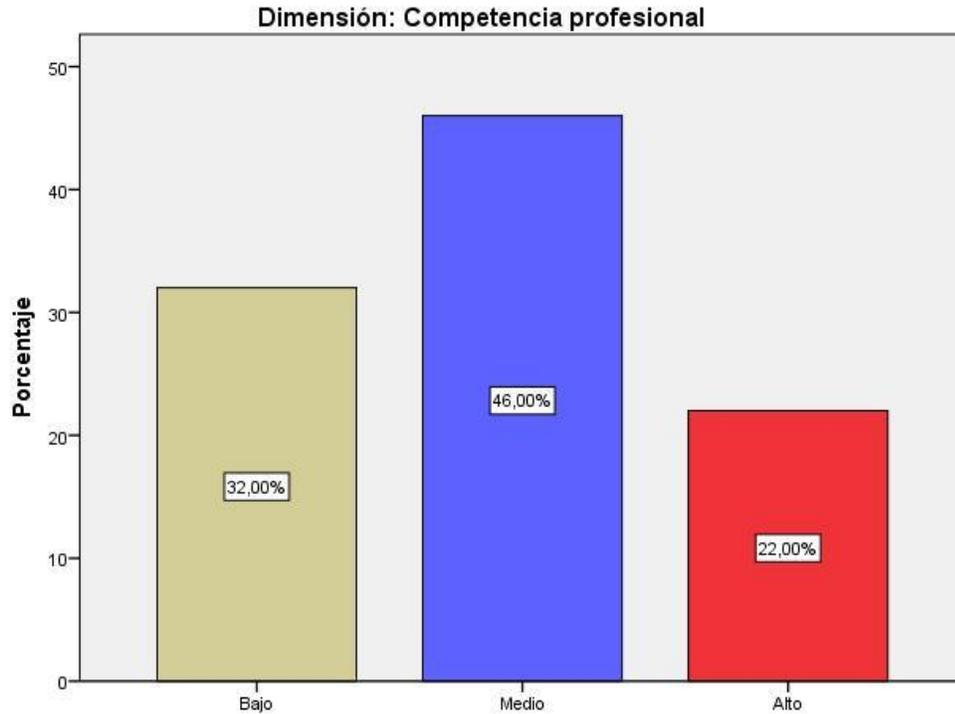
En el Gráfico N° 13, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista con respecto a la dimensión relaciones inter profesionales. El 54% de funcionarios consideran que las relaciones inter profesionales son bajas, el 34% consideran que se dan a un nivel medio y el 12% consideran que son altas.

Tabla 14. Distribución de frecuencias en la dimensión de competencia profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	32,0
	Medio	23	46,0
	Alto	11	22,0
	Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Gráfico 14



Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Interpretación:

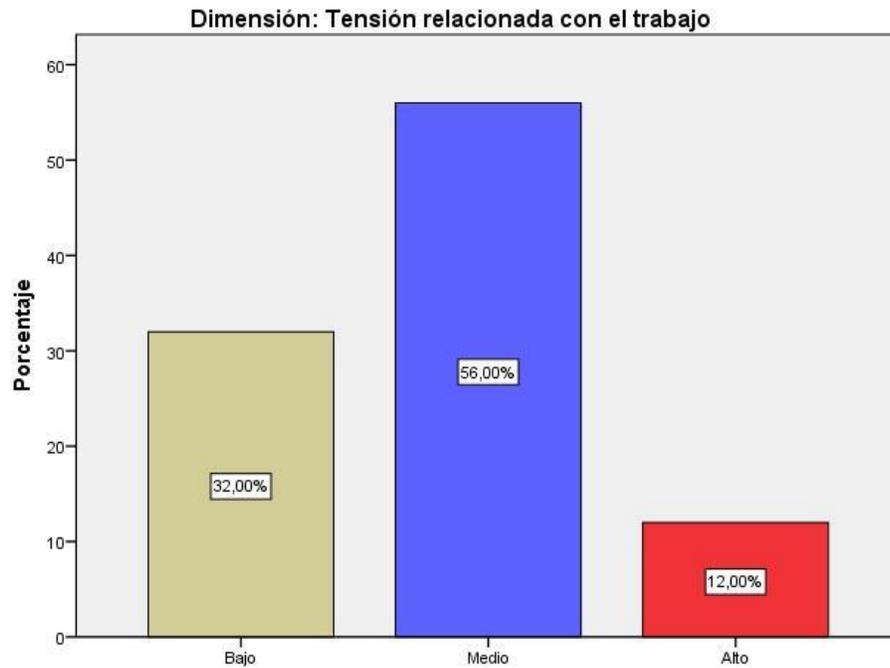
En el Gráfico N° 14, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista con respecto a la dimensión competencia profesional. El 32% de funcionarios consideran que la competencia profesional es baja, el 46% consideran que es media y el 22% consideran que es alta.

Tabla 15. Distribución de frecuencias en la dimensión de tensión relacionada con el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	32,0
	Medio	28	56,0
	Alto	6	12,0
	Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Gráfico 15



Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Interpretación:

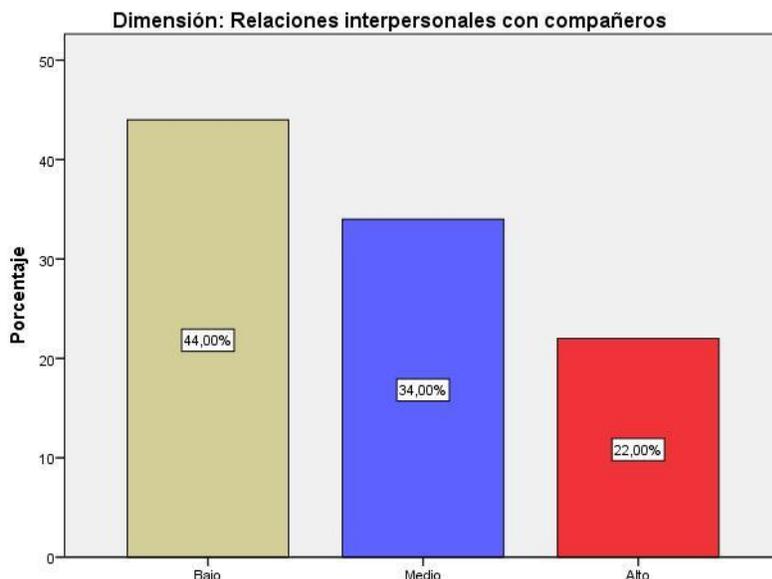
En el Gráfico N° 15, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista con respecto a la dimensión tensión relacionada con el trabajo. El 32% de funcionarios consideran que la tensión relacionada con el trabajo es baja, el 56% consideran que es media y el 12% consideran que es alta.

Tabla 16. Distribución de frecuencias en la dimensión de relaciones interpersonales con compañeros

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	22	44,0
Medio	17	34,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Gráfico 16



Fuente: encuestas aplicadas
Elaboración propia

Interpretación:

El Gráfico N° 16, muestra la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista con respecto a la dimensión relaciones interpersonales con los compañeros. El 44% de funcionarios consideran que las relaciones interpersonales son bajas, el 34% consideran que son medias y el 22% consideran que son altas.

3.3. Diferencias entre la Satisfacción Laboral de Trabajadores en las Municipalidades Provinciales de Picota y Bellavista, 2017

Para identificar las diferencias en la satisfacción laboral de las municipalidades de Picota y Bellavista, se realizó una comparación entre las medias de las dimensiones de la variable.

Tabla 17. Comparación de medias por municipalidad

	Municipalidad de Picota	Municipalidad de Bellavista
Dimensión 1: Exceso o presión en el trabajo	15.1	13.94
Dimensión 2: promoción profesional	6.3	6.48
Dimensión 3: satisfacción con el puesto de trabajo	15	16.9
Dimensión 4: monotonía laboral	10.9	10.32
Dimensión 5: relaciones interprofesionales	7.4	7.38
Dimensión 6: competencia profesional	9.3	10.36
Dimensión 7: tensión relacionada con el trabajo	5.8	6.3
Dimensión 8: Relaciones interpersonales con los compañeros	10.1	10.58

Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 17, compara las medias obtenidas por cada municipalidad y por dimensiones. Las dimensiones donde se evidencian diferencias importantes son: la dimensión 1 referida al exceso o presión de trabajo presenta un mejor desempeño en la Municipalidad Provincial de Picota frente a la Municipalidad Provincial de Bellavista. La dimensión 3 referida a la satisfacción en el puesto de trabajo muestra un mejor desempeño en la Municipalidad Provincial de Bellavista frente a la Municipalidad Provincial de Picota. La dimensión 6 referida a competencia profesional muestra un mejor desempeño en la Municipalidad Provincial de bellavista frente a la Municipalidad Provincial de Picota. Finalmente, las municipalidades muestran un desempeño similar en las dimensiones de: promoción profesional, monotonía laboral, relaciones inter profesionales, tensión relacionada con el trabajo y relaciones interpersonales con compañeros.

Asimismo, para la comprobación de la hipótesis, se aplicó la prueba z para media de dos muestras, los resultados se muestran en la Tabla 18.

Tabla 18: Prueba z

	<i>Municipalidad de Picota</i>	<i>Municipalidad de Bellavista</i>
Media	2.96	3.01
Varianza (conocida)	1.46	1.14
Observaciones	50	50
Diferencia hipotética de las medias	2	
z	-8.99	
P(Z<=z) una cola	0.00	
Valor crítico de z (una cola)	1.64	
Valor crítico de z (dos colas)	0.00	
Valor crítico de z (dos colas)	1.96	

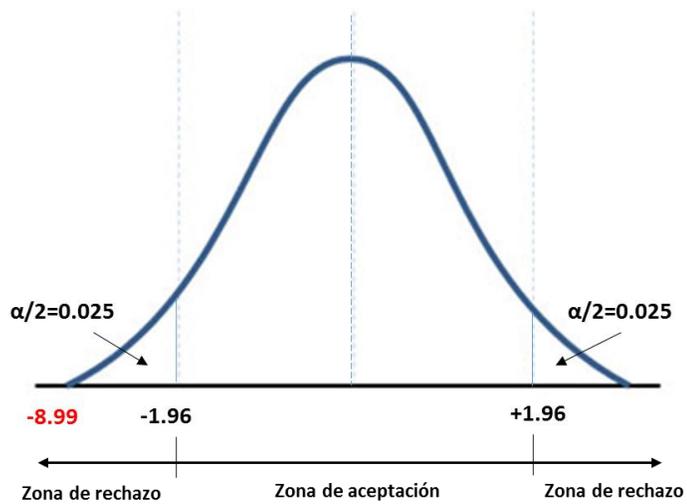
Fuente: encuestas aplicadas

Elaboración propia

En el marco de la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

Ho: No existen diferencias en la Satisfacción Laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota en comparación con la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2017.

Hi: Existen diferencias en la Satisfacción Laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota en comparación con la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2017.



La regla de decisión planteada fue si $z > 1.96$ ó $z < -1.96$ se rechaza la hipótesis nula. El resultado del estadístico z fue de -8.99 que es menor a -1.96 . En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existen diferencias entre las variables en estudio y son significativas.

IV. DISCUSIÓN

Las municipalidades en el Perú, atraviesan por una profunda crisis que afectan el adecuado desempeño de las diversas competencias que establece la Ley de Municipalidades, la gestión pública o llamada antaño la administración pública o de lo público ha tocado fondo. La corrupción ha limitado profundamente el desempeño de esas competencias y los servicios que el estado pone a los ciudadanos a través de los gobiernos locales, principalmente provinciales, no están llegando adecuadamente y por tanto se evidencia una gran insatisfacción ciudadana por esto. El diálogo social es limitado, los presupuestos participativos han fracasado, y los órganos de control a nivel local no han logrado ejercer adecuadamente sus funciones. A todo esto se suma los limitados presupuestos que el Ministerio de Economía y finanzas destina a las municipalidades provinciales en la región San Martín, recursos, que no permiten atender los proyectos planteados en los planes de inversión provincial y regional. Mucho más, en el contexto actual en donde el fenómeno producido por el cambio climático denominado Niño costero, ha orientado fuertes recursos hacia la reconstrucción del norte del Perú, dejando con pocas opciones a las provincias amazónicas.

En este contexto, de acuerdo a Robins (2014) los componentes de la administración (que también son componentes de la administración pública) que son planificar, organizar, liderar y controlar se ven limitados por las dificultades descritas en el párrafo anterior. Entonces es complejo hacer gestión pública en un escenario como este. La presente investigación se enmarca en la línea de investigación de la administración del talento humano, esto implica profundizar en lo que en el pasado se denominaba administración de los recursos humanos, cuando se pensaba que las personas eran un recurso. Hoy en día el desarrollo de la gestión de personas aperturó un horizonte extraordinario para mejorar la gestión pública y privada en su conjunto. Entonces hoy las organizaciones y mucho más el estado busca talento humano. Sin embargo, eso no se visualiza en la gestión de las municipalidades provinciales en la región San Martín.

Las municipalidades en estudio pertenecientes a Picota y Bellavista presentan en la actualidad importantes problemas relacionados a recursos limitados que no permite el avance de la gestión. Como municipalidades principalmente rurales acceden a recursos muy precarios. Esto se evidencia en las bajas remuneraciones del personal, pero también a la escasez de recursos para implementar programas adecuados de gestión del talento humano o gestión de personas.

El resultado de la investigación compara el desempeño de la gestión del talento humano en estas dos municipalidades en la variable de satisfacción laboral. Y el análisis se realiza en ocho dimensiones priorizadas de acuerdo a lo planteado por Font Rojas, el exceso o presión en el trabajo, la promoción profesional, la satisfacción en el puesto de trabajo, la monotonía laboral, las relaciones interprofesionales, la competencia profesional, la tensión relacionada con el trabajo y las relaciones interpersonales con compañeros.

Las dimensiones donde se evidencian diferencias importantes son: la dimensión 1 referida al exceso o presión de trabajo presenta un mejor desempeño en la Municipalidad Provincial de Picota frente a la Municipalidad Provincial de Bellavista. La dimensión 3 referida a la satisfacción en el puesto de trabajo muestra un mejor desempeño en la Municipalidad Provincial de Bellavista frente a la Municipalidad Provincial de Picota. La dimensión 6 referida a competencia profesional muestra un mejor desempeño en la Municipalidad Provincial de bellavista frente a la Municipalidad Provincial de Picota.

De acuerdo a lo planteado por Larrainzar (2001) y ratificado por Adresen (2007) es importante que los gobiernos locales realicen esfuerzos para mejorar la gestión de las personas. Pero ello pasa por mejorar y fortalecer los mecanismos de selección de los candidatos además de mecanismos de retención de personal clave y estratégico.

La presión en el trabajo es una dimensión que en los tiempos actuales es valorada en la medida de que el personal posee o ha desarrollado y fortalecido la capacidad de trabajar bajo presión. Pero este proceso, es de naturaleza eventual, debería ser

de naturaleza eventual debido a que las personas no pueden tener un mejor desempeño si permanentemente son sometidos a presiones que pueden deteriorar hasta la salud. Tal como lo afirma Lee y Chang (2008). Entonces, la municipalidad provincial de Picota arroja como resultado de la encuesta realizada un mejor desempeño en esta dimensión frente a Bellavista.

Sin embargo, la municipalidad provincial de Bellavista, destaca por mostrar un mejor desempeño en las dimensiones relacionadas a satisfacción en el puesto de trabajo y competencia profesional, esto evidencia, cierto nivel de mejora de esta municipalidad por lo menos en esta dimensión. Otro aspecto interesante, es que existen coincidencias o similitud en las dimensiones de promoción profesional, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, tensión relacionada con el trabajo y relaciones interpersonales con compañeros.

La promoción profesional, es una de las dimensiones más afectadas en la actualidad, antes se hablaba de carrera pública, hoy SERVIR establece las vallas que los funcionarios y servidores públicos deben pasar para poder desarrollar una carrera en el estado. Pero, por lo general es difícil para un funcionario público, más aún de municipalidad, poder acceder por los recursos que significa esto en desplazamientos y viáticos para rendir exámenes, cumplimiento de diversos requisitos, entre otros factores que limitan la promoción profesional.

La monotonía laboral, que se relaciona con el desempeño permanente de una única función que automatiza al trabajador en lugar de la rotación interna del personal que permite el desarrollo de nuevas capacidades del personal y un mejor aprovechamiento de sus competencias y capacidades en una lógica de gestión del conocimiento. La tensión relacionada al trabajo, que afecta principalmente al personal contratado o con limitada estabilidad o también cuando el conflicto social es recurrente en el municipio expresado en huelgas, paro y manifestaciones sociales pro reivindicación de derechos laborales.

Las relaciones interpersonales con los compañeros o colegas de trabajo, también son un factor preponderante y en esta dimensión tanto la Municipalidad Provincial de Picota como la de Bellavista presentan similitudes respecto a la condición que se establece. Dado de que los puestos de trabajo son escasos, la competencia por acceder a un puesto público (por lo general mal remunerado) es fuerte a nivel de gobiernos locales. Los procesos de selección no garantizan la incorporación de cuadros competentes y no existen procesos de evaluación del desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Existen diferencias entre la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota y la Municipalidad Provincial de Bellavista en el año 2017, en las dimensiones de exceso o presión de trabajo, satisfacción en el puesto de trabajo y competencia profesional. El resultado del estadístico z fue de -8.99 que es menor a - 1.96. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existen diferencias entre las variables en estudio y son significativas.
- 5.2.** La satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota, en la dimensión de exceso o presión de trabajo es media (40%), en la dimensión promoción profesional es media (60%), en la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo es media (50%), en la dimensión de monotonía laboral es medio (60%), en la dimensión de relaciones inter profesionales es media (50%), en la dimensión de competencia profesional es media (50%), en la dimensión tensión relacionada con el trabajo es media (50%) y en la dimensión relaciones interpersonales con compañeros es media (50%).
- 5.3.** La satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista, en la dimensión de exceso o presión de trabajo es media (66%), en la dimensión promoción profesional es baja (44%), en la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo es media (70%), en la dimensión de monotonía laboral es medio (66%), en la dimensión de relaciones inter profesionales es baja (54%), en la dimensión de competencia profesional es media (46%), en la dimensión tensión relacionada con el trabajo es media (56%) y en la dimensión relaciones interpersonales con compañeros es baja (44%).

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se recomienda al responsable de la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Picota y Bellavista implementar estrategias para mejorar la satisfacción laboral en las dimensiones de exceso o presión de trabajo, satisfacción en el puesto de trabajo y competencia profesional, a través de la implementación de programas o proyectos orientado a los trabajadores.

- 6.2.** Se recomienda al responsable de la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Picota, implementar estrategias y priorizar presupuestos para mejorar la satisfacción laboral en las ocho dimensiones priorizadas en la investigación.

- 6.3.** Con respecto a la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Bellavista se recomienda al responsable de la gestión de los recursos humanos implementar estrategias y priorizar presupuestos para mejorar la satisfacción laboral en las dimensiones de promoción profesional, relaciones interprofesionales y relaciones interpersonales con compañeros

VII. REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación*. Trujillo: Escuela de Postgrado de Universidad César Vallejo
- Andía, W. (2010). *Manual de Administración Pública*. Lima: UNMSM.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento Humano*. México: McGraw – Hill.
- Casas, L. (2014). *Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la municipalidad distrital de Santiago de Cao* (Tesis), Trujillo.
- Cabrera, O. (2016). *Modalidad de Contratación y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba*, (Tesis) Universidad César Vallejo
- Egg, A. (1982). *Metodología del Trabajo Social*. Buenos Aires. Editorial Atenea.
- Chiang, M.M & San Martín, N.J. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*, (Tesis). Chile.
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía* (Tesis) Cotzumalguapa.
- García, C. (2015). *Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM, periodo 2015*. (Tesis) Universidad César Vallejo
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Mc Graw Hill.
- Kotler, P. (2007). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Landa, L. (2002). *Gestión de documentos: El caso del Consorcio SMS*. Lima: UNMSM.
- Mejias, A. (2015). *Modelo para medir la Calidad del servicio en los estudios universitarios de Postgrado*. Venezuela.
- Universidad Cesar Vallejo-UCV (2015). *Resolución Rectoral N° 459-UCV*. Trujillo. Perú

- Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Revista PsicologíaCientífica.com
- Núñez, A., Salazar, M. & Chiang, M. (2013). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento.
- Ruiz, M. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión* (Tesis)
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson - Prentice Hall, México
- Sanchez, K. (2010). "*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*" (Tesis de maestría). Tarapoto. UNSM.
- Sánchez, M. (2014). "*Motivación de los servidores y Satisfacción de los usuarios de la unidad de asistencia a víctimas y testigos del Ministerio Público de San Martín - 2014*" (Tesis de maestría). Moyobamba. Universidad César Vallejo.
- Vigo, I., Otiniano, M., Carbajal, R. & Cerna, B. (2002) *Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud*. Lima: Ministerio de Salud.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INFORME DE TESIS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la
Región San Martín, 2017.”

Determinación del problema			
Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivo	Aspectos teóricos
¿Qué diferencias existen en la Satisfacción Laboral de Trabajadores en las Municipalidades Provinciales de Picota y Bellavista, 2017?	Hi: Existen diferencias en la Satisfacción Laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota en comparación con la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2017.	Establecer las diferencias que existen en la Satisfacción Laboral de Trabajadores en las Municipalidades Provinciales de Picota y Bellavista, 2017	Variable 1 = Satisfacción laboral
		<p>Describir los niveles de Satisfacción Laboral respecto al exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo, monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, y relaciones interpersonales con los compañeros en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota, 2017.</p> <p>Describir los niveles de Satisfacción Laboral respecto al exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción con el puesto de trabajo,</p>	

		monotonía laboral, relaciones interprofesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, y relaciones interpersonales con los compañeros en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota, 2017																									
Diseño de investigación	Variables de estudio	Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos																								
<p>Descriptivo comparativo:</p> <p>M1 → X1 M2 → X1</p> <p>donde: M1, representan a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Picota M2: representan a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bellavista X1,; representa la información sobre Satisfacción Laboral recolectada en cada una de dichas muestras. Esta información puede ser: Iguales (=); Diferentes (≠); Semejantes (~)</p>	<p align="center">Variable : Satisfacción laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>Definición conceptual</th> <th>Definición operacional</th> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="8">Satisfacción Laboral</td> <td rowspan="8">Satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo, resultado de la experiencia del trabajo y que se produce cuando se satisfacen ciertos requerimientos individuales a través de este. (Andresen et al., 2007)</td> <td rowspan="8">La variable será medida de acuerdo al estándar establecido por Font Rojas a partir de un cuestionario estructurado y normalizado con escala de Likert</td> <td>Exceso o presión de trabajo</td> <td>Grado en que el individuo cree que tiene el tiempo suficiente para la realización de su trabajo</td> </tr> <tr> <td>Promoción profesional</td> <td>Grado en que el individuo cree que puede mejorar a nivel profesional, de reconocimientos por su trabajo y en el ámbito retributivo, así como la capacidad de desconectar del trabajo</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con el puesto</td> <td>Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Monotonía Laboral</td> <td>Sensación que puede tener el trabajador de que su trabajo no varía de un día para otro</td> </tr> <tr> <td>Relaciones interprofesionales</td> <td>Capacidad para organizar el propio trabajo y no verse alterado en el desempeño de profesión</td> </tr> <tr> <td>Competencia profesional</td> <td>Interés por las cosas que realizo en mi trabajo Sensación de lo que estoy haciendo no vale la pena Sensación de no estar capacitado Nivel de stress o tensión</td> </tr> <tr> <td>Tensión relacionada con el trabajo</td> <td>Pienso permanentemente en trabajo Nivel de perturbación por el trabajo</td> </tr> <tr> <td>Relaciones interpersonales</td> <td>Relaciones con los compañeros</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Satisfacción Laboral	Satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo, resultado de la experiencia del trabajo y que se produce cuando se satisfacen ciertos requerimientos individuales a través de este. (Andresen et al., 2007)	La variable será medida de acuerdo al estándar establecido por Font Rojas a partir de un cuestionario estructurado y normalizado con escala de Likert	Exceso o presión de trabajo	Grado en que el individuo cree que tiene el tiempo suficiente para la realización de su trabajo	Promoción profesional	Grado en que el individuo cree que puede mejorar a nivel profesional, de reconocimientos por su trabajo y en el ámbito retributivo, así como la capacidad de desconectar del trabajo	Satisfacción con el puesto	Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo	Monotonía Laboral	Sensación que puede tener el trabajador de que su trabajo no varía de un día para otro	Relaciones interprofesionales	Capacidad para organizar el propio trabajo y no verse alterado en el desempeño de profesión	Competencia profesional	Interés por las cosas que realizo en mi trabajo Sensación de lo que estoy haciendo no vale la pena Sensación de no estar capacitado Nivel de stress o tensión	Tensión relacionada con el trabajo	Pienso permanentemente en trabajo Nivel de perturbación por el trabajo	Relaciones interpersonales	Relaciones con los compañeros	<p>La población está conformada por los trabajadores de las Municipalidades provinciales de Picota y Bellavista. Municipalidad Provincial de Picota: 137 Municipalidad Provincial de Bellavista: 130.</p> <p>Se utilizará muestreo por conveniencia seleccionándose a 50 trabajadores por municipalidad</p>	<p>Cuestionario de Satisfacción laboral de Font Rojas que consta de 27 items y utiliza escala Nominal</p>
VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES																							
Satisfacción Laboral	Satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo, resultado de la experiencia del trabajo y que se produce cuando se satisfacen ciertos requerimientos individuales a través de este. (Andresen et al., 2007)	La variable será medida de acuerdo al estándar establecido por Font Rojas a partir de un cuestionario estructurado y normalizado con escala de Likert	Exceso o presión de trabajo	Grado en que el individuo cree que tiene el tiempo suficiente para la realización de su trabajo																							
			Promoción profesional	Grado en que el individuo cree que puede mejorar a nivel profesional, de reconocimientos por su trabajo y en el ámbito retributivo, así como la capacidad de desconectar del trabajo																							
			Satisfacción con el puesto	Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo																							
			Monotonía Laboral	Sensación que puede tener el trabajador de que su trabajo no varía de un día para otro																							
			Relaciones interprofesionales	Capacidad para organizar el propio trabajo y no verse alterado en el desempeño de profesión																							
			Competencia profesional	Interés por las cosas que realizo en mi trabajo Sensación de lo que estoy haciendo no vale la pena Sensación de no estar capacitado Nivel de stress o tensión																							
			Tensión relacionada con el trabajo	Pienso permanentemente en trabajo Nivel de perturbación por el trabajo																							
			Relaciones interpersonales	Relaciones con los compañeros																							

**CUESTIONARIO 01:
CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION LABORAL DE FONT ROJAS**

A continuación marque con una "X" según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas. Gracias por su colaboración.

1 = Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	Mi actual trabajo en la Municipalidad Provincial es el mismo todo los días no varía nunca.	1	2	3	4	5
2	Creo que tengo poca responsabilidad en la Municipalidad Provincial	1	2	3	4	5
3	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado	1	2	3	4	5
4	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera de la Municipalidad Provincial pensando en cuestiones relacionadas a mi trabajo	1	2	3	4	5
5	Muy pocas veces me he visto obligado a usar al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
6	Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño	1	2	3	4	5
7	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	1	2	3	4	5
8	Para organizar el trabajo que realizo según mi puesto o categoría profesional tengo poca independencia	1	2	3	4	5
9	Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas	1	2	3	4	5
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	1	2	3	4	5
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	1	2	3	4	5
12	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional	1	2	3	4	5
13	La relación con mi jefe (jefes) es muy cordial	1	2	3	4	5
14	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales	1	2	3	4	5
15	El sueldo que percibo es muy adecuado	1	2	3	4	5
16	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación	1	2	3	4	5
17	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	1	2	3	4	5
18	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
19	Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi en el trabajo por parte de mis jefes.	1	2	3	4	5
20	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer	1	2	3	4	5
21	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar	1	2	3	4	5
22	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para mi trabajo	1	2	3	4	5
23	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	1	2	3	4	5
24	Con frecuencia, la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión	1	2	3	4	5
25	En general, la relación con los usuarios me resulta gratificante	1	2	3	4	5
26	Normalmente si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando suele echarle una mano	1	2	3	4	5
27	En general se siente un ambiente tenso entre los diferentes grupos profesionales de la Municipalidad Provincial	1	2	3	4	5

Validación de Expertos

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín	UCV	Mg. En Docencia Universitaria	Br. Luis Alberto Rubiños Aliaga
TITULO: "Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

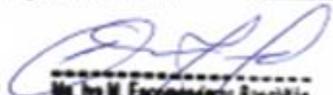
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				x	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				x	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
CONSISTENCIA	Besado en los aspectos teóricos científicos				x	
COHERENCIA	Entre los indice, indicadores y les dimensiones				x	
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico				x	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				x	

OPINION DE APLICACIÓN: Se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

(4) Bueno

Tarapoto; 10 de junio del 2017



 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 8134 - CELAM

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
DR. Juarez Diaz , Juan Rafael	UNSM-T UCV CREBE	Dr. En Administración	Br. Luis Alberto Rubiños Allaga
TITULO: "Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				X	

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

Tarapoto; 17 de Julio del 2017.

Dr. Juan Rafael Juarez Diaz
DOCENTE

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Torres Delgado, Wilson	UCV - T	M.S.c. En Ciencias Económicas	Br. Luis Alberto Rubiños Aliaga
TITULO: "Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.2

Tarapoto; 15 de Julio del 2017


Msc. Wilson Torres Delgado
 Licenciado en Estadística
 COESPE 380

Coeficiente Alpha de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,721	30



CONSTANCIA

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA

HACE CONSTAR:

Que, **LUIS ALBERTO RUBIÑOS ALIAGA**, identificado con DNI N° 41592059, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, ha realizado la aplicación del instrumento de Recolección de datos (Encuesta), para la ejecución del Proyecto Titulado: **"Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017"**.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente, careciendo de valor legal para ser utilizado en acciones contra el estado.

Picota, 17 de Agosto de 2017

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA

CARLOS ENRIQUE YHOUS MENDOZA
GERENTE MUNICIPAL

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Luis Alberto Rubinos Alaga, identificado con DNI (X)
OTRO () N°: 41592059, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
Satisfacción laboral de Trabajadores en la
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL de la Región
San Martín, 2017 en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 41592059

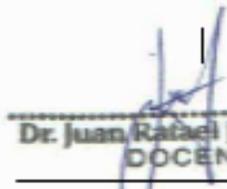
FECHA: 26/12/2017

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

El Docente Metodológico de Investigación, Dr. Juan Rafael Juárez Díaz, ha revisado la tesis del estudiante **Br. Luis Alberto Rubiños Aliaga**, titulada. "Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región de San Martín, 2017", constato que la misma tiene un índice de similitud de 25%. Verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, 07 de diciembre de 2017



Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
DOCENTE

Docente Metodólogo
DNI: 00832534

Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

2%

★ cybertesis.ubiobio.cl

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado