



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicios en las gerencias y satisfacción
laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la
Municipalidad Provincial Puno**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO

DE:

Maestro en Gestión Pública.

AUTOR:

Br. Marvin Wilfredo Vilca Monzón.

ASESOR:

Dr. Percy Vásquez Arce.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

TALENTO HUMANO

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO

**Dr. REYNALDO SUCARI LEON
PRESIDENTE**

**MSc. SAMUEL DONATO PEREZ QUISPE
SECRETARIO**

**Dr. PERCY VÁSQUEZ ARCE
VOCAL**

DEDICATORIA

Este trabajo de Investigación está dedicado a mi querida madre Daniela, por su continuo apoyo; así como a mi familia que son el motivo de cualquier sacrificio.

Marvin.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad “César Vallejo” Trujillo, que contribuyeron en la formación académica brindándonos sus mejores conocimientos en la presente Maestría.

A las diversas gerencias de nuestra Municipalidad Provincial de Puno, por su colaboración en brindar las respuestas a la encuesta planteada y colaborar con los datos brindados.

El agradecimiento al Dr. Percy Vásquez Arce, por su sabias enseñanzas, orientación y apoyo en el desarrollo de la investigación.

Marvin.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Marvin Wilfredo Vilca Monzón, estudiante de la Universidad “César Vallejo” de la escuela de Maestría en Gestión Pública, identificado con DNI N°42938272, con la tesis titulada “Calidad de servicios en las gerencias y satisfacción laboral, del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial de Puno”.

Declaro en juramento que:

- 1) Soy autor de mi tesis.
- 2) Respeto las normas internacionales de citas, y las referencias para las fuentes de consulta, en lo cual la tesis no ha sido plagiado ni parcialmente mucho menos total.
- 3) Esta tesis no ha sido plagiado ni auto plagiado; es decir anteriormente no ha sido publicado ni presentado por ningún otro estudiante.
- 4) las informaciones presentadas en la tesis conjuntamente con los resultados son reales, y no se falsearon ni hubo duplicidad, no han sido falseados sus datos, y los aportes contribuirán según la realidad de la información.

De identificarse la falta grave de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar Autores), piratería (uso ilegal de información ajena), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), 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 “Cesar Vallejo” de la escuela de maestría en Gestión Pública.

Trujillo, julio del 2018.



Marvin Wilfredo Vilca Monzón

D.N.I. N° 42938272

ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE GENERAL	vi
INDICE DE ANEXOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xv

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos previos.....	17
1.2.1. Antecedentes nacionales	17
1.2.2. Antecedentes internacionales	20
1.3. Marco teórico	22
1.3.1. Calidad de servicio en la gerencia	22
1.3.2. Satisfacción Laboral del personal	25
1.4. Formulación del problema.....	36
1.4.1. Problema general.....	36
1.4.2. Problemas específicos.....	37
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Hipótesis	38
1.6.1. Hipótesis general	38
1.6.2. Hipótesis específicas	38
1.7. Objetivos	38
1.7.1. Objetivo general.....	38
1.7.2. Objetivos específicos	39

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	40
------------------------------------	----

2.1.1 Método General.....	40
2.1.2. Método Específico	40
2.1.3. Tipo de investigación.....	40
2.1.4. Diseño metodológico de la investigación.....	40
2.2. Variables y operacionalización.....	41
2.2.1. Definición conceptual.....	41
2.3. Población y muestra.....	43
2.3.1. Población	43
2.3.2. Muestra.....	44
2.4. técnicas e Instrumentos de la recopilación de datos.....	45
2.4.1. Técnica	45
2.4.2. Instrumento	45
2.4.3. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos	46
2.5. Métodos de análisis de datos.....	49
2.5.1. Tratamiento Estadístico e Interpretación.....	49
III. RESULTADOS	
3.1. Descripción de resultados.....	52
3.1.1. Correlación de Variables.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1.2. Nivel de asociación entre variables.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Prueba de hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.1. Prueba de hipótesis general	¡Error! Marcador no definido.
3.2.2. Prueba de hipótesis específicas	¡Error! Marcador no definido.
IV. DISCUSIONES	
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	94

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. ARTÍCULO CIENTÍFICO.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	95
ANEXO 3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL - MPP.....	96
ANEXO 4. RESULTADOS DE ANÁLISIS MULTIVARIADOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1.....	42
CUADRO 2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES 2.....	43
CUADRO 3 DE EXTRACCION DE COMPONENTES ROTADOS.....	¡ERROR!

MARCADOR NO DEFINIDO.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 MUESTRA DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO	45
TABLA 2 CONSOLIDADO DE LA TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
TABLA 3 VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS	47
TABLA 4 CONFIABILIDAD DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH.....	48
TABLA 5 PROCESO DE LOS DATOS DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH	49
TABLA 6 ESTADISTICOS DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH	49
TABLA 7 DE PRUEVA DE T CUADRADO DE HOTELLING	49
TABLA 8 PROCESO DE LOS DATOS DEL COEFICIENTE ALFA DE CROMBACH	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 9 DE EXTRACCION DE COMPONENTES ROTADOS .	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 10 CORRELACION ENTRE VARIABLES DEL PRIMER FACTOR Y CON RESPECTO A LOS CENTROS DE ATENCION	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 11 CORRELACION ENTRE VARIABLES DEL SEGUNDO FACTOR Y CON RESPECTO A LOS CENTROS DE ATENCION	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 12 CORRELACION ENTRE VARIABLES DEL TERCER FACTOR Y CON RESPECTO A LOS CENTROS DE ATENCION	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 13 CORRELACION ENTRE VARIABLES DEL CUARTO FACTOR Y CON RESPECTO A LOS CENTROS DE ATENCION	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 14 CORRELACION ENTRE VARIABLES DEL QUINTO FACTOR Y CON RESPECTO A LOS CENTROS DE ATENCION	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA 15. CARGA LABORAL EN EL ÁREA DONDE TRABAJO.....	52
TABLA 16. SATISFACCIÓN CON LA PLAZA LABORAL.....	53
TABLA 17. SATISFACCIÓN REMUNERATIVA.....	54
TABLA 18. POSIBILIDAD DE ACENSO.	54
TABLA 19. PREMIO AL ESFUERZO LABORAL.....	55
TABLA 20. PRESIÓN LABORAL DE MI JEFE INMEDIATO.	57
TABLA 21. EXCESO DE CARGA LABORAL HACIA MI PERSONA.	58
TABLA 22. ESTIMULACIÓN MORAL.	59

TABLA 23. SOPORTE DEL JEFE INMEDIATO.....	59
TABLA 24. SOPORTE DEL COMPAÑERO DE PLANTA.....	61
TABLA 25. APOYO FAMILIAR.	62
TABLA 26. SER CREATIVO EN LA ATENCIÓN.....	63
TABLA 27. FUERA DE MI TRABAJO ME SIENTO BIEN.	64
TABLA 28. TRABAJO POR RESULTADOS.	65
TABLA 29. CONFLICTO INTERNOS CON LOS TRABAJADORES.	66
TABLA 30. FALTA DE TIEMPO PARA MI VIDA PERSONAL	67
TABLA 31. INCOMODIDAD CON EL MOBILIARIO	68
TABLA 32. EXPRESAR EN EL TRABAJO LO QUE PIENSAS Y NECESITAS	68
TABLA 33. LA INSTITUCIÓN MEJORA LA CALIDAD SOCIO ECONÓMICA	70
TABLA 34. SOY AUTÓNOMO Y LIBRE DE DECIDIR	71
TABLA 35. EL ESTORBO GENERA MOLESTIAS.....	72
TABLA 36. SE ESTRESA EN EL TRABAJO.....	73
TABLA 37. LA CAPACITACIÓN ES NECESARIA	74
TABLA 38. TENGO CAPACITACIÓN CONSTANTE	75
TABLA 39. HACER TRABAJOS MÚLTIPLES POR FALTA DE PERSONAL	76
TABLA 40. MI FAMILIA DEPENDE DE MI TRABAJO.....	77
TABLA 41. LA APLICACIÓN DE MIS PROPUESTAS	78
TABLA 42. TENGO FUNCIONES ESPECÍFICAS	79
TABLA 43. ME SIENTO ENFERMO	80
TABLA 44. EDAD DEL TRABAJADOR MUNICIPAL.....	82
TABLA 45. SALARIO MENSUAL DEL TRABAJADOR MUNICIPAL	83
TABLA 46. CENTROS DE ATENCIÓN, EN LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 CANTIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE TRABAJO.....	52
FIGURA 2 SATISFACCIÓN CON LA PLAZA LABORAL	53
FIGURA 3 SATISFACCIÓN REMUNERATIVA	54
FIGURA 4 POSIBILIDAD DE ACENSO	55
FIGURA 5 PREMIO AL ESFUERZO LABORAL.....	56
FIGURA 6 PRESIÓN LABORAL DE MI JEFE INMEDIATO.....	57
FIGURA 7 EXCESO DE CARGA LABORAL HACIA MI PERSONA.....	58
FIGURA 8 ESTIMULACIÓN MORAL	59
FIGURA 9 SOPORTE DEL JEFE INMEDIATO.....	60
FIGURA 10 SOPORTE DEL COMPAÑERO DE PLANTA	61
FIGURA 11 APOYO FAMILIAR	62
FIGURA 12 SER CREATIVO EN LA ATENCIÓN.....	63
FIGURA 13 FUERA DE MI TRABAJO ME SIENTO BIEN	64
FIGURA 14 TRABAJO POR RESULTADOS	65
FIGURA 15 CONFLICTOS INTERNOS CON LOS TRABAJADORES	66
FIGURA 16 FALTA DE TIEMPO PARA MI VIDA PERSONAL	67
FIGURA 17 INCOMODIDAD CON EL NOBILIARIO.....	68
FIGURA 18 EXPRESAR EN EL TRABAJO LO QUE PIENSAS Y NECESITAS.....	69
FIGURA 19 LA INSTITUCIÓN MEJORA LA CALIDAD SOCIO ECONÓMICA.....	70
FIGURA 20 SOY ÚNICO Y LIBRE DE DECIDIR	71
FIGURA 21 EL ESTORBO GENERA MOLESTIAS	72
FIGURA 22. SE ESTRESA EN EL TRABAJO	73
FIGURA 23 LA CAPACITACIÓN ES NECESARIA	74
FIGURA 24 TENGO CAPACITACIÓN CONSISTENTE	75

FIGURA 25 HACER TRABAJOS MÚLTIPLES POR FALTA DE PERSONAL.....	76
FIGURA 26 MI FAMILIA DEPENDE DE MI TRABAJO	77
FIGURA 27 LA APLICACIÓN DE MI PROPUESTAS	78
FIGURA 28 TENGO FUNCIONES ESPECIFICAS	79
FIGURA 29 ME SIENTO ENFERMO	80
FIGURA 30 EFECTUÓ ESTUDIO O NO EFECTUÓ ESTUDIO	81
FIGURA 31 EDAD DEL TRABAJADOR MUNICIPAL	82
FIGURA 32 SALARIO MENSUAL DEL TRABAJADOR MUNICIPAL	83
FIGURA 33 CENTROS DE ATENCIÓN EN LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO.....	84

RESUMEN

Esta investigación denominada; Calidad de servicios en las gerencias y satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno. Tiene como problema; ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de servicios en las gerencias y la Satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno?, a la cual responderemos con este objetivo; Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicios en las Gerencias y la Satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

La metodología de investigación utilizada según Hernández (2006), es tipo de investigación correlacional, ya que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos conceptos (variables) en este caso particular, determinar la relación que existe entre Calidad de Servicio en la Gerencia y Satisfacción de laboral en la Municipalidad Provincial de Puno 2018. También Según Carrasco (2009), el diseño de la investigación es no experimental, cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional. También el Método Descriptivo y Comparativo; nos permitió describir según los conglomerados hipotéticamente planteados para poder analizar los comportamientos de las variables y de los casos para describir el objetivo planteado. La población estuvo conformada por 653 trabajadores y se tomó como muestra a 250 trabajadores.

Finalmente concluimos en esta investigación, donde se determinó que la calidad de servicios en la gerencia si se relaciona directamente con la Satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción laboral, gerencias.

ABSTRACT

This research called; Quality of services in the managements and labor satisfaction of the Municipal worker based on 2018, in the Puno Provincial Municipality. You have a problem; What is the relationship that exists between the Quality of services in the managements and the Labor Satisfaction of the municipal worker based on 2018, in the Puno Provincial Municipality?, to which we will respond with this objective; Determine the relationship that exists between the Quality of services in the Managements and the Labor satisfaction of the municipal worker based on 2018, in the Puno Provincial Municipality.

The research methodology used according to Hernández (2006), is a type of correlational research, since its purpose is to evaluate the relationship that exists between two concepts (variables) in this particular case, to determine the relationship that exists between Quality of Service in Management and Satisfaction of work in the Provincial Municipality of Puno 2018. Also According to Carrasco (2009), the design of the research is non-experimental, whose independent variables lack intentional manipulation. Also the Descriptive and Comparative Method; it allowed us to describe according to the conglomerates hypothetically raised to be able to analyze the behaviors of the variables and of the cases to describe the silver objective. The population consisted of 653 workers and 250 workers were sampled.

Finally we conclude in this investigation, where it was determined that the quality of services in the management if it is directly related to the Labor satisfaction of the Municipal worker based on 2018, in the Puno Provincial Municipality.

Keywords: Quality of service, job satisfaction, management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la Municipalidad Provincial de Puno se toma poco interés a la satisfacción laboral de sus trabajadores, ya que es una institución pública. De otro lado las gerencias no brindan un adecuado servicio a ellos, todo esto influye a una pésima atención al ciudadano en los trabajos que ejercen.

En los últimos 10 años las instituciones como Ministerio de Economía y Finanzas “MEF”, INDECOPI Y Presidencia del Consejo de Ministros PCM, vienen implementando normas y generan un cambio importante en las Municipalidades, ya que el Estado Peruano se está preocupando en los procesos de las Municipalidades especialmente en ciudades, dándole asentidos en la mejora de atención al usuario ya se presupuestos, el cual mejora las condiciones de servicio en las Municipalidades. (Facho, 2018)

Rojas, (2018). Manifiesta que las Municipalidades vienen siendo clasificadas según su atención al público y a su población es por eso que, la calidad de atención de trabajador Municipal debe de estar enmarcado en una buena calidad de atención por ser una Municipalidad de capital de Departamento y Provincia, lo eficiente, eficaz que enmarca en la satisfacción laboral de trabajador Municipal se deberá mejorar los servicios de esta Municipalidad Provincial de Puno.

La satisfacción de usuario o del administrado debe de estar enmarcado en el buen trato de parte del trabajador Municipal, para lo cual en diferentes ciudades se ha venido enmarcando la satisfacción laboral de los trabajadores, con el fin de satisfacer a la población según los servicios que cumplen en las diferentes gerencias, por lo tanto este estudio mide la satisfacción del personal, en diferentes áreas de gerencia de la Municipalidad Provincial de Puno con la finalidad de saber, que áreas son mejor atendidas y con que tipo de personal cuentan, y si se encuentran algo satisfechos o insatisfechos, según el área en donde desempeñan su labor. (Aguado, 2008).

Se considera que el índice de satisfacción del personal trabajador de servicio se puede evaluar, mediante un análisis multivariante, cuyas particularidades estén

basados en la dimensión de factores influyentes y que se puedan agrupar para tener una explicación social laboral para ser evaluadas mediante su correlación con las diferentes áreas donde se realiza la encuesta de satisfacción laboral.

En este estudio el mantener algo satisfecho al trabajador Municipal debería tener prioridad, pero no se da el caso porque en toda la Municipalidad, la mayor relevancia es que los trabajadores están como algo satisfechos ni bastante satisfechos en todos los centros de atención en este caso las Gerencias Municipales, esto se logra explicar mediante una reducción de variables mediante componentes principales y solo se explicó las variables significativas, en otras palabras solo las que tienen peso según sus varianzas y sus coeficientes de correlación. (Vega, 2012)

1.2. Trabajos previos.

1.2.1. Antecedentes nacionales

Rios (2018) en su tesis; Nivel de motivación y su relación con la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. Tesis presentada ante la Universidad Cesar Vallejo, teniendo como objetivo; Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. Teniendo como población de estudio, a 82 trabajadores que laboran en la sede principal de la Municipalidad Provincial de Lamas, sin distingo de funciones, con excepción de los funcionarios de confianza. La muestra de usuarios estuvo representada por 62 personas, llegando a la siguiente conclusión; Existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral demostrada con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, con lo cual existe evidencia estadística para afirmar que a mayores índices de motivación, se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.

Facho (2018) en su investigación denominada; Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016, tesis presentada ante la Universidad Cesar Vallejo, teniendo como objetivo; Determinar qué relación existe entre la

gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016. La población la conformó el personal que labora en la subgerencia de operaciones de fiscalización de Lima. La muestra seleccionada para la presente investigación, laboran en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de Lima, en el ejercicio presupuestal 2016, Nombrados, contratados; SP-CAS y terceros, personal que no se encuentran sancionados ni de vacaciones y con un año de mínimo de servicio. Donde se concluyó que el nivel es regular de Gestión Administrativa y que existe una relación directa y significativa entre la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo óptimo, y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral.

Cercado & Gonzales (2018) en su tesis; Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016. Universidad Peruana Unión. Teniendo como objetivo; Determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto 2016. La población estaba conformada por trabajadores de distintas carreras, de ambos sexos, y se seleccionó a las personas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto. Se realizó un muestreo absoluto donde nuestra población es de 101 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto, 2016, de las áreas de desarrollo social, seguridad ciudadana, canchón Municipal que están de la jerarquía de la institución siendo las personas de ambos sexos, de entre edades 20 a más años de edad y niveles socioeconómicos. Se concluye según al objetivo general, se encuentra que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral con los trabajadores administrativos de dicha Municipalidad, es decir a mayor clima organizacional mejor Satisfacción Laboral. Entre la dimensión personal y satisfacción laboral se halla altamente significativa ($r = .901$; $p = .000$), es decir a mayor personal mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto.

Rojas (2018) el clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho – Chosica, 2016, tesis presentada a la Universidad Cesar Vallejo. La población estuvo compuesta por el conjunto de unidades a los que refiere la investigación y de quienes se aspiró conocer algunas de sus características, en la presente investigación la población total lo conformaron la totalidad de los trabajadores del área de seguridad ciudadana de los tres turnos que laboran en la Municipalidad Distrital de Lurigancho Chosica año 2016 por más de 03 meses el cual estuvo conformada por 210 trabajadores. Se tuvo como objetivo; Identificar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lurigancho - Chosica, 2016. Donde se obtuvo como conclusión y resultado un coeficiente de correlación de 0.526 entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho Chosica, 2016 correspondiente a la Hipótesis General H1, se determinó que esta correlación es moderada.

Pérez & Rivera (2015) en la Tesis; Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonía Peruana, Período 2013, para graduarse como Magísteres en Gestión Empresarial, donde se tuvo como objetivo; Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013? Realizando un estudio con una muestra de 107 trabajadores, se llegó a la conclusión de que existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Como también existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Recomendando Promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora, así como también fortalecer las Políticas de motivación e incentivos en base a resultados de las evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.

Meza (2014) en su investigación denominada; desarrollo del personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Tesis presentada ante la Universidad Nacional de Trujillo. Teniendo como objetivo; Sustentar de qué manera el Desarrollo del Personal influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores; en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. La población está conformada por los 115 trabajadores nombrados y permanentes de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión. De los cuales 9 ocupan cargos de confianza y de Jefaturas, y los 106 restantes son trabajadores sin cargo jerárquico. Llegando a la siguiente conclusión; Ha quedado demostrada la validez de la hipótesis, en el sentido que el Desarrollo del Personal contribuye de manera positiva en la Satisfacción Laboral, en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Calderon (2016) en su tesis; Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango. Tesis presentada ante la Universidad Rafael Landívar. Donde se tuvo como objetivo; Determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las actividades que conforman o realizan en su trabajo. La población total que se utilizó para el estudio, estuvo conformada por cuarenta colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, con un mínimo de un año laborando en la misma, graduados de nivel medio y estudios Universitario, todos ocupantes de puestos operativos, con un rango de edad entre los veinte y cincuenta y cinco años. Para este estudio no se tomó en cuenta factores cualitativos como el sexo, la edad, la etnia, el grado de escolaridad o la posición socioeconómica que cada uno posea. Concluyendo que del total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, mediante el test de satisfacción laboral, revelaron que se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo (2008) presentaron la tesis; Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa Pública Chilena, tuvo como objetivo identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño organizacional en los trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) de la Región del Maule, Chile. Este estudio utilizó una metodología mixta que consistió en la aplicación de cuestionarios y entrevistas a través de focusgroup. Para el estudio de la satisfacción laboral utilizaron el JDI, a fin de medir la satisfacción laboral con sus cinco dimensiones, y el cuestionario JIG para medir la satisfacción laboral en general. Las encuestas se aplicaron a 96 trabajadores del SAG, el 56.3% hombres y el 43.7% mujeres, con promedio de edad 41.5 años. En el focusgroup se utilizó una muestra de 12 funcionarios de todas las oficinas del SAG.

Los resultados de este estudio evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Asimismo, el desempeño general correlacionó significativamente con la satisfacción laboral. También analizaron la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional como predictores del desempeño. Ambos modelos de manera independiente dieron resultados significativos, pero en conjunto los resultados son mejores, por lo que se concluye que tanto el clima como la Satisfacción Laboral son predictores significativos del desempeño organizacional. Por último, los resultados demostraron que la satisfacción general resulta ser un predictor significativo del rendimiento y la productividad, mientras que el clima general resulta ser un predictor significativo de las condiciones personales y el comportamiento del trabajador.

Vega, Salazar, Martín, & Nuñez (2008) en su tesis; Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. El objetivo de esta investigación fue elaborar y validar los instrumentos necesarios para medir las variables de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en trabajadores de Instituciones del sector Público de Chile. La muestra consistió en 547 trabajadores, miembros de 44 grupos y de seis organizaciones. Para medir la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento basado en el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82(1986) de Meliá y Peiró, de 39 ítems. Como resultado se obtuvo el cuestionario de satisfacción laboral descrito en

el marco teórico. El estudio demostró la relación del clima organizacional con la Satisfacción Laboral en cuanto a las dimensiones: (a) con el trabajo en general, (b) con la forma en que realiza su trabajo, y (c) con la relación subordinado-supervisor. No se demuestra alguna relación del clima organizacional con la dimensión de la satisfacción laboral vinculada con el ambiente físico del trabajo.

Chiang, Méndez, & Sánchez (2010) realizaron esta investigación; Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso Empresa de RETAIL. Cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. El universo del estudio fueron trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, de los cuales la muestra fue 53 trabajadores. Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral de (Chiang et al., 2008) de 41 ítems.

Los resultados del estudio arrojaron que los empleados que participaron se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas evaluadas. En el grupo de empleados se encontró que las correlaciones entre ambas variables mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe. También se encontró que a medida que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.

1.3. Marco teórico

1.3.1. Calidad de servicio en la gerencia

La Calidad de vida laboral es el término usado para mencionar a la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus aspectos objetivos (seguridad, higiene, salario, etc.) como subjetivos (la forma en que dicha experiencia es vivida

por el trabajador. La calidad de vida laboral está relacionada con la calidad de vida general, así lo demuestran en un meta análisis (Tait, Padgett, & TT, 1989)

Las dimensiones humanas del trabajo, concentrándose en la calidad de la relación entre el empleado y las condiciones del ambiente de trabajo, ganaron la atención sustancial a finales de los años 1960 y a principios de los años 1970. Por consiguiente, la evolución de la calidad de vida laboral (CVL) comenzó durante estos años y ha sido estudiada en una amplia variedad de áreas, incluso sociología, psicología, educación, dirección, asistencia médica y enfermería (Rose, Beh, Uli, & Idris, 2006)

Katzell, Yankelovich, Sein, Ornati, & Nash (1975) Refiere una alta calidad de vida laboral, cuando el trabajador tiene sentimientos positivos hacia su trabajo y su futuro, está motivado y percibe que su vida laboral conecta con su vida.

La calidad de vida es un concepto que ha sido definido en psicología de modos tan distintos como bienestar subjetivo, felicidad, satisfacción y, aunque éstos tienen distintos significados, en la mayoría de los estudios son utilizados de manera indiferente.

Los conceptos de calidad de vida, bienestar subjetivo, satisfacción vital y felicidad, son propios de la nombrada teoría “psicología positiva”. El componente cognitivo del bienestar sería la satisfacción vital, ya sea de manera global o por dominios específicos, y el componente afectivo refiere a la presencia de sentimientos positivos, lo que algunos autores denominan felicidad. (González, Peiró, & Bravo, 1996)

Maccoby (1984) se refiere a la calidad de vida laboral como “un proceso de pacto entre directivos y sindicatos para apoyar determinadas actividades encaminadas a incrementar la participación de los trabajadores”.

Grady (1984) indica que las características de una organización que contribuyen a mejorar la calidad de vida laboral están relacionadas, por una parte, con la seguridad en el trabajo, la paga y las primas, y por otra con aspectos relacionados con los recursos humanos tales como: oportunidades de formación y progreso, el

valor que la organización otorga a la creatividad, a la participación, y a la existencia de una buena comunicación entre los trabajadores. Considera además que la calidad de vida laboral se ve influida, por una serie de características del puesto de trabajo tales como: seguridad, autonomía, variedad, responsabilidad o que permita experiencias significativas, enriquecedoras y de cierto desafío personal. Este es el concepto que usamos como referencia en nuestra investigación. Por lo tanto, es necesario atender tanto a determinantes objetivos como subjetivos. La calidad de vida laboral debe ser considerada un proceso dinámico, que se adapta en todo momento a las características de la organización, a las condiciones del entorno laboral, al contexto en que se desarrolla la actividad laboral y al bienestar objetivo y subjetivo de los trabajadores.

Sun (1988) refiere la calidad de vida laboral como “un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores, a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción”.

Según González et al., (1996) La calidad de vida engloba un gran número de condiciones relacionadas con el trabajo, como los horarios, el sueldo, las posibilidades de promoción o las relaciones humanas que pueden ayudar a aumentar la satisfacción y la motivación laboral del trabajador.

Desde el punto de vista de (Segurado & Agulló, 2002) y desde un aspecto más psicológico, para valorar la calidad de vida laboral se tiene en cuenta una perspectiva más subjetiva del trabajador como es: la satisfacción laboral, la perspectiva de futuro en la empresa, actitudes hacia el trabajo y la calidad de vida laboral percibida.

Según Martínez & Ros (2010) el concepto de calidad de vida laboral es una metáfora para aludir directamente a los factores que determinan el ambiente de relaciones interpersonales de una organización. En su calidad de metáfora, el término se refiere a la atmósfera social de una determinada empresa u organización y determina el grado de bienestar y satisfacción que se puede encontrar en ella. El mérito del término es el de explicar intuitivamente la importancia que tiene el

contexto interpersonal en nuestra conducta laboral, la calidad de vida laboral afecta a las conductas dentro de la organización.

1.3.2. Satisfacción Laboral del personal

A. Teorías de satisfacción laboral

Aguado (2008) define que la satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, Políticas y Sociales.

McClelland (1965) en su conjetura de las necesidades instaure tres variables básicas en la satisfacción laboral. La carestía de logro destellada en el afán del individuo por alcanzar objetivos y aclarar su competitividad. Las personas que tienen un grado dominante de tal insuficiencia gobiernan su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de afiliación descubierta como la necesidad de perturbo, amor e interacción con la sociedad. La parquedad de poder vista desde el interés de profesar el control en el trabajo personal y el de otros. Los césares, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen eminente necesidad de jurisdicción (Gordon, 1995)

Adams (1965) autor de la teoría de la Equidad, reflexiona a la satisfacción laboral de un ejecutante, como una relación entre la motivación, el cargo y la satisfacción. La teoría sostiene que el equilibrio de prosperidad del trabajador acata de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en contextos parecidas, es decir, las personas tienden a adjetivar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, incluso, con las de otras personas en la empresa y en la sociedad.

Las proposiciones antes puntualizadas han servido de apoyo en muchas investigaciones materialistas al tratar de determinar cuáles son los importantes factores de la satisfacción laboral. Así, por ejemplo, Adams (1965), incluye los principios de satisfacción laboral en torno a la cualidad del trabajador frente a la organización, el trabajo mismo, los compañeros de labores, entre otros. Del mismo modo, Locke (1976), en su estudio concluyó que la satisfacción laboral es la deducción de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo, le permite merecer el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas físicas o psicológicas. En este sentido, el respectivo autor muestra los coeficientes de satisfacción laboral en función de: sucesos o escenarios de trabajo, salario, promoción, reconocimiento, beneficios y los llamados agentes de satisfacción (supervisión, compañeros, compañía y dirección).

Flores (1992) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.

BRAVO, PEIRÓ, & RODRIGUEZ (1996) la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Vega (2012) establecen que es importante tener en cuenta que la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de relativo placer o dolor, y que no está determinada por cuestiones objetivas o derivadas de intenciones de comportamientos. Un empleado estará satisfecho con su trabajo, cuando como consecuencia del mismo,

experimente sentimiento de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados obtenidos considerados como una recompensa aceptable a la ejecución de la tarea.

B. Factores de satisfacción laboral

Palma (2000) asemeja a la declaración, los bienes, las condiciones de trabajo, la intervención, los compañeros de trabajo y las políticas de la empresa como los parámetros de medida de la satisfacción laboral. Mencionado A continuación:

- **Condiciones físicas y/o Materiales:** Son síntesis materiales o de fundamentos donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se establece como facilitador de la misma.
- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** Es el grado de agrado en relación con la espuela económica regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- **Políticas Administrativas:** Es el grado de compromiso frente a los lineamientos o normas institucionales regidas acostumbrada la relación laboral y asocia concisamente con el trabajador.
- **Relaciones Sociales:** Es el grado de interés frente a la interrelación con otros miembros de la formación con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.
- **Desarrollo Personal:** Es la circunstancia que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.
- **Desempeño de tareas:** Es la evaluación con la que asocia el trabajador sus tareas normales en la entidad en la que labora.
- **Relación con la autoridad:** Es la evaluación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

C. Dimensiones de satisfacción laboral de Locke

Locke (1976) fue uno de los incipientes autores que ensayo nivelar varias de las características de la satisfacción laboral, catalogar a su vez en dos categorías condiciones y funcionarios de satisfacción que hace posible la ocurrencia de los eventos.

Satisfacción en el trabajo: ganancia individual del trabajo, las oportunidades de noviciado, la dificultad, cantidad de trabajo, posibilidades de éxito o el control sobre los conocimientos.

- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de la comercialización.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de promoción o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: circunda las celebraciones por la obtención del trabajo y la lógica con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: contienen retribuciones, seguros médicos y vacaciones.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: el salario, las detenciones, el diseño del puesto de trabajo y la destemplanza. Dependientes que hacen posibles la ocurrencia de estos eventos.
- Satisfacción con la supervisión: referida la manera de supervisión o las habilidades técnicas de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: exteriores como la política de beneficios y salarios dentro de la ordenación.

D. Variables sociodemográficas y satisfacción laboral

Schultz (1991) (como se citó en Durrego & Echeverría, 1999), puntea las características propias de los excedentes que actúan en la figura y protesta de la satisfacción, tales como el sexo, la edad, raza, nivel de inteligencia y antigüedad, éstas aun cuando son enjuiciadas por la empresa directamente no consiguen ser influenciadas, pero sí pueden fundar el nivel de satisfacción en sus personales el cual se describe en detalles a continuación:

a) Edad

Se aporta que la satisfacción abre con la edad, ya que los jóvenes desean lograr una producción personal remata, puesto que desea el acontecimiento de trabajo

sea una ayuda importante en la organización, tener un puesto examinado auto expresarse y libertad para tomar decisiones.

b) Antigüedad en el trabajo

Es ininteligible la dependencia que preexiste entre la satisfacción laboral y la antigüedad, en los primeros años de trabajo el original nuevo tiende a estar contento porque cursan destrezas en una actividad nunca perpetrada, por infortunio la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos que el supervisor realice pruebas constantes para determinar el progreso y aumento del trabajador. Al cabo de unos años en el espacio, la satisfacción empieza a engrandecer otra vez y mejora el ritmo constante.

c) Nivel Ocupacional

Se representa que aquellos que irrumpen altos niveles ordenados dentro de la organización están más campantes, es decir, los individuos que ocupen un cargo mayor tendrán más satisfacción que sus empleados.

E. Niveles de satisfacción

Según Nuñez (2008) para el estudio de la satisfacción laboral se establecen diferentes niveles o formas de satisfacción laboral las cuales son; generales, progresiva, estable, conformista, pseudo satisfacción y por facetas.

a. General: Estipula que la satisfacción laboral general es el modo como de cómo se siente la persona en el trabajo, según los diversos autores nos dicen que es una reacción estable de acuerdo al trabajo que desempeña. Para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en el lugar donde labora, existen diversos factores a influir.

b. Progresiva: La persona se siente satisfecha con el trabajo, al incrementar el nivel de aspiración una persona trata de alcanzar un nivel de satisfacción mayor por lo tanto una insatisfacción creativa, en cuanto a ciertos aspectos de la situación laboral puede ser parte integral de esta forma.

c. Estable: La persona se siente satisfecha con el puesto, pero está motivada a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción. Un incremento en el nivel de aspiración se concentra en otras áreas de la vida debido a que hay pocos incentivos laborales.

d. Conformista: La persona siente satisfacción laboral indistinta y disminuye el nivel de aspiración con el fin de adaptar los aspectos negativos de la situación laboral a un nivel inferior. Al disminuir el nivel de aspiración, la persona es capaz de alcanzar nuevamente un estado positivo de satisfacción.

e. Seudo- Satisfacción: La persona se siente insatisfecha con el trabajo, al enfrentar problemas irresolubles o condiciones frustrantes y mantener el nivel de aspiración. Una percepción distorsionada o la negación de la situación laboral negativa pueden dar como resultado la seudo- satisfacción.

f. Por Facetas: Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú. Según Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas dice que es el Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo los cuales son:

- Reconocimiento: es el sentimiento de que se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en la respuesta positiva, más bien que en sanciones.
- Beneficios: Son los incentivos económicos y no económicos, que además mantienen las relaciones interpersonales propositivas entre compañeros y jefe-subordinado haciendo su trabajo más ameno.
- Condiciones del trabajo: Consiste en aspectos como nivel de ruido o calor, circunstancias peligrosas entre otros, que tienden a involucrarse en la satisfacción a nivel extrínseco.

- Supervisión recibida: Constituye la columna vertebral de la empresa, pues el éxito de la función supervisora generalmente se traduce en el éxito de la empresa.
- Compañeros del trabajo: Los empleados buscan ser tratados con respeto por aquellos con quienes trabajan. Un ambiente de trabajo hostil, con compañeros de trabajo grosero o desagradable, es uno de los aspectos que generan una menor satisfacción laboral.
- Políticas de la empresa: hacen referencia a las estrategias y tácticas de manejo que rigen la organización y que se establecen para mediar y nivelar el trabajo, en relación con horarios, flexibilidad, designación de puestos y funciones, jornadas intensivas y extras de labores, salarios, entre otros aspectos.

F. Maneras de aumentar la satisfacción laboral

Al considerar el factor humano dentro de una empresa como un elemento primordial e indispensable para el buen funcionamiento y crecimiento de una organización, es conveniente buscar medidas que favorezcan a mejorar o en su defecto fomentar la satisfacción laboral dentro de los empleados.

Forbes (2013) plantea siete formas de mejorar la satisfacción laboral.

a. Los valores fundamentales: Aunque la organización esté pasando por un momento económico complicado, los valores fundamentales no deberían abandonarse, sino mantenerse. Lo mismo debería ocurrir con los valores de liderazgo. Muchos empleados observan que esos valores solo son aplicados en los buenos momentos, pero cuando ocurren situaciones desagradables incluso los principales líderes se olvidan de ellos. Las buenas organizaciones abrazan con fuerza sus valores, al margen del contexto. Cuando eso sucede, los trabajadores aprenden a apreciar la empresa para la que laboran.

b. Enfoque a largo plazo: Las empresas deben procurar observar, digamos, una recesión como un problema temporal y mantener su enfoque en los objetivos a largo plazo. A los colaboradores no les importa pasar por momentos difíciles cuando creen que hay un futuro brillante por delante. Y eso ocurre cuando la compañía sabe encontrar ciertas oportunidades aún en los momentos más difíciles.

c. Liderazgo local: Es fundamental que la empresa reconozca que la principal fuente de satisfacción o insatisfacción viene de lo que sucede en cada grupo de trabajo. Por lo tanto, todo gerente y supervisor debería buscar mecanismos para conocer la satisfacción de sus empleados y enfrentarse al reto de encontrar oportunidades para mejorar esos niveles.

d. Comunicación continúa: Las personas tienden a comunicarse menos durante los malos tiempos, cuando en realidad, lo que necesitan es comunicarse aún más. Cuando llegan momentos sumamente difíciles, las organizaciones deberían centrar sus esfuerzos para comunicarse y compartir información importante.

e. Colaboración: Los equipos de alto rendimiento buscan siempre hacer mejoras en su capacidad de compartir recursos y trabajar en conjunto. Esto reduce los costos y la eficiencia aumenta.

f. Oportunidades para el desarrollo: Si el ritmo de trabajo en una empresa es lento, la gente tiene que aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevas capacidades. Los líderes deben desafiar a sus colaboradores para “estirar” las asignaciones de trabajo.

g. Velocidad y agilidad: Cuando hay menos presupuesto, los gerentes, jefes y otros supervisores tienen que motivar a sus trabajadores para que actúen con rapidez y aprovechen las oportunidades en el mercado. La clave está en guiar a estas personas a que tomen decisiones cruciales sin demora.

G. Variables que interviene en la satisfacción laboral

Para Rivas (2008) las causas cambiantes que puede influir ya sea en la satisfacción como en la insatisfacción son: motivación laboral, participación en las decisiones, tipo de actividad y satisfacción laboral y la remuneración.

a. Motivación Laboral: Se trata de una fuerza impulsora capaz de generar una conducta en cualquier campo de actividad humana, ya sea familiar, social o laboral. La motivación, no radica en considerarla un medio útil para el logro de productividad y competitividad empresarial, sino también como una herramienta de autoeficacia

personal, que tenga como fin último el disfrute con el propio trabajo. Aplicado a nuestro contexto.

Aspectos como la motivación, identificación y compromiso con la organización, cuanto más se potencien, mejores resultados se obtienen de los empleados, mejor es el rendimiento de su trabajo y disminuye su absentismo, accidentabilidad y propensión al abandono (Navarro, Quijano, Berger, & Meneses, 2011)

b. Participación en las decisiones: La participación en las decisiones de un grupo resulta un aspecto clave para el desarrollo de la iniciativa e independencia del individuo. La posibilidad de ser partícipe en las decisiones de un grupo o equipo fomenta la motivación, promueve mayor integración y también, consenso grupal. (Calderón, Murillo, & Torres, 2003)

Así, la posibilidad de participar en decisiones que afectan al entorno laboral inmediato o el hecho de tener voz en la empresa son aspectos que incrementan la Satisfacción Laboral.

c. Tipo de actividad y satisfacción laboral: Pichler & Wallace (2009) Indican que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. A nivel estatal, se ha constatado que desarrollar un trabajo atractivo e interesante es uno de los factores más valorados en relación a la satisfacción. El departamento en el que se trabaja, también puede resultar un factor a considerar, siendo los directivos o los altos cargos los más satisfechos.

d. Remuneración: Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones

sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo. (Robbins & Stephen, 2008)

H. Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral como una variable económica según la (Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, n.d.). Establece que la importancia de la satisfacción laboral se puede clasificar en tres niveles; individual, organizacional y social.

a. A nivel individual: En la esfera individual, las consecuencias de la satisfacción laboral señaladas por la literatura se relacionan con la salud, la adopción de comportamientos de “escapa” y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral. Estas se desglosan seguidamente:

- Salud Física: la insatisfacción laboral puede afectar negativamente a la salud de los empleados, es uno de los principales factores laborales asociados con alto riesgo de afecciones cardíacas y, en concreto, con una presión arterial anormal, niveles de colesterol y azúcar en la sangre, exceso de peso, etc.
- Salud Mental: la repercusión negativa de la insatisfacción laboral sobre la salud mental o el bienestar psicológico de los empleados también ha sido comprobada, se han encontrado asociación con estados emocionales de ansiedad, de depresión y con el síndrome de “estar quemado”
- Longevidad: El predictor más fuerte de la longevidad es la satisfacción laboral, seguida en importancia por la felicidad general, superando ambos el poder explicativo de un examen físico, el consumo de tabaco o la herencia genética.
- Actitudes de “escape” o retirada: se mantiene que uno puede escapar psicológicamente de un trabajo insatisfactorio cambiando la estructura de valores propia, es decir, dejando de valorar lo que produce incomodidad y comenzando a considerar como importante otros aspectos, esa retirada psicológica de trabajo también puede manifestarse en la búsqueda de la realización de valores primarios fuera del trabajo. Así mismo las actitudes de retirada pueden culminar en comportamientos que repercuten fuertemente

sobre la actividad laboral como la impuntualidad, el absentismo y el abandono.

- Satisfacción con la vida: las experiencias laborales influyen en los sentimientos y conductas del individuo en su esfera no laboral. El trabajo constituye un aspecto importante de la vida de los trabajadores, incluso aunque ellos no lo vean como su mayor interés. Pero también los empleados están influidos por los sucesos y experiencias que tiene lugar fuera del lugar de trabajo. Esta interpretación entre ambas esferas de la vida (laboral y no laboral) es un importante ingrediente para el entendimiento de las reacciones de la gente en su trabajo.

b. A nivel organizacional: La utilización en las empresas u organizaciones de encuestas sobre actitudes, en general, y sobre satisfacción laboral, en particular, responde a una diversidad de objetivos. Suponen una útil herramienta para medir el nivel de moral de los empleados, comparar las actitudes de los mismos, descubrir los puntos débiles en las organizaciones, prevenir que ocurran problemas personales, determinar la afectividad del programa de personal o promover la comunicación en sentido ascendente.

c. A nivel social: La insatisfacción laboral puede presentar fuertes implicaciones para la sociedad en general:

- Drenaje de recursos Nacionales: El hecho es que los trabajos perjudiquen la salud física o psíquica de los empleados, podría suponer una carga pesada para los sistemas nacionales de salud. Los trabajadores descontentos con su trabajo podrían convertirse también en una carga para la sociedad cuando, como resultado de su insatisfacción, sus contratos no se vean renovados y reciban prestaciones por desempleo.
- Menor contribución al producto Nacional: Los trabajadores insatisfechos no sólo drenan recursos de la sociedad; también contribuyen menos a ella que lo que serían capaces o desearían, puesto que sus habilidades y educación están infrautilizadas o mal usadas.
- Aumento de costes y disminución de calidad: Comportamientos tales como un excesivo absentismo, alta tasa de rotación, sabotajes, accidentes, etc.,

asociados con la insatisfacción de los empleados, no sólo tienen una influencia en los niveles de productividad, sino también en los costes de producción. Esto a su vez podría afectar a la sociedad en su conjunto, en la medida en que ese incremento de costes vaya aparejando con una disminución de la calidad.

- **Meta social:** Probablemente la calidad de vida en el futuro dependa, más que nunca de los niveles altos de satisfacción laboral, debido a que la evolución de otros aspectos (costes de la energía, precios de la vivienda y de los alimentos) se prevé que siga siendo negativa. Además, puede ser que la satisfacción laboral se convierta en una meta social paralela es su importancia a la correcta utilización de otros recursos escasos para lograr las necesidades de la sociedad.

I. Escala de Satisfacción Laboral

Palma (2000) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de servicios en las gerencias y la Satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno?

1.4.2. Problemas específicos.

¿Cómo es la influencia de la calidad de servicio gerencial en la satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno?

¿Cómo Influyen las características socioeconómicas en la satisfacción laboral del personal que trabaja en Municipalidad Provincial de Puno con respecto a la satisfacción en las diferentes gerencias?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Una investigación científica como la tesis aporta argumentos científicos, provoca orientada puntos de vista científicos y soluciones con el fin de mejorar la calidad de vida de personas de nuestro país. Añadir, en el desarrollo de algunos de los contenidos teóricos de la calidad de servicio y la satisfacción laboral, el cual es el soporte de la investigación lo que será de utilidad como antecedente a futuras investigaciones, relacionadas con el tema, coadyuvando en el mantenimiento del personal es la actividad que consiste en cuidar y velar por el bien de las personas que necesitan una satisfacción laboral estable en la municipalidad provincial de Puno.

Justificación social.

Debido a que durante los últimos años en la Municipalidad Provincial de Puno se ha dado poca importancia a la satisfacción laboral de los trabajadores ya que investigaciones en nuestra región son escasas para determinar su nivel de satisfacción. Por tal motivo los resultados de esta investigación serán entregados a la Municipalidad Provincial de Puno, para que puedan tomar encuesta las necesidades de sus trabajadores.

El presente trabajo de investigación se enfocó en conocer la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción laboral, puesto que es muy importante conocer el grado de relación que existe entre ambas variables. Por otro lado, se tratará de proponer en las recomendaciones una estrategia en base a las

necesidades de los usuarios y que sea aplicable a todos los miembros de la institución para que de esta manera se pueda marcar la diferencia ofreciendo servicios de calidad.

Justificación metodológica

La presente tesis se desarrolló con el método deductivo (relación entre dos variables de estudio), en su procedimiento se procesaron datos cuantitativos los cuales fueron recopilados a través de instrumento validado por expertos comprobando su validez y confiabilidad, permitiendo así la obtención de resultados exactos. Los instrumentos utilizados para la siguiente investigación fueron los cuestionarios, los mismos que fueron aplicados a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La calidad de servicios en la gerencia se relaciona directamente entre la Satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

1.6.2. Hipótesis específicas

La calidad de servicio gerencial influye significativamente en la satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

La situación socioeconómica de la personal si influye significativamente en la satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018 en la Municipalidad Provincial de Puno

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicios en las Gerencias y la Satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de la calidad de servicio gerencial en la satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

Determinar la Influencia socioeconómica del personal en la satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018 en la Municipalidad Provincial de Puno.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1 Método General

Es un poco convincente escoger el método ideal en este caso, por la hipótesis, se busca relacionar los indicadores entre si y el método a utilizar será Hipotético – deductivo porque se plantea una hipótesis que se pueda analizar y no perder su sentido en relación a la realidad, y tendrá como sub métodos la parte inductiva o deductiva para explicar de forma de conocimiento a priori en el comportamiento del personal.

2.1.2. Método Específico

El Método Descriptivo y Comparativo; nos permitió describir según los conglomerados hipotéticamente planteados para poder analizar los comportamientos de las variables y de los casos para describir el objetivo plateado, y poseer, análisis de dimensión y su toma de decisiones y su conclusión según el método estadístico basado análisis múltiple y correlacional y descriptivo. Determinando la realidad del análisis.

2.1.3. Tipo de investigación

Basándonos en los tipos de investigación mencionados por Hernández (2006), el presente estudio responde al tipo de investigación correlacional, ya que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos conceptos (variables) en este caso particular, determinar la relación que existe entre Calidad de Servicio en la Gerencia y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Puno 2018. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables cuantifican relaciones.

2.1.4. Diseño metodológico de la investigación

Según Carrasco (2009), el diseño de la investigación es no experimental, cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo

de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos después de su ocurrencia. A partir de esto el autor determina el diseño como transaccional descriptiva y correlacional, es decir este diseño permite la descripción de las variables de estudio e identificar si existe alguna relación entre ambas variables de estudio que son calidad de servicio y satisfacción del usuario.

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Definición conceptual

Primera Variable: Calidad de servicio en la gerencia

Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988)

Segunda Variable: Satisfacción Laboral del personal

La satisfacción laboral es lo que manifiesta según su condición de contrato el personal según su espacio, y cargo que desempeña en la actualidad, todo aquello satisface, para realizar un buen servicio muchas veces el ambiente laboral las personas con las que comparte y la dependencia donde se cuenta que el trabajador hacen que su empeño labora se satisfactorio según de la percepción de calidad socioeconómicas del personal, y la capacidad de su formación hace que determine e implique al administrado por lo cual se le entrevisto al administrado con las 29 preguntas del cuestionario llenadas anónimamente teniendo el siguiente ítem.

1. Bastante Insatisfecho.
2. Algo Insatisfecho.
3. Indiferente.

4. Algo Satisfecho

5. Bastante Satisfecho.

Operacionalización de variables

a) Variable. calidad de servicio.

Esta variable es identificada de los aspectos personales de cada trabajador, trabajo operacionalmente las identificamos como datos personales y condiciones remunerativas y laborales; en sus índices (escalas): son medidos con un baremo según categorías de escalas de vida.

CUADRO 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala de medición</i>
Preguntas de satisfacción laboral DEL PERSONAL de la 2018 Municipalidad Provincial de Puno	Calidad de servicio en la gerencia, que labora en la Municipalidad Provincial de Puno-2018 semestre I indicadores	En la Municipalidad Provincial de Puno-2018 semestre I indicadores	1 «apoyo al personal» 2 «satisfacción con el tipo de trabajo», 3 «motivación personal». 4 Eficiencia en la gestión	Se debería conocer en el centro laboral con los indicadores que están fortalecidos o con los que se bebe de fortalecer, para tomar decisiones acertadas según dimensión propuestas el cual son las siguientes: - Indicadores Individuales. - Medio ambiente de trabajo. - Organización. - Entorno social laboral	1. Tiempo de servicio. 2. Sexo 3. Estudio. 4. Estado Civil. 5. Número de hijos. 6. Edad. 7. Salario mensual en soles. 8. Condición del trabajador. 9. Función que ocupa en el centro laboral.	Nivel ordinal según baremo es una tabla de cálculos de lo general a lo específico 1. 2. 3. 4. 5.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

b) Variable. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una variable que se medirán según el cuestionario de preguntas que están catalogados según los indicadores, que darán por preguntas del trabajo que

serán identificados por las siguientes preguntas generados anteriormente por un encuesta directa (entrevista), realizado con el trabajador Municipal: 1. Bastante Insatisfecho, 2. Satisfecho. 3. Indiferente. 4. Satisfecho 5. Bastante Satisfecho

CUADRO 2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES 2

VARAIBLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCION	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno	La satisfacción laboral, es el nivel de estar Bastante Satisfechos y satisfecho con la situación laboral que ejerce. Municipalidad Provincial de Puno-2018 semestre I indicadores	En la Municipalidad Provincial de Puno-2018 indicadores se basan Características métricas del Cuestionario de Calidad socioeconómicas Profesional (CVP-35), que darán a partir Cuando queremos conocer cómo se distribuyen ciertas variables en una población de estudio	1. «Apoyo profesional» 2 «Satisfacción con el trabajo». 3 «Motivación personal». 4 «Eficiencia en la gestión de las gerencia».	1.Carga laboral en el área donde trabajo 2.Satisfacción con la plaza laboral 3.Satisfacción remunerativa 4.Posibilidad de ascenso 5.Premio al esfuerzo laboral 6.Presión laboral de mi jefe inmediato 7.Exceso de carga laboral hacia mi persona 8.Estimulación moral 9.Soporte del jefe inmediato 10.Soporte del compañero de planta 11.Apoyo familiar 12.Ser creativo en la atención 13.Fuera de mi trabajo me siento bien 14.Trabajo por resultados 15.Conflicto internos con los trabajadores 16.Falta de tiempo para mi vida personal 17.Incomodidad con el nobiliario 18. Expresar en el trabajo lo que piensas y necesitas 19.La institución mejora la calidad socio económica 20.Soy autónomo y libre de decidir 21.El estorbo genera molestias 22.Se estresa en el trabajo 23.la capacitación es necesaria 24.Tengo capacitación constante 25.Hacer trabajos múltiples por falta de personal 26.Mi familia depende de mi trabajo 27.La aplicación de mis propuestas 28.tengo funciones específicas 29.Me siento enfermo	Escala que se realiza según propuesta propia. 1. Bastante Insatisfecho. 2. Algo Insatisfecho. 3. Indiferente. 4. Algo satisfecho 5. Bastante Satisfecho.

Fuente: Elaboración propia del investigador.

2.3. Población y muestra.

2.3.1. Población

La población está constituida por los 653 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, que en la actualidad vienen laborando de manera permanente en el periodo 2018, y se tomó según en base el estudio “El Capital Intelectual factor

elemental para la calidad de Servicios y la Satisfacción laboral De los usuarios de La Municipalidad Provincial de Puno. De Mauro Octavio Tapia Cruz, Doctor en ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano.

2.3.2. Muestra

El tamaño de la muestra está considerada en la definición de Curtis Macintosh en la condición de tomar una "muestra de tamaño adecuado" esto significa que podría tomarse una unidad maestra lo bastante grande o pequeña para el análisis de los datos refleje un patrón aleatorio. En otras palabras, la para una muestra aleatoria representativa, su tamaño de muestra será determinado por la siguiente formula:

$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}^2\sigma^2}{E^2(N-1) + z_{\alpha/2}^2\sigma^2}$$

Z (1- α /2) = Valor de distribución normal según el nivel de confianza.

σ = Desviación estándar.

E = Margen de error maestra

N = población total en estudio.

N	E	Z	Σ
653	0,5	1,96	5

El valor de la desviación estándar " σ " es desconocida se tiene que usar el valor más desfavorable que viene a ser 50% de la escala es una formula común mente aceptada en la práctica, y determina el tamaño de la muestra a partir de los factores comentados.

Como norma general se aplicarán los siguientes valores:

La población estuvo constituida por todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, que en la actualidad vienen laborando de manera permanente en el periodo 2018:

Se trabajó con todos los 250 Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, que en la actualidad vienen laborando de manera permanente en el periodo 2018,

la muestra; la información se obtendrá de forma direccionado todos los trabajadores aleatoriamente serán encuestados y se tomara la información según los datos consignados en la base de personal; ello quiere decir que los 250 encuestados de la Municipalidad Provincial de Puno, pasan a constituir la muestra de estudio.

Tabla 1

MUESTRA DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Especialidad	68	27,2
	No efectuó estudio	182	72,8
	Total	250	100,0

Fuente: Oficina de Personal – Municipalidad Provincial de Puno
Elaboración: El Investigador

El criterio de inclusión: se tomó como muestra al personal nombrado y contratado; en ello se considera también a los jefes de Áreas. Mientras que el criterio de exclusión será al personal que cumpla la labor de técnicas e Instrumentos de la recopilación de datos.

2.4.1. Técnica

Para la recolección de información o datos personales de los trabajadores, se tomó del área de personal, y se complementara con la encuesta que se realizara según lo planteado en la operacionalización de variables, se utilizó la encuesta sobre satisfacción laboral de trabajador Municipal como técnica de recolección de datos y se realizó mediante la Jefatura de personal, el cual permite interactuar directamente con la unidad de estudio de nuestro análisis, desde la fuente se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, ya que permite interactuar de manera directa de la unidad de análisis durante la ejecución.

2.4.2. Instrumento

El instrumento para la recolección de datos fue según el cuestionario de la encuesta; que se muestra en la operacionalización de variables CUADRO 1,

CUADRO 2, donde se muestran la relación de preguntas escritas para que los encuestados lean y contesten por escrito.

Además, se trabajó con información mediante percepción de las variables de estudio mediante el empleo de la escala de Likert como criterio de medición.

Tabla 2

CONSOLIDADO DE LA TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Recopilación de datos	Técnica de obtención de información	Encuesta personal aplicada cara a cara
Muestreo	Universo	Los trabajadores municipales que pertenecen a la Municipalidad Provincial de Puno.
	Tamaño de la muestra	250 encuestas válidas completas
Trabajo de campo	1. Periodo de aplicación 2. Modalidad 3. Tiempo	Todo el mes de junio Encuesta de manera presencial 10 minutos promedio
Análisis de información	Técnicas estadísticas Técnicas estadísticas descriptivas y modelación PLS	El CVP-35, modelo SERVQUAL Paquetes estadísticos y Microsoft Excel SPSS 17

Fuente: **Elaboración propia del investigador.**

2.4.3. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

Validez de los instrumentos

Para determinar la validez de los instrumentos que fueron empleados en la investigación, se ha recurrido a funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y expertos que enseñan en diferentes Universidades en Escuelas de Posgrado de la Región Puno, en el proceso se tuvo algunas incongruencias pero se pudo levantar esas observaciones, que fueron levantadas con la corrección de información de los ítems y dimensión de las variables en estudio.

En este sentido a los expertos involucrados se les entregó los siguientes

documentos para su evaluación: la matriz de consistencia de la investigación, los instrumentos para el recojo de datos así mismo la ficha de validación con ello se pudo determinar: la correspondencia de los criterios, así también los objetivos e ítems, y todos ellos en conjunto muestran la calidad técnica de representatividad de los instrumentos y la calidad de lenguaje para la investigación. Los resultados mostramos en el siguiente cuadro.

Tabla 3

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ	INSTRUMENTO	Cuestionario variable
		%
VALIDEZ DE CONTENIDO:	El grado de validez de este instrumento de contenido se basa en el dominio la decisión de toma de información valorado por personas que dominan el tema y por conocimiento de expertos en investigación. (Validación de juicio por experto).	80
VALIDEZ DE CRITERIO:	Se establece al validar un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo que pretende medir lo mismo. Validez concurrente y la validez predictiva. Coeficiente de Contingencias, Separan – Brown, Pearson, Alfa de Cron Bach y la Técnica Aiker	90
VALIEZ DE CONSTRUCTO:	Explicar el grado de prueba de validez del modelo, está basada en valides de contenido y validez de criterio, las pruebas serán. Ejem: El Análisis de Factores y, el Análisis de Covarianza. Y análisis de Correlación, se conceptualizara según los modelos en el que se desarrollara variables latentes.	80
Promedio de valoración		83,33

Fuente: instrumento de opinión de investigadores.

Fuente: Elaboración propia del investigador

Estos valores después de tabular la calificación emitida por los expertos para determinar el nivel de validez, fueron comparados mediante los valores equivalentes del siguiente cuadro, resultado los instrumentos como muy bueno:

Confiabilidad de los instrumentos

En otro caso los investigadores y la Institución en la necesidad de caracterizar algunos aspectos que aporten a la investigación, antes de difundir alternativas

estadísticas en las prácticas son varias las experiencias reportadas y menos si se dispone una metodología de trabajo de investigación generalizado ya utilizados como el I CVP-35, modelo SERVQUAL.

En algunos casos se determinó con experiencia de conocimiento a priori como estas que nombro a continuación:

Se tiene conocimiento de que los usuarios no están satisfechos en la Municipalidad Provincial de Puno en el periodo 2018; para ello, se analiza el total de trabajadores conformada por 653 individuos, y que posteriormente se les aplicó una muestra aleatoria de 250 trabajadores el instrumento para determinar si es confiable o no.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Tabla 4

CONFIABILIDAD DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

RANGO	NIVEL
Coeficiente alfa >.9	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Muy bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (1995)

- Seguidamente se ha estimado el coeficiente de confiabilidad por la consistencia interna de Cronbach, ello haciendo uso del software estadístico SPSS, el cual analiza analizo y se derribó el resultado con exactitud.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

- Dónde:
- K : Representa al número total de ítems

- $\sum S t^2$: Sumatoria de la varianza de los ítems
- $S t^2$: Varianza total de la suma de los ítems
- α : Coeficiente alfa de Cronbach

En la presente investigación el valor del coeficiente alfa de Cronbach resultó 0,93 para el cuestionario sobre “satisfacción laboral” y 0, .904 si los datos son tipificados siendo en ambos casos un instrumento excelente para su aplicación según Cuadros 7, 8,9; ello se desprende del siguiente cuadro de equivalencia:

Tabla 5

PROCESO DE LOS DATOS DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Casos	N	%
Casos Válidos	250	100,0
Excluidos(a)	0	,0
Total	250	100,0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia del investigador

Tabla 6

ESTADISTICOS DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,911	0,910	29

Fuente: Elaboración propia del investigador

Tabla 7

DE PRUEVA DE T CUADRADO DE HOTELLING

T-cuadrado de Hotelling	F	gl1	gl2	Sig.
2535,676	80,740	28	222	,000

Fuente: Elaboración propia del investigador

2.5. Métodos de análisis de datos

2.4.1. Tratamiento Estadístico e Interpretación

Para el tratamiento estadístico y la interpretación de los resultados se tuvo en cuenta la estadística descriptiva (Figuras y tablas), la estadística

inferencial, la prueba de Independencia (Chi-cuadrado) y el coeficiente de contingencia.

Prueba de Independencia

Conocido también como la prueba Chi-cuadrada, que permite determinar si dos variables cualitativas son independientes o que no tienen una relación de causa y efecto. Para la evaluación utilizar:

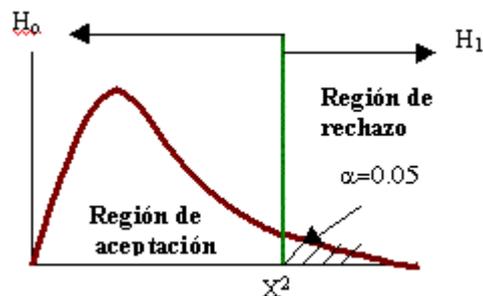
$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

n_{ij} = número de preguntas respondidas de la i -ésima categoría de las filas y j -ésima categoría de la columna.

e_{ij} = el valor esperado correspondiente a la i -ésima categoría de las filas y j -ésima categoría de la columna. Se obtiene del total de la fila por el total de la columna correspondiente, dividido entre el total de entrevistados.

La hipótesis nula (H_0) a probar es que las dos variables son independientes o que no tienen relación alguna y la hipótesis alterna (H_1) es que hay relación entre las dos variables. La regla estadística es que si el valor de la fórmula evaluada es mayor al valor tabulado en una tabla estadística correspondiente, para $(f-1) \cdot (c-1)$ grados de libertad (g.l), entonces rechazar la hipótesis nula, como muestra el gráfico:



Sin embargo al utilizar el software estadístico SPSS, debemos fijarnos en el valor '**sig.**', que representa el porcentaje de probabilidad de aceptación de la hipótesis nula.

Regla de Decisión.

La regla es, que si el valor de 'sig.' del SPSS es mayor al nivel de significancia (ej. 5%) aceptamos la hipótesis nula, por consiguiente rechazamos la hipótesis alterna.

Análisis multivariante.- Esta expresión es empleada más bien supuestamente para denotar el análisis de datos que son multivariantes en el sentido que cada miembro toma de las P variantes.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados.

Tabla 8

CARGA LABORAL EN EL ÁREA DONDE TRABAJA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	3	1,2	1,2	1,2
	Algo Insatisfecho	25	10,0	10,0	11,2
	Indiferente	98	39,2	39,2	50,4
	Algo Satisfecho	102	40,8	40,8	91,2
	Muy Satisfecho	22	8,8	8,8	100,0
Total		250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

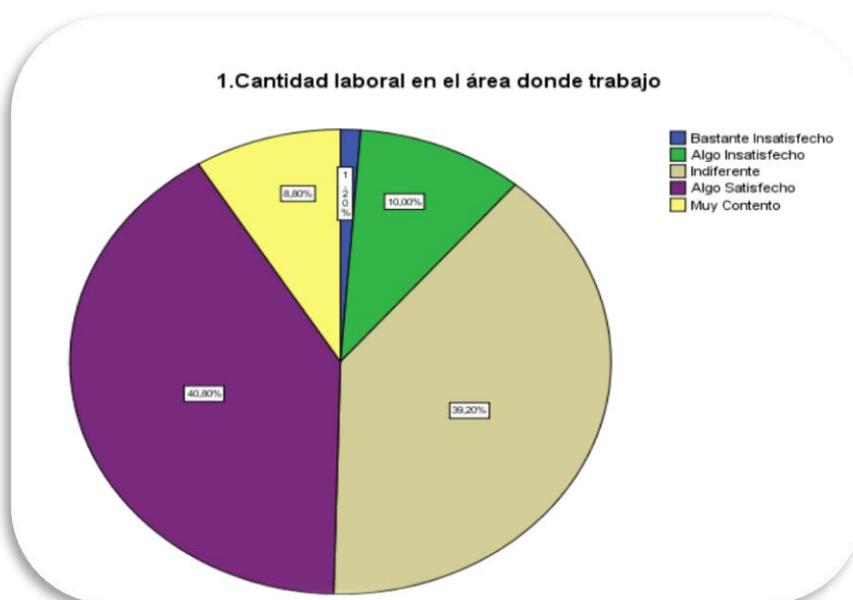


Figura 1 Cantidad laboral en el área de trabajo

Fuente: Tabla 15

En la tabla 15 y figura 1, respecto al indicador denominado carga laboral en el área donde trabaja, respondieron de la siguiente manera: Bastante Insatisfecho 3 (1.2%); Algo Insatisfecho 25(10.0%); Indiferente 98(39.2%); Algo Satisfecho 102 (40,8%); Muy Satisfecho 22 (8,8). Podemos mencionar que más de la mitad 102

respondieron que se sienten algo satisfechos en la carga laboral en el trabajo.

Tabla 9

SATISFACCIÓN CON LA PLAZA LABORAL.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	28	11,2	11,2	11,2
	Algo Insatisfecho	103	41,2	41,2	52,4
	Indiferente	56	22,4	22,4	74,8
	Algo Satisfecho	54	21,6	21,6	96,4
	Muy Satisfecho	9	3,6	3,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

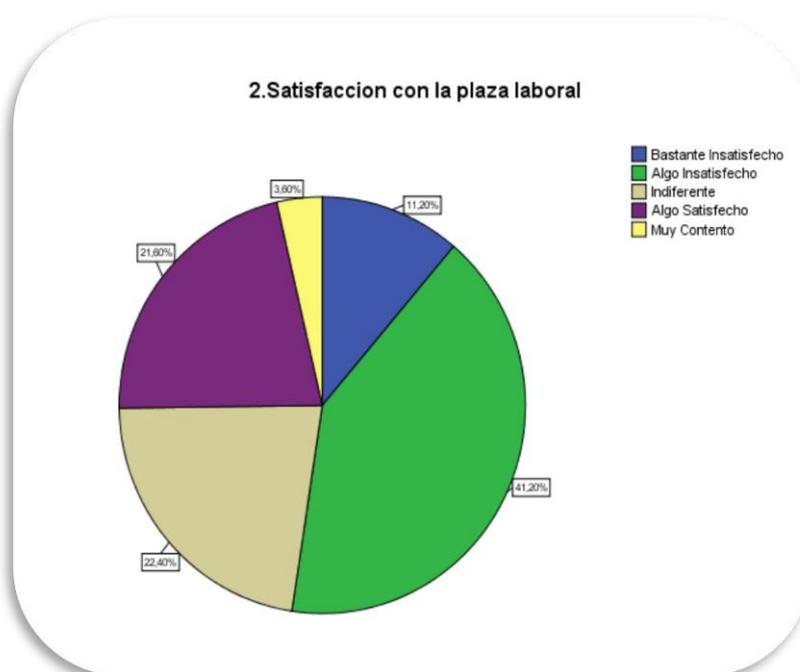


Figura 2 Satisfacción con la plaza laboral

Fuente: Tabla 16

En la tabla 16 y figura 2 podemos manifestar según el indicador Satisfacción con la plaza laboral, en donde manifestaron que se sienten Bastante Insatisfecho 28 encuestados (11,2%); Algo Insatisfecho 103 (41,2%); también se sienten Indiferente 56 (22,4) Algo satisfecho 54 (21,8%) y finalmente Muy Satisfecho 9 (3,6%).

Tabla 10

SATISFACCIÓN REMUNERATIVA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	2	,8	,8	,8
	Algo Insatisfecho	18	7,2	7,2	8,0
	Indiferente	73	29,2	29,2	37,2
	Algo Satisfecho	129	51,6	51,6	88,8
	Muy Satisfecho	28	11,2	11,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

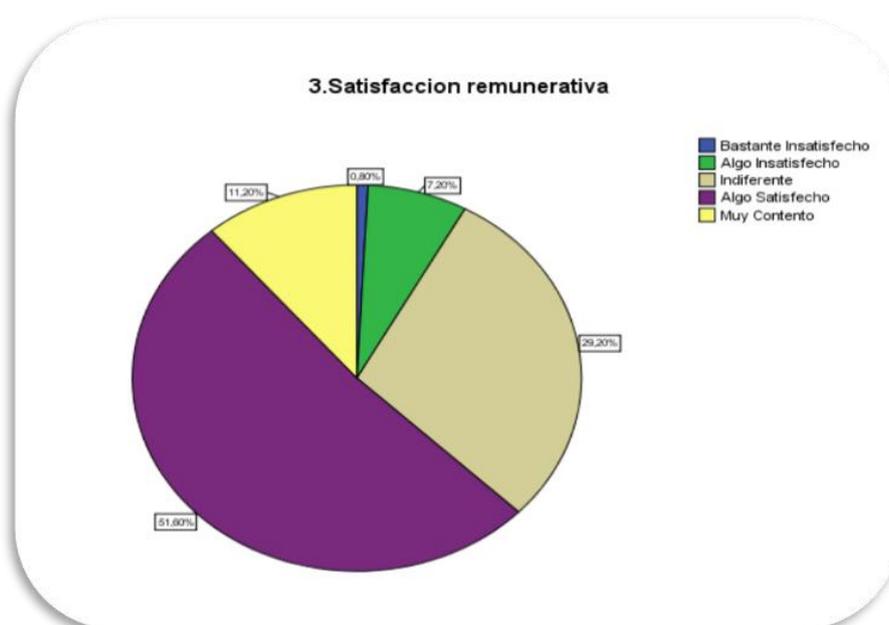


Figura 3 Satisfacción remunerativa

Fuente: Tabla 17

En la tabla 17 y figura 3 podemos manifestar según el indicador Satisfacción remunerativa. Los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 2 (8%); Algo Insatisfecho 18 (7,2%) Indiferente 73 (29,2%); Algo Satisfecho 129 (51,6%); Muy Satisfecho 28 (11,2%).

Tabla 11

POSIBILIDAD DE ACENSO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	4	1,6	1,6	1,6
	Algo Insatisfecho	70	28,0	28,0	29,6
	Indiferente	96	38,4	38,4	68,0
	Algo Satisfecho	80	32,0	32,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

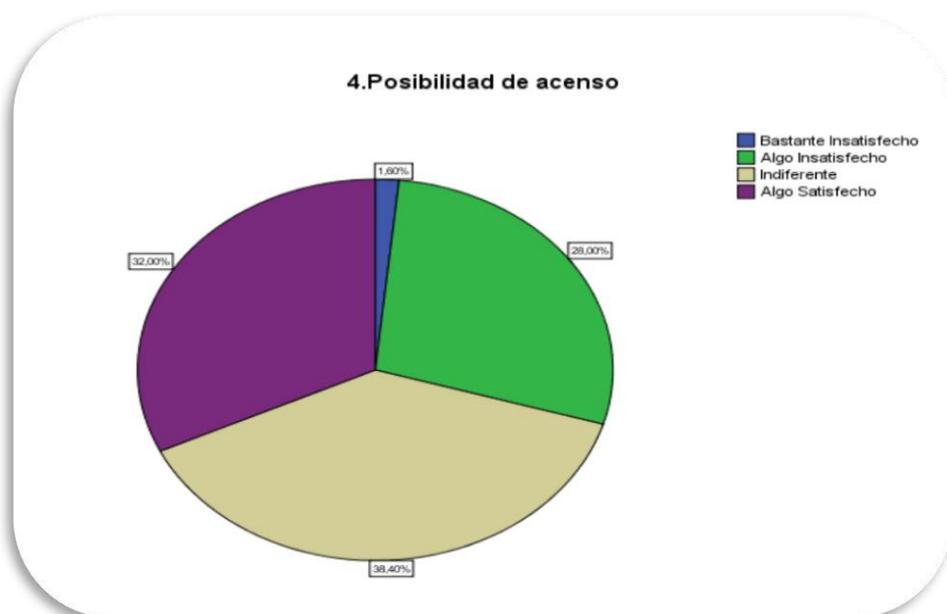


Figura 4 Posibilidad de acenso

Fuente: Tabla 18

En la tabla 18 y figura 4 podemos manifestar según el indicador Posibilidad de acenso. Los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 4 (1,6%); Algo Insatisfecho 70 (28,0%); Indiferente 96 (38,4%); Algo Satisfecho 80 (32,0%).

Tabla 12

PREMIO AL ESFUERZO LABORAL.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	8	3,2	3,2	3,2
	Algo Insatisfecho	56	22,4	22,4	25,6
	Indiferente	77	30,8	30,8	56,4
	Algo Satisfecho	106	42,4	42,4	98,8
	Muy Satisfecho	3	1,2	1,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

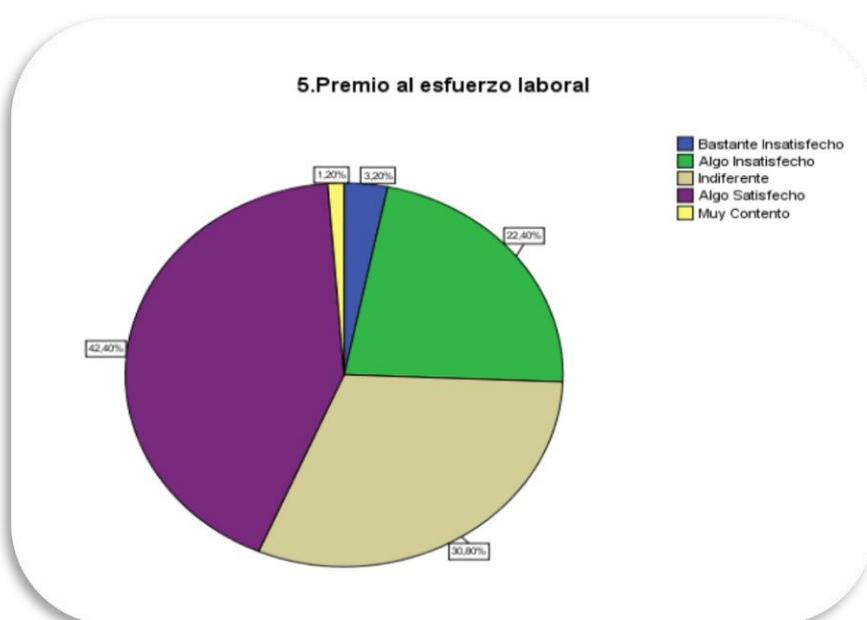


Figura 5 Premio al esfuerzo laboral

Fuente: Tabla 19

En la tabla 19 y figura 5 podemos manifestar según el indicador, Premio al esfuerzo laboral. Los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 8 (3,2%); Algo Insatisfecho 56 (22,4%); Indiferente 77 (30,8%); Algo Satisfecho 106 (42,4%); Muy Satisfecho 3 (1,2%).

Tabla 13

PRESIÓN LABORAL DE MI JEFE INMEDIATO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	10	4,0	4,0	4,0
	Algo Insatisfecho	60	24,0	24,0	28,0
	Indiferente	99	39,6	39,6	67,6
	Algo Satisfecho	81	32,4	32,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

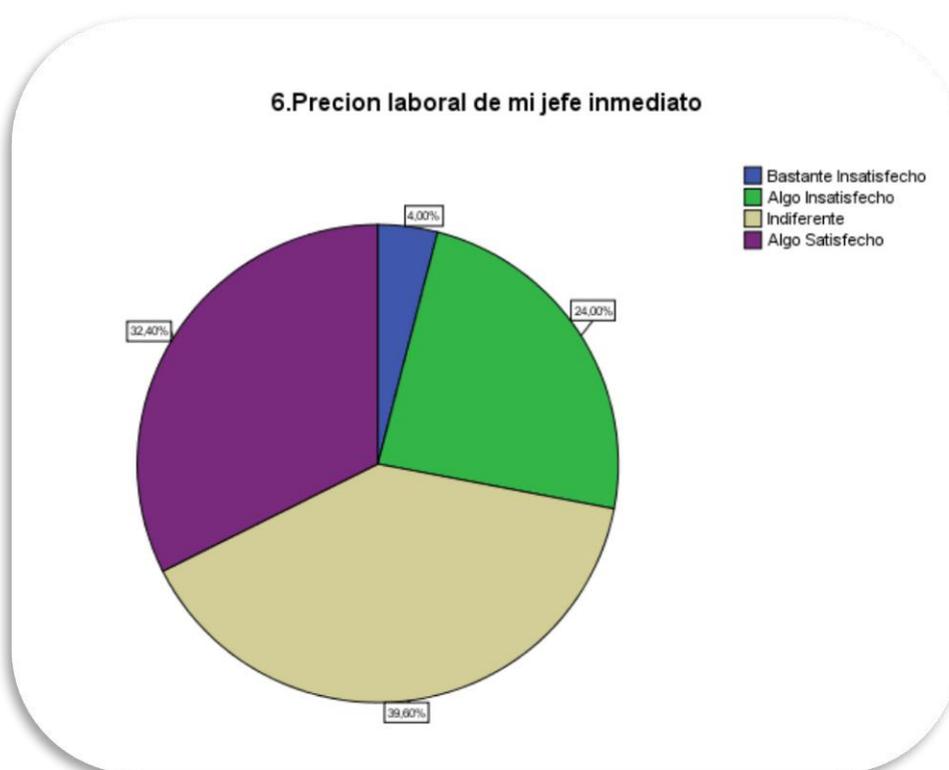


Figura 6 Presión laboral de mi jefe inmediato

Fuente: Tabla 20

En la tabla 20 y figura 6 podemos manifestar según el indicador, Presión laboral de mi jefe inmediato. Los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 10 (4,0%); Algo Insatisfecho 60 (24,0%); Indiferente 99 (39,6%); Algo Satisfecho 81 (32,4%).

Tabla 14

EXCESO DE CARGA LABORAL HACIA MI PERSONA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	37	14,8	14,8	14,8
	Algo Insatisfecho	71	28,4	28,4	43,2
	Indiferente	64	25,6	25,6	68,8
	Algo Satisfecho	68	27,2	27,2	96,0
	Muy Satisfecho	10	4,0	4,0	100,0
	Total		250	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta

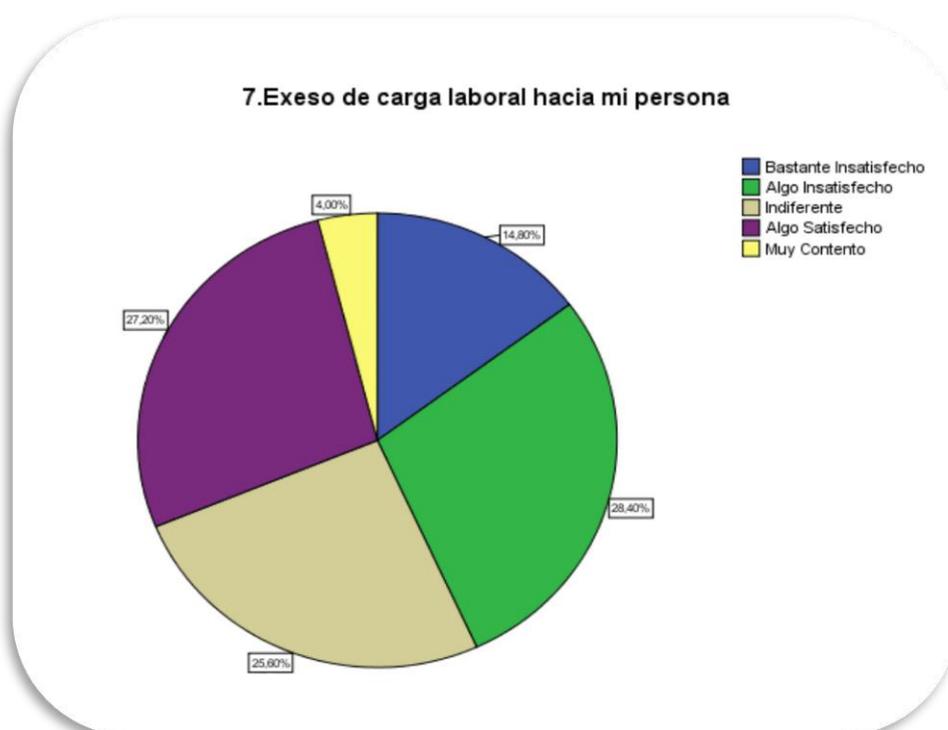


Figura 7 Exceso de carga laboral hacia mi persona

Fuente: Tabla 21

En la tabla 21 y figura 7 podemos manifestar según el indicador, Exceso de carga laboral hacia mi persona. Los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho; 37 814,8%); Algo Insatisfecho 71 (28,4%); Indiferente 64 (25,6%); Algo Satisfecho 68 (27,2%); Muy Satisfecho 10 (4,0%).

Tabla 15

ESTIMULACIÓN MORAL.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	12	4,8	4,8	4,8
	Algo Insatisfecho	48	19,2	19,2	24,0
	Indiferente	98	39,2	39,2	63,2
	Algo Satisfecho	72	28,8	28,8	92,0
	Muy Satisfecho	20	8,0	8,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

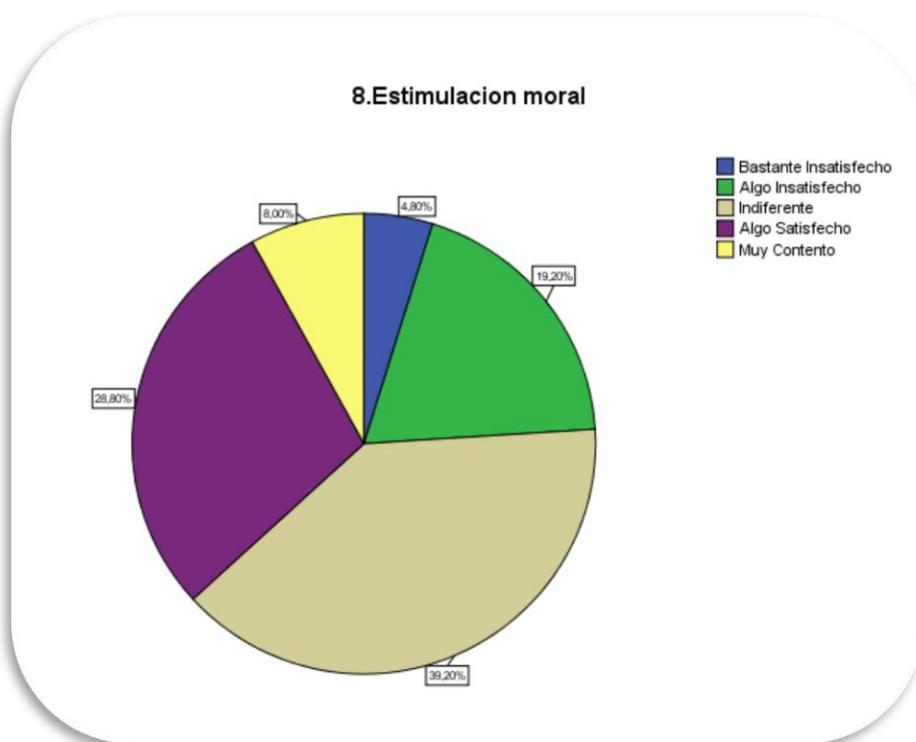


Figura 8 Estimulación moral

Fuente: Tabla 22

En la tabla 22 y figura 8 podemos manifestar según el indicador, Estimulación moral. Los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 12 (4,8%); Algo Insatisfecho 48 (19,2%); Indiferente 98 (39,2%); Algo Satisfecho 72 (28,8%); Muy Satisfecho 20 (8,0%).

Tabla 16

SOPORTE DEL JEFE INMEDIATO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	55	22,0	22,0	22,0
	Indiferente	125	50,0	50,0	72,0
	Algo Satisfecho	70	28,0	28,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

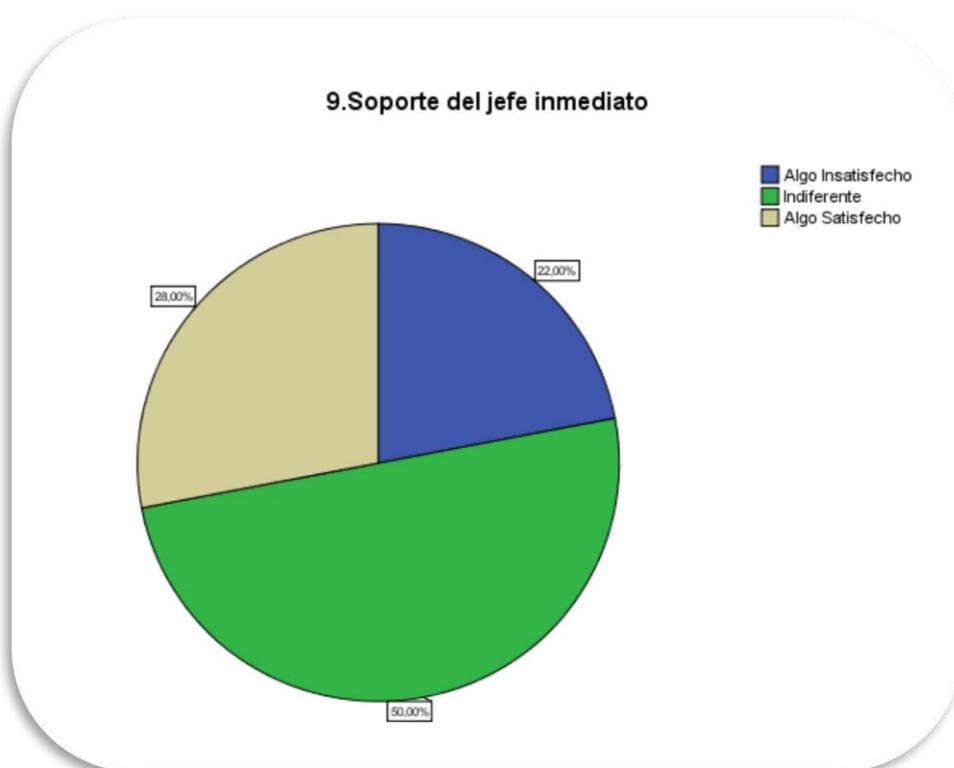


Figura 9 Soporte del jefe inmediato

Fuente: Tabla 23

En la tabla 23 y figura 9 podemos manifestar según el indicador, Soporte del jefe inmediato. Los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Algo Insatisfecho 55 (22,0%); Indiferente 125 (50,0%); Algo Satisfecho 70 (28,0%).

Tabla 17

SOPORTE DEL COMPAÑERO DE PLANTA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	18	7,2	7,2	7,2
Algo Insatisfecho	107	42,8	42,8	50,0
Indiferente	67	26,8	26,8	76,8
Algo Satisfecho	56	22,4	22,4	99,2
Muy Satisfecho	2	,8	,8	100,0
Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

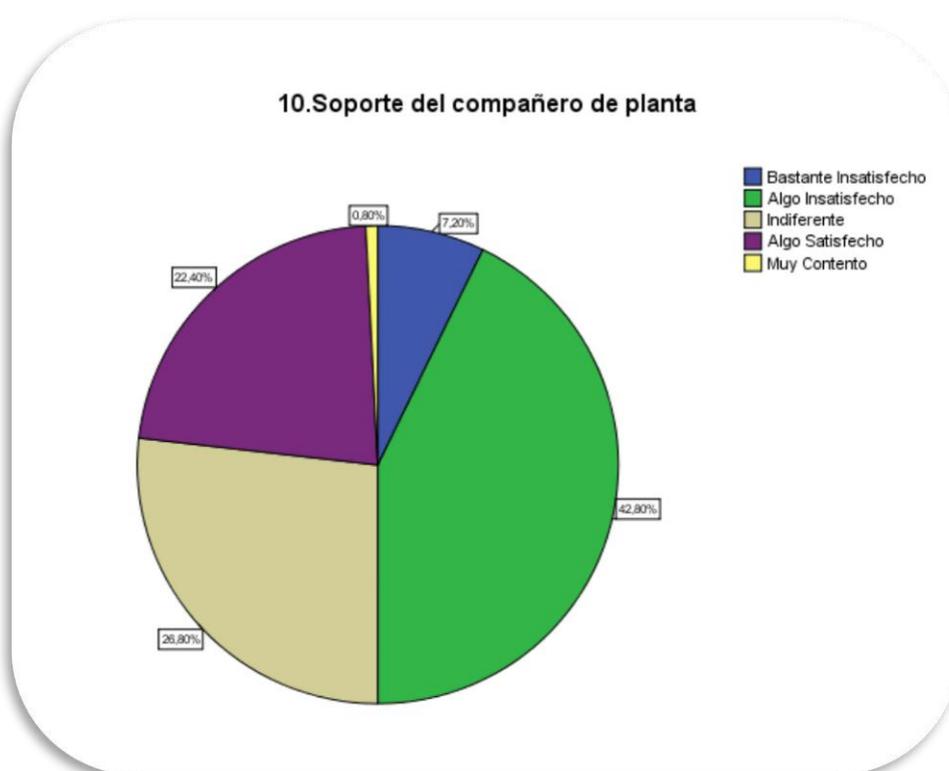


Figura 10 Soporte del compañero de planta

Fuente: Tabla 24

En la tabla 24 y figura 10 podemos manifestar según el indicador, Soporte del compañero de planta. Los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 18 (7,2%); Algo Insatisfecho 107 (42,8%); Indiferente 67 (26,8%); Algo Satisfecho 56 (22,4%); Muy Satisfecho 2 (,8%).

Tabla 18

APOYO FAMILIAR.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	31	12,4	12,4	12,4
	Algo Insatisfecho	60	24,0	24,0	36,4
	Indiferente	79	31,6	31,6	68,0
	Algo Satisfecho	64	25,6	25,6	93,6
	Muy Satisfecho	16	6,4	6,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

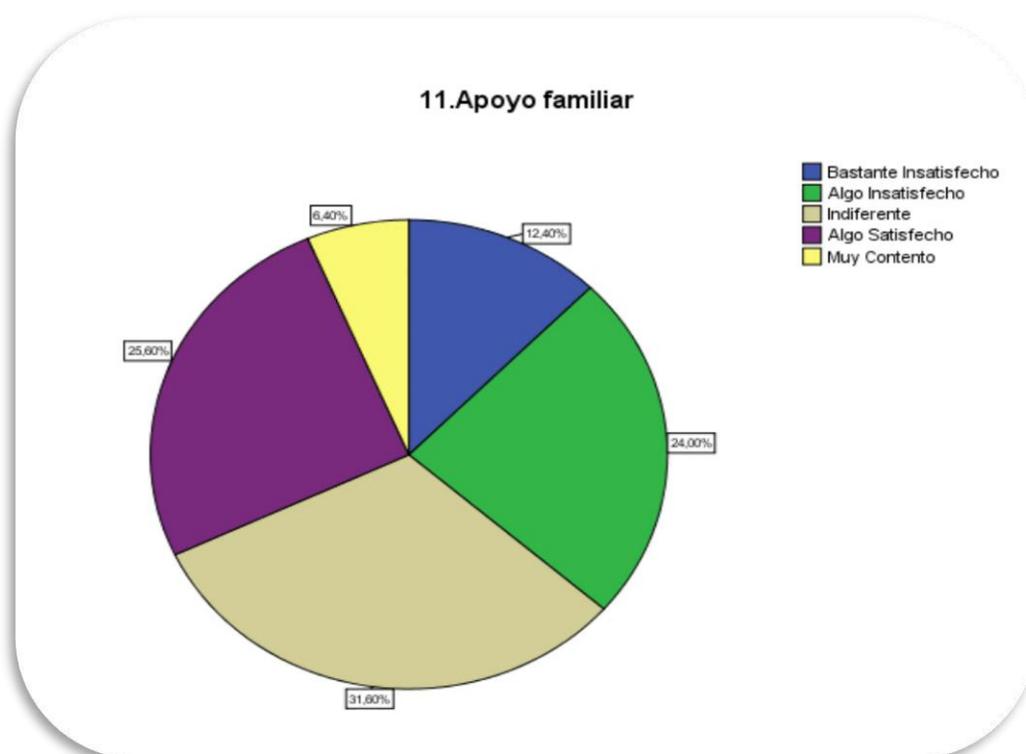


Figura 11 Apoyo familiar

Fuente: Tabla 25

En la tabla 25 y figura 11 podemos manifestar según el indicador, Apoyo familiar. Los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 31 (12,4%); Algo Insatisfecho 60 (24,0%); Indiferente 79 (31,6%); Algo Satisfecho 64 (25,6%); Muy Satisfecho 16 (6,4%).

Tabla 19

SER CREATIVO EN LA ATENCIÓN.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	1	,4	,4	,4
	Algo Insatisfecho	88	35,2	35,2	35,6
	Indiferente	68	27,2	27,2	62,8
	Algo Satisfecho	83	33,2	33,2	96,0
	Muy Satisfecho	10	4,0	4,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

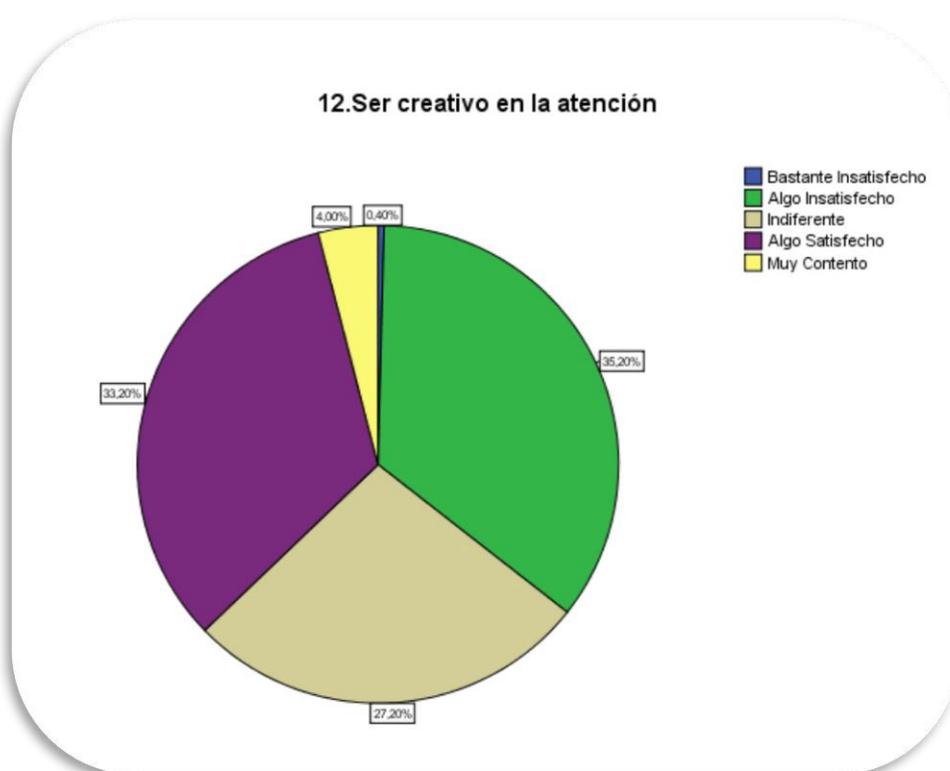


Figura 12 Ser creativo en la atención

Fuente: Tabla 26

De la muestra estudiada de la tabla 26 y figura 12 podemos manifestar según el indicador, Ser creativo en la atención. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 1 (,4%); Algo Insatisfecho 88 (35,2%); Indiferente 68 (27,2%); Algo Satisfecho 83 (33,2%); Muy Satisfecho 10 (4,0%).

Tabla 20

FUERA DE MI TRABAJO ME SIENTO BIEN.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	54	21,6	21,6	21,6
	Indiferente	76	30,4	30,4	52,0
	Algo Satisfecho	97	38,8	38,8	90,8
	Muy Satisfecho	23	9,2	9,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

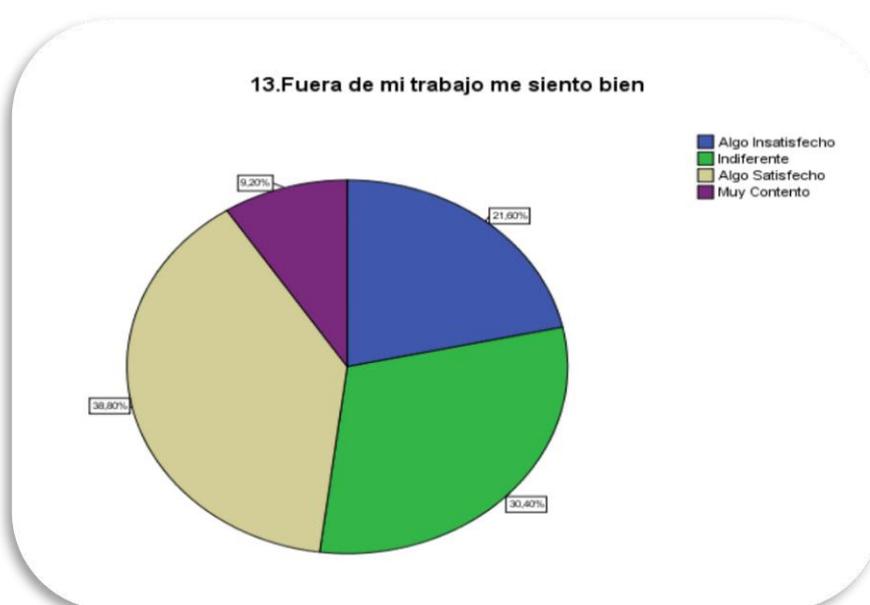


Figura 13 Fuera de mi trabajo me siento bien

Fuente: Tabla 27

De la muestra estudiada de la tabla 27 y figura 13 podemos manifestar según el indicador, Fuera de mi trabajo me siento bien. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Algo Insatisfecho 54 (21,6%); Indiferente 76 (30,4%); Algo Satisfecho 97 (38,8%); Muy Satisfecho 23 (9,2%).

Tabla 21

TRABAJO POR RESULTADOS.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	15	6,0	6,0	6,0
	Algo Insatisfecho	13	5,2	5,2	11,2
	Indiferente	36	14,4	14,4	25,6
	Algo Satisfecho	153	61,2	61,2	86,8
	Muy Satisfecho	33	13,2	13,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

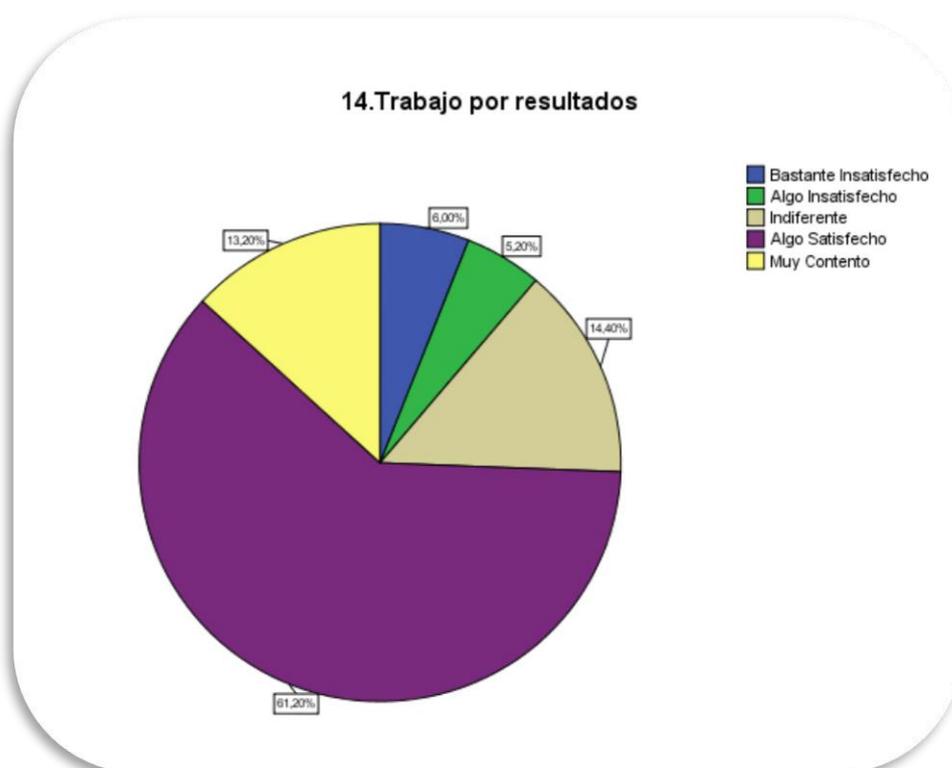


Figura 14 Trabajo por resultados

Fuente: Tabla 28

De la muestra estudiada de la tabla 28 y figura 14 podemos manifestar según el indicador, Trabajo por resultados. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 15 (6,0%); Algo Insatisfecho 13 (5,2%); Indiferente 36 (14,4%); Algo Satisfecho 153 (61,2%); Muy Satisfecho 33 (13,2%).

Tabla 22

CONFLICTO INTERNOS CON LOS TRABAJADORES.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	7	2,8	2,8	2,8
	Algo Insatisfecho	11	4,4	4,4	7,2
	Indiferente	49	19,6	19,6	26,8
	Algo Satisfecho	132	52,8	52,8	79,6
	Muy Satisfecho	51	20,4	20,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

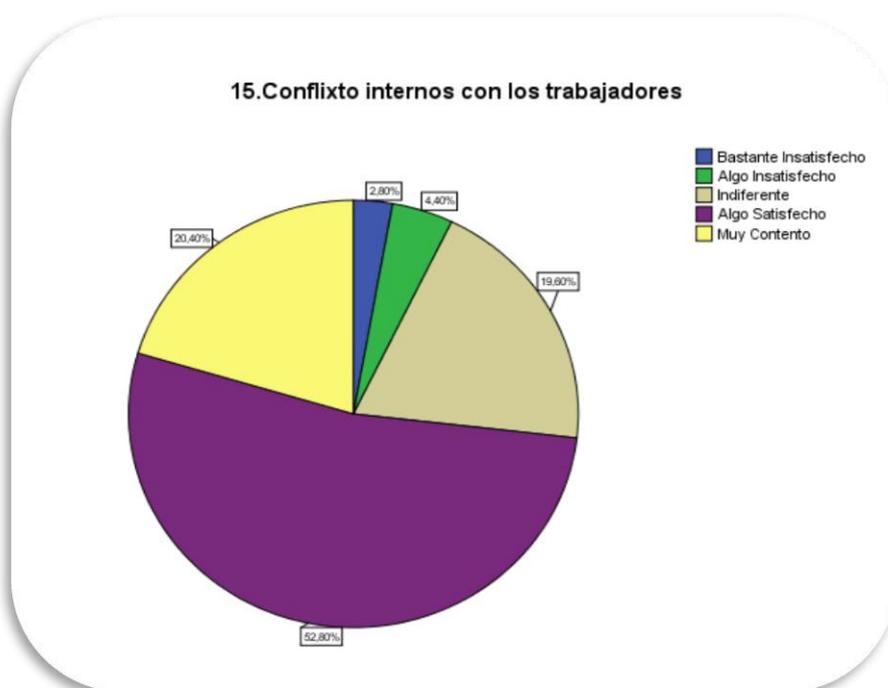


Figura 15 Conflictos internos con los trabajadores

Fuente: Tabla 29

De la muestra estudiada de la tabla 29 y figura 15 podemos manifestar según el indicador, Conflictos internos con los trabajadores. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 7 (2,8%); Algo Insatisfecho 11 (4,4%); Indiferente 49 (19,6%); Algo Satisfecho 132 (52,8%); Muy Satisfecho 51 (20,4%).

Tabla 23

FALTA DE TIEMPO PARA MI VIDA PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	12	4,8	4,8	4,8
	Indiferente	54	21,6	21,6	26,4
	Algo Satisfecho	106	42,4	42,4	68,8
	Muy Satisfecho	78	31,2	31,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

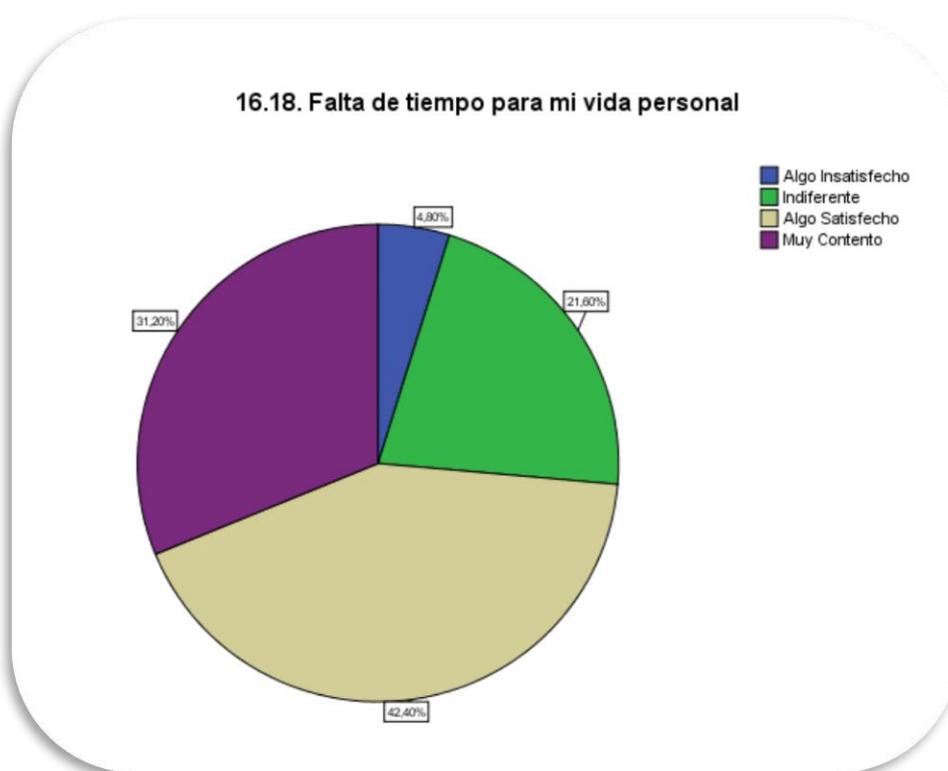


Figura 16 Falta de tiempo para mi vida personal

Fuente: Tabla 30

De la muestra estudiada de la tabla 30 y figura 16 podemos manifestar según el indicador, Falta de tiempo para mi vida personal. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Algo Insatisfecho 12 (4,8%); Indiferente 54 (21,6%); Algo Satisfecho 106 (42,4%); Muy Satisfecho 78 (31,2%).

Tabla 24

INCOMODIDAD CON EL MOBILIARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	8	3,2	3,2	3,2
	Algo Insatisfecho	52	20,8	20,8	24,0
	Indiferente	82	32,8	32,8	56,8
	Algo Satisfecho	74	29,6	29,6	86,4
	Muy Satisfecho	34	13,6	13,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

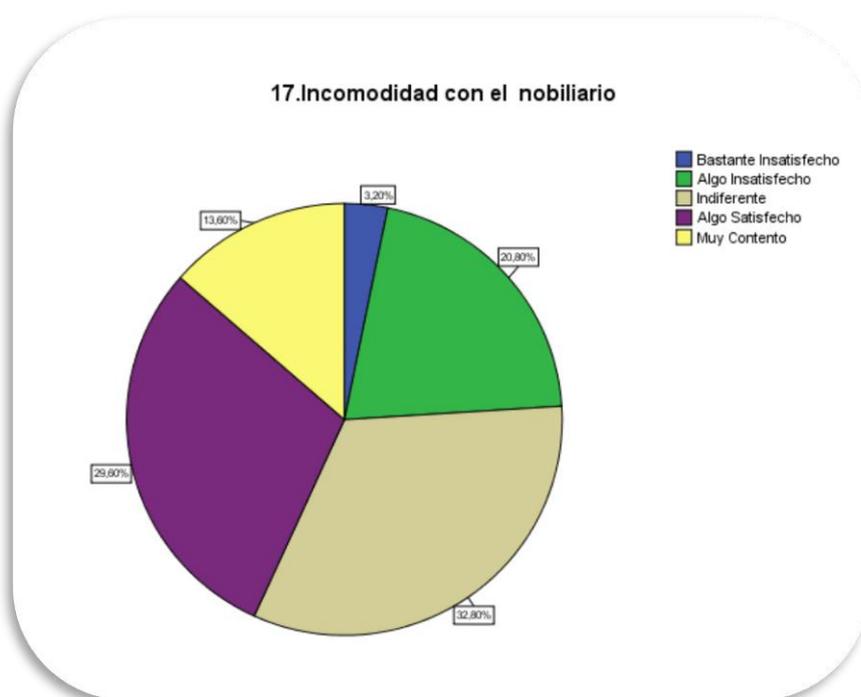


Figura 17 Incomodidad con el mobiliario

Fuente: Tabla 31

De la muestra estudiada de la tabla 31 y figura 17 podemos manifestar según el indicador, Incomodidad con el mobiliario. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 8 (3,2%); Algo Insatisfecho 52 (20,8%); Indiferente 82 (32,8%); Algo Satisfecho 74 (29,6%); Muy Satisfecho 34 (13,6%)

Tabla 25

EXPRESAR EN EL TRABAJO LO QUE PIENSAS Y NECESITAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	11	4,4	4,4	4,4
	Algo Insatisfecho	89	35,6	35,6	40,0
	Indiferente	75	30,0	30,0	70,0
	Algo Satisfecho	52	20,8	20,8	90,8
	Muy Satisfecho	23	9,2	9,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

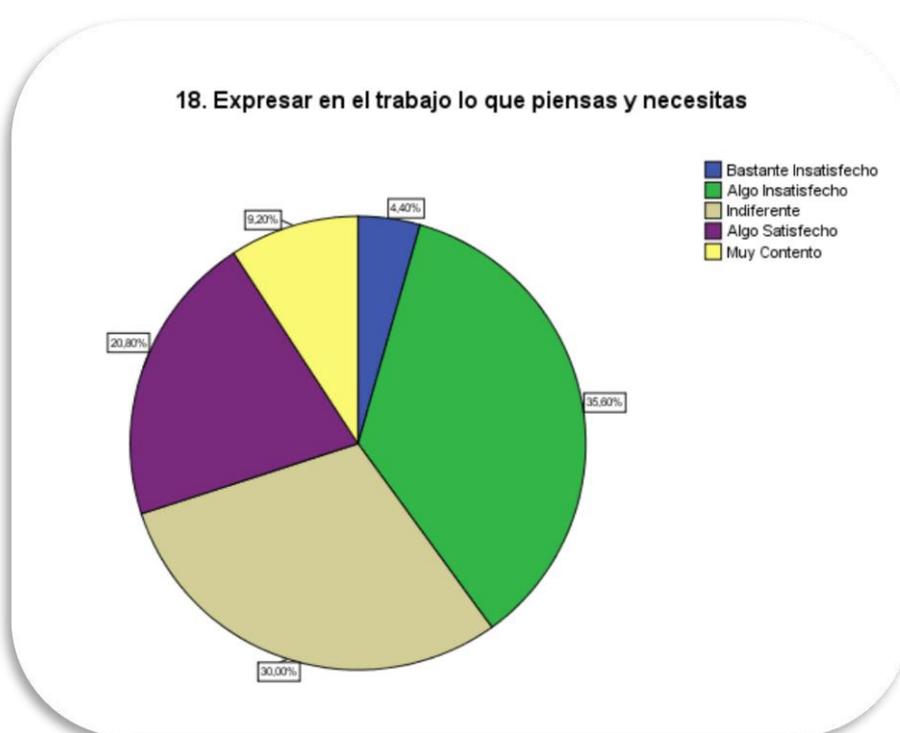


Figura 18 Expresar en el trabajo lo que piensas y necesitas.

Fuente: Tabla 32

De la muestra estudiada de la tabla 32 y figura 18 podemos manifestar según el indicador, Expresar en el trabajo lo que piensas y necesitas. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 11 (4,4%); Algo Insatisfecho 89 (35,6%); Indiferente 75 (30,0%); Algo Satisfecho 52 (20,8%); Muy Satisfecho 23 (9,25).

Tabla 26

LA INSTITUCIÓN MEJORA LA CALIDAD SOCIO ECONÓMICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	16	6,4	6,4	6,4
	Algo Insatisfecho	69	27,6	27,6	34,0
	Indiferente	93	37,2	37,2	71,2
	Algo Satisfecho	51	20,4	20,4	91,6
	Muy Satisfecho	21	8,4	8,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

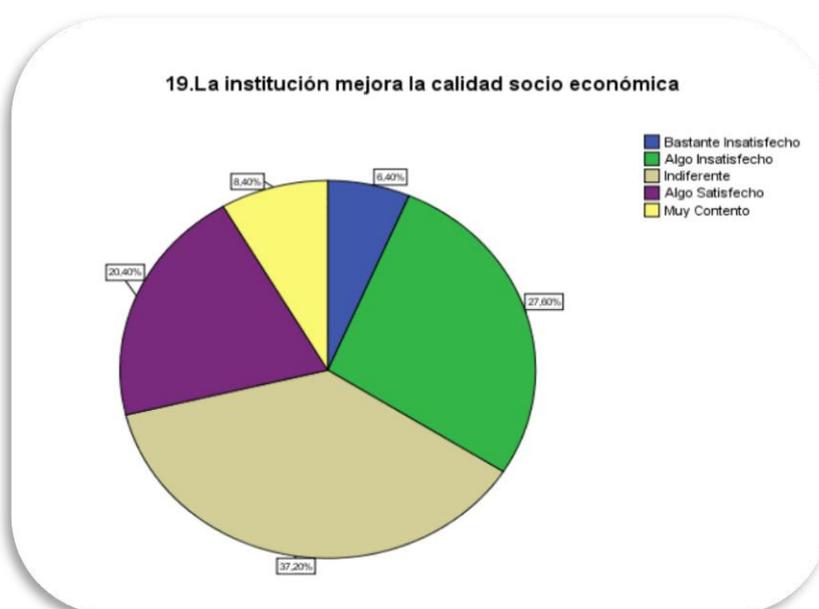


Figura 19 La institución mejora la calidad socio económica

Fuente: Tabla 33

De la muestra estudiada de la tabla 33 y figura 19 podemos manifestar según el indicador, La institución mejora la calidad socio económica. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 16 (6,4%); Algo Insatisfecho 69 (27,6%); Indiferente 93 (37,2%); Algo Satisfecho 51 (20,4%); Muy Satisfecho 21 (8,4%).

Tabla 27

SOY AUTÓNOMO Y LIBRE DE DECIDIR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	4	1,6	1,6	1,6
	Algo Insatisfecho	42	16,8	16,8	18,4
	Indiferente	134	53,6	53,6	72,0
	Algo Satisfecho	58	23,2	23,2	95,2
	Muy Satisfecho	12	4,8	4,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

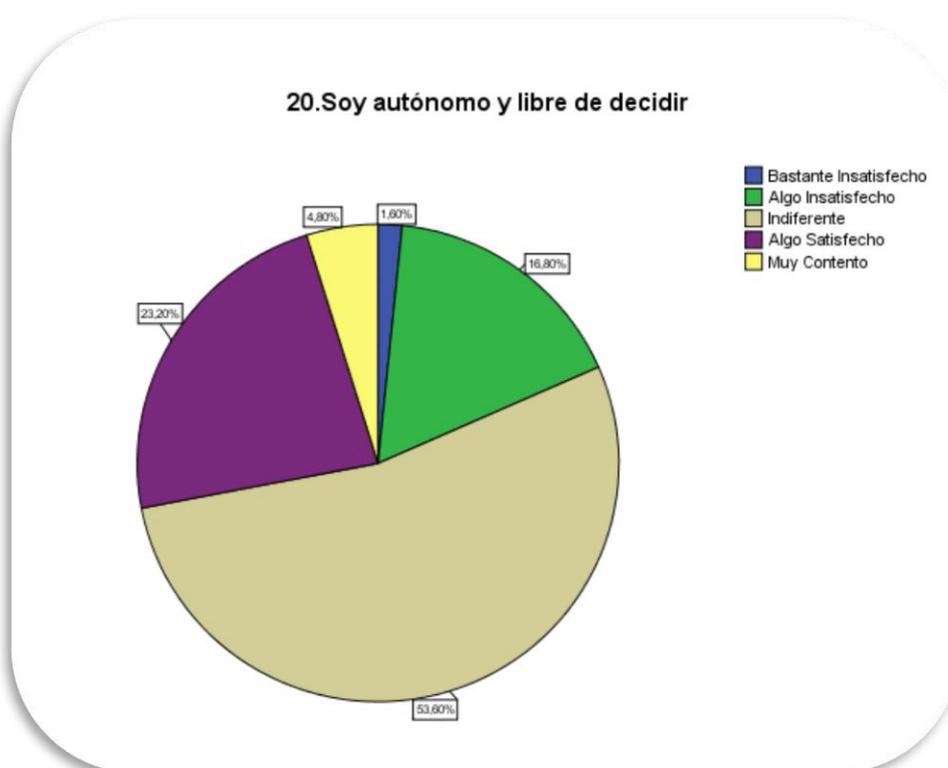


Figura 20 Soy único y libre de decidir

Fuente: Tabla 34

De la muestra estudiada de la tabla 34 y figura 20 podemos manifestar según el indicador, Soy único y libre de decidir. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 4 (1,6%); Algo Insatisfecho 42 (16,8%); Indiferente 134 (53,6%); Algo Satisfecho 58 (23,2%); Muy Satisfecho 12 (4,8%).

Tabla 28

EL ESTORBO GENERA MOLESTIAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	6	2,4	2,4	2,4
	Indiferente	61	24,4	24,4	26,8
	Algo Satisfecho	127	50,8	50,8	77,6
	Muy Satisfecho	56	22,4	22,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

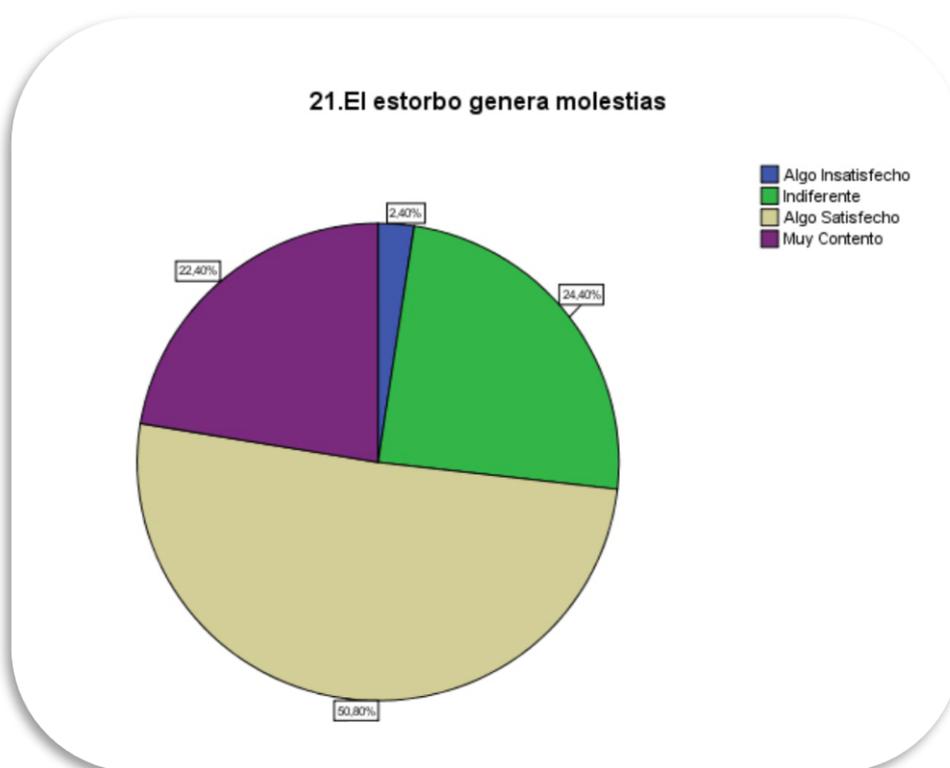


Figura 21 El estorbo genera molestias

Fuente: Tabla 35

De la muestra estudiada de la tabla 35 y figura 21 podemos manifestar según el indicador, El estorbo genera molestias. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Algo Insatisfecho 6 (2,4%); Indiferente 61 (24,4%); Algo Satisfecho 127 (50,8%); Muy Satisfecho 56 (22,4%).

Tabla 29

SE ESTRESA EN EL TRABAJO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	11	4,4	4,4	4,4
	Indiferente	106	42,4	42,4	46,8
	Algo Satisfecho	91	36,4	36,4	83,2
	Muy Satisfecho	42	16,8	16,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

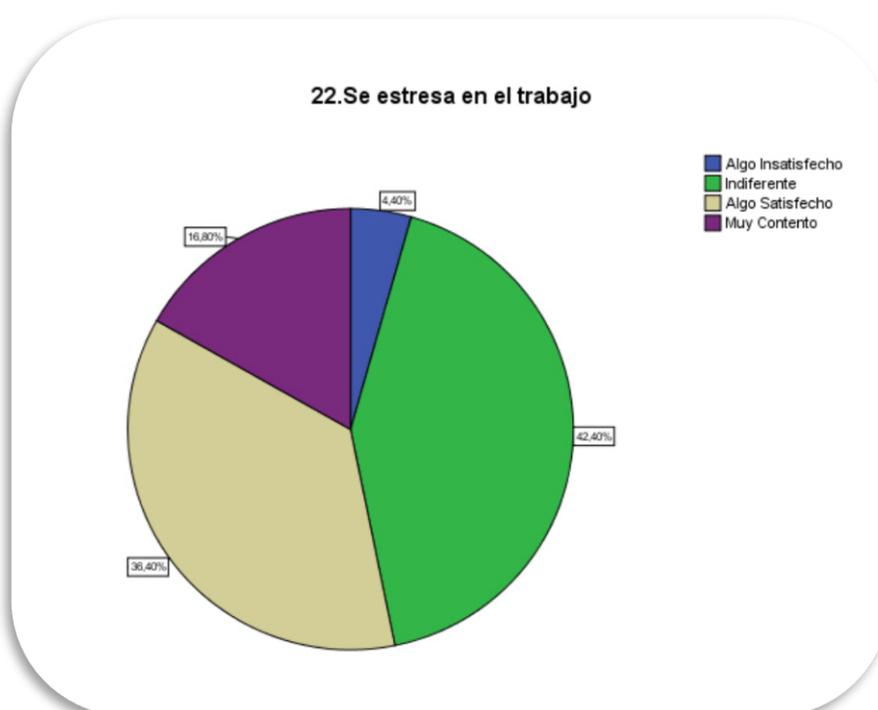


Figura 22. Se estresa en el trabajo

Fuente: Tabla 36

De la muestra estudiada de la tabla 36 y figura 22 podemos manifestar según el indicador, Se estresa en el trabajo. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Algo Insatisfecho 11 (4,4%); Indiferente 106 (42,4%); Algo Satisfecho 91 (36,4%); Muy Satisfecho 42 (16,8%).

Tabla 30

LA CAPACITACIÓN ES NECESARIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	8	3,2	3,2	3,2
	Indiferente	30	12,0	12,0	15,2
	Algo Satisfecho	121	48,4	48,4	63,6
	Muy Satisfecho	91	36,4	36,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

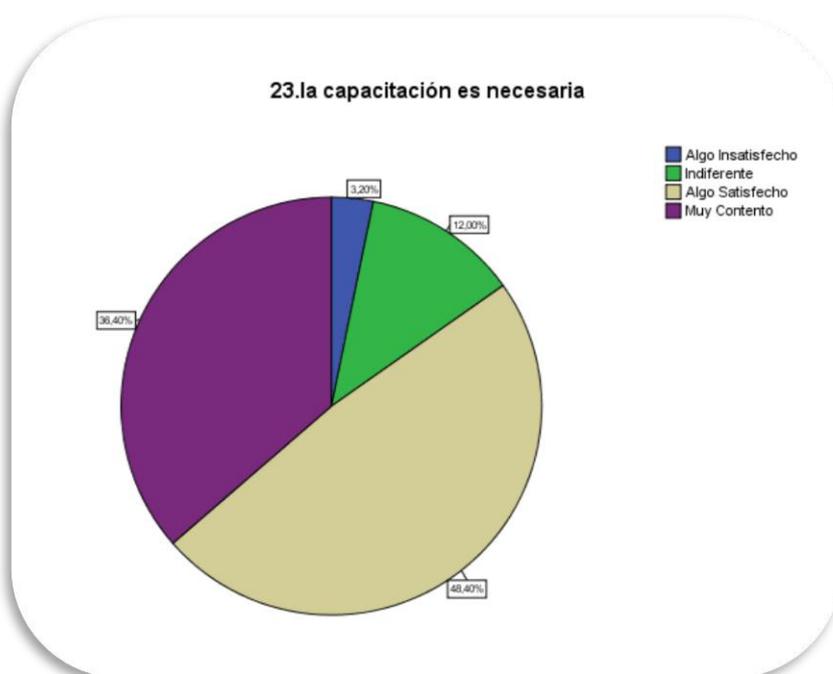


Figura 23 La capacitación es necesaria

Fuente: Tabla 37

De la muestra estudiada de la tabla 37 y figura 23 podemos manifestar según el indicador, La capacitación es necesaria. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Algo Insatisfecho 8 (3,2%); Indiferente 30 (12,0%); Algo Satisfecho 121 (48,4%); Muy Satisfecho 91 (36,4%).

Tabla 31

TENGO CAPACITACIÓN CONSTANTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	5	2,0	2,0	2,0
	Indiferente	23	9,2	9,2	11,2
	Algo Satisfecho	156	62,4	62,4	73,6
	Muy Satisfecho	66	26,4	26,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

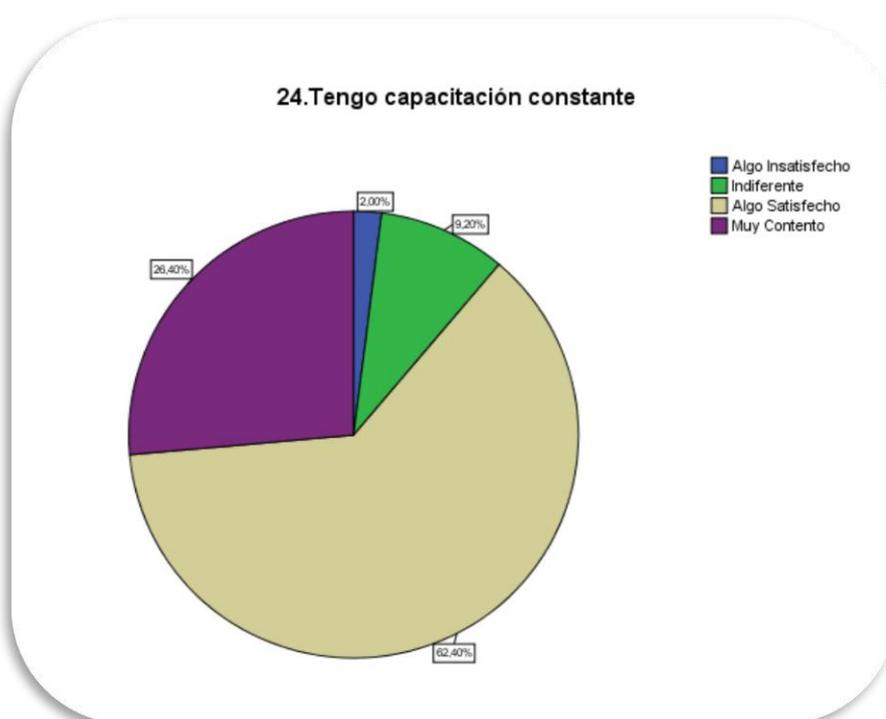


Figura 24 Tengo capacitación consistente

Fuente: Tabla 38

De la muestra estudiada de la tabla 38 y figura 24 podemos manifestar según el indicador, Tengo capacitación consistente. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Algo Insatisfecho 5 (2,0%); Indiferente 23 (9,2%), Algo Satisfecho 156 (62,4%); Muy Satisfecho 66 (26,4%).

Tabla 32

HACER TRABAJOS MÚLTIPLES POR FALTA DE PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	5	2,0	2,0	2,0
	Indiferente	27	10,8	10,8	12,8
	Algo Satisfecho	158	63,2	63,2	76,0
	Muy Satisfecho	60	24,0	24,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

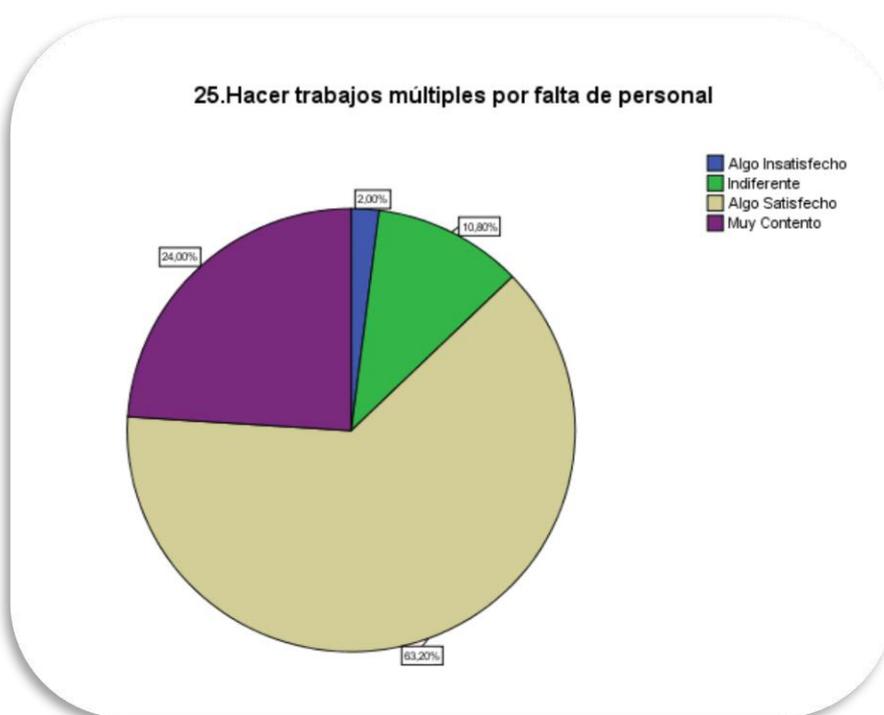


Figura 25 Hacer trabajos múltiples por falta de personal

Fuente: Tabla 39

De la muestra estudiada de la tabla 39 y figura 25 podemos manifestar según el indicador, Hacer trabajos múltiples por falta de personal. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Algo Insatisfecho 5 (2,0%); Indiferente 27 (10,8%); Algo Satisfecho 158 (63,2%); Muy Satisfecho 60 (24,0%).

Tabla 33

MI FAMILIA DEPENDE DE MI TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	5	2,0	2,0	2,0
	Indiferente	23	9,2	9,2	11,2
	Algo Satisfecho	135	54,0	54,0	65,2
	Muy Satisfecho	87	34,8	34,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

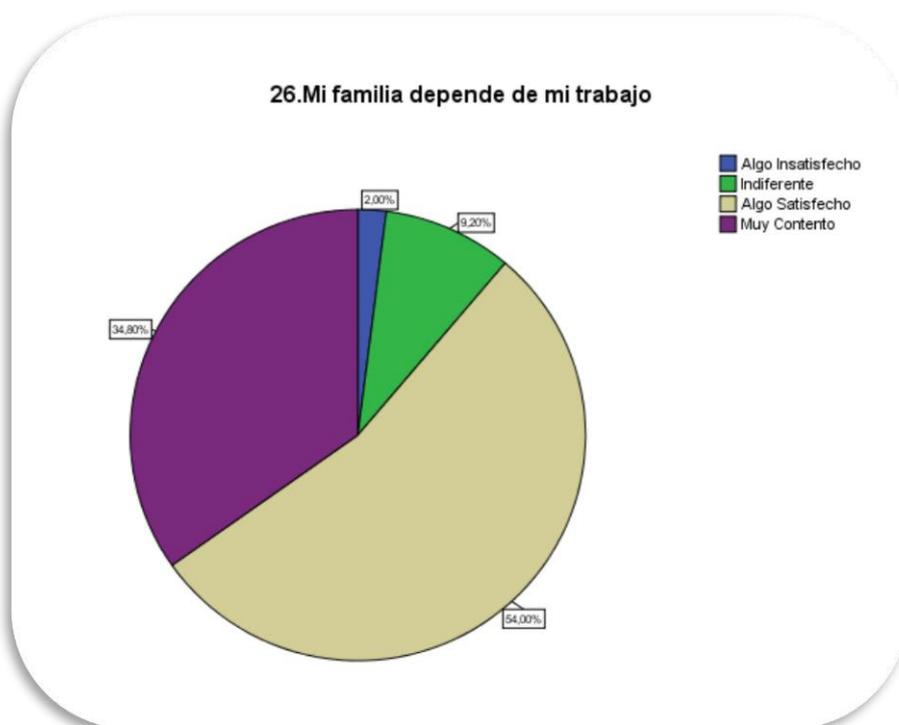


Figura 26 Mi familia depende de mi trabajo

Fuente: Tabla 40

De la muestra estudiada de la tabla 40 y figura 26 podemos manifestar según el indicador, Mi familia depende de mi trabajo. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Algo Insatisfecho 5 (2,0%); Indiferente 23 (9,2%); Algo Satisfecho 135 (54,0%); Muy Satisfecho 87 (34,8%).

Tabla 34

LA APLICACIÓN DE MIS PROPUESTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo Insatisfecho	20	8,0	8,0	8,0
	Indiferente	52	20,8	20,8	28,8
	Algo Satisfecho	125	50,0	50,0	78,8
	Muy Satisfecho	53	21,2	21,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

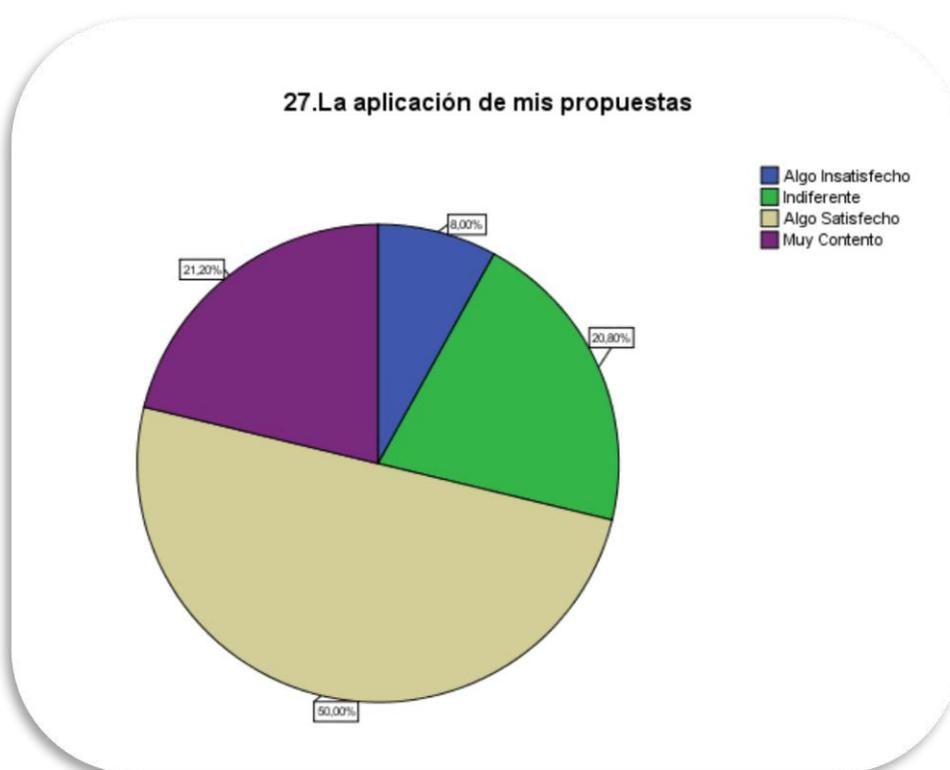


Figura 27 La aplicación de mis propuestas

Fuente: Tabla 41

De la muestra estudiada de la tabla 41 y figura 27 podemos manifestar según el indicador, La aplicación de mis propuestas. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Algo Insatisfecho 20 (8,0%); Indiferente 52 (20,8%); Algo Satisfecho 125 (50,0%); Muy Satisfecho 53 (21,2%).

Tabla 35

TENGO FUNCIONES ESPECÍFICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	8	3,2	3,2	3,2
	Algo Insatisfecho	27	10,8	10,8	14,0
	Indiferente	49	19,6	19,6	33,6
	Algo Satisfecho	158	63,2	63,2	96,8
	Muy Satisfecho	8	3,2	3,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

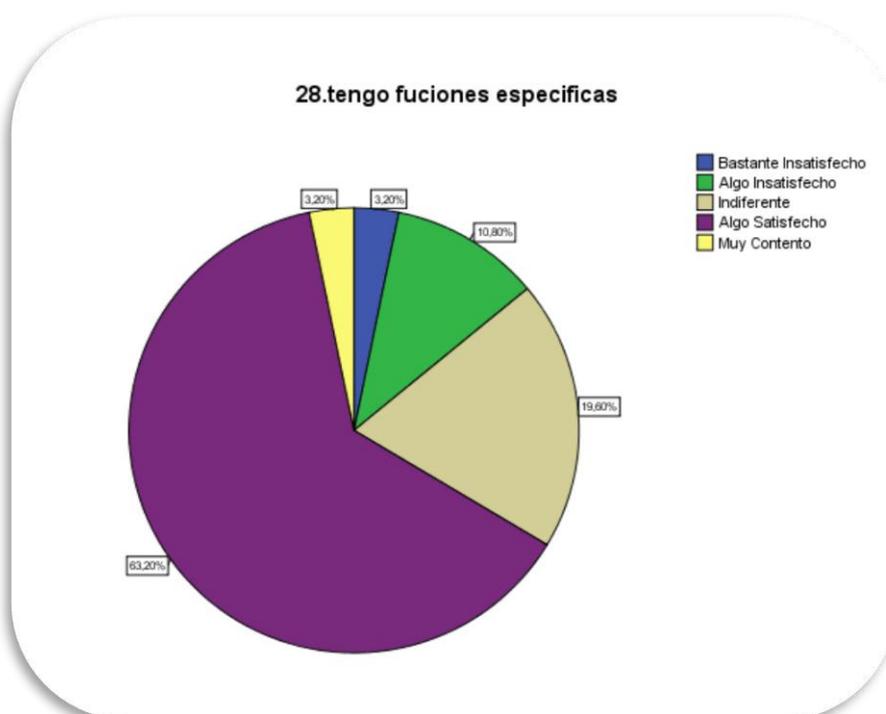


Figura 28 Tengo funciones específicas

Fuente: Tabla 42

De la muestra estudiada de la tabla 42 y figura 28 podemos manifestar según el indicador, Tengo funciones específicas. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 8 (3,2%); Algo Insatisfecho 27 (10,8%); Indiferente 49 (19,6%), Algo Satisfecho 158 (63,2%); Muy Satisfecho 8 (3,2%).

Tabla 36

ME SIENTO ENFERMO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante Insatisfecho	8	3,2	3,2	3,2
	Algo Insatisfecho	33	13,2	13,2	16,4
	Indiferente	63	25,2	25,2	41,6
	Algo Satisfecho	121	48,4	48,4	90,0
	Muy Satisfecho	25	10,0	10,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

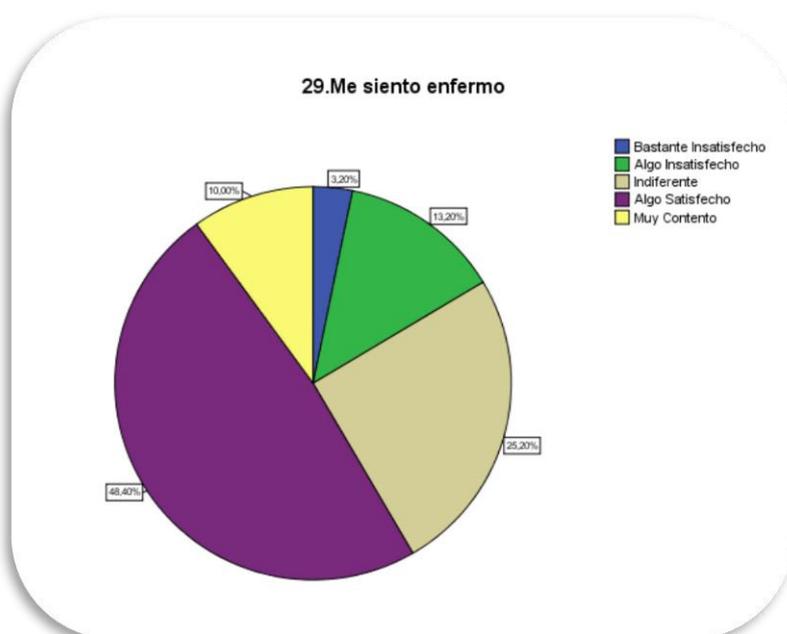


Figura 29 Me siento enfermo

Fuente: Tabla 43

De la muestra estudiada de la tabla 43 y figura 29 podemos manifestar según el indicador, Me siento enfermo. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Bastante Insatisfecho 8 (3,2%); Algo Insatisfecho 33 (13,2%); Indiferente 63 (25,2%); Algo Satisfecho 121 (48,4%); Muy Satisfecho 25 (10,0%).

Tabla 37

EFFECTUÓ ESTUDIO O NO EFFECTUÓ ESTUDIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No efectuó estudio	182	72,8	72,8	72,8
	Especialidad	68	27,2	27,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

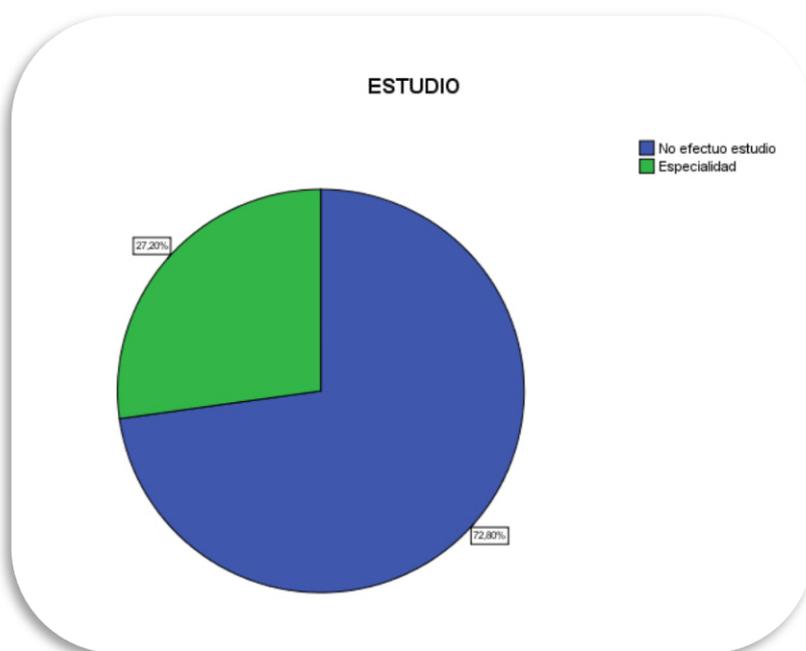


Figura 30 Efectuó estudio o no efectuó estudio

Fuente: Tabla 44

De la muestra estudiada de la tabla 44 y figura 30 podemos manifestar según el indicador, Efectuó estudio o no efectuó estudio. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; No efectuó estudio 182 (72,8%); Especialidad; 68 (27,2%).

Tabla 38

EDAD DEL TRABAJADOR MUNICIPAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 24 a 34	86	34,4	34,4	34,4
	De 35 a 44	115	46,0	46,0	80,4
	De 45 a 54	39	15,6	15,6	96,0
	De 55 a mas	10	4,0	4,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

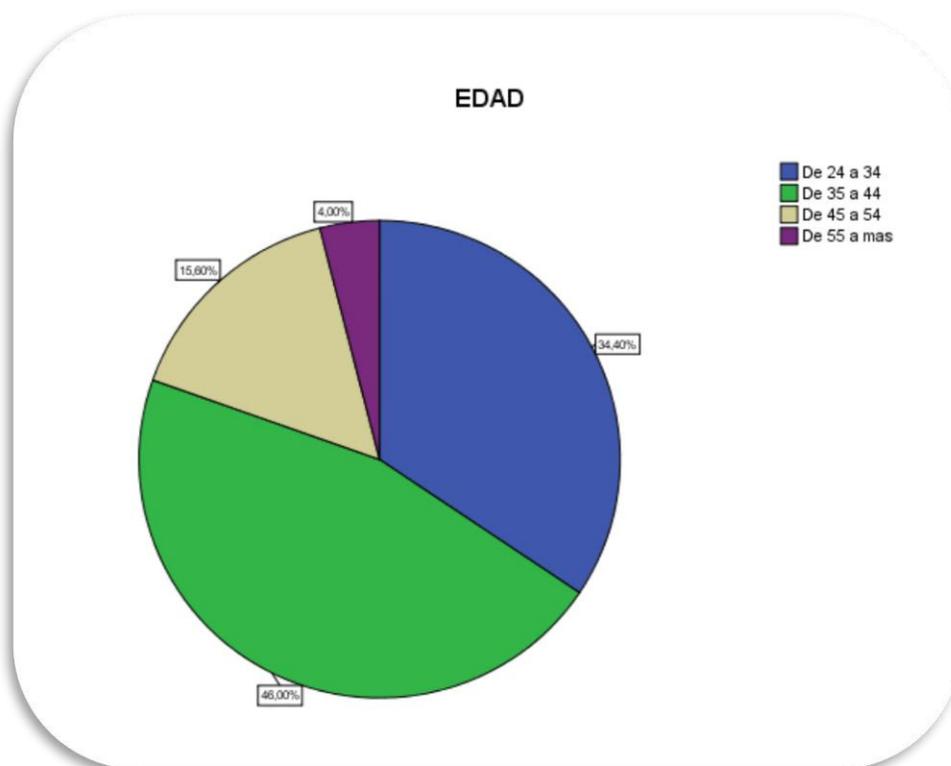


Figura 31 Edad del trabajador municipal

Fuente: Tabla 45

De la muestra estudiada de la tabla 45 y figura 31 podemos manifestar según el indicador, Edad del trabajador municipal. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; De 24 años a 34 años son en total 86 (34,4%); De 35 años a 44 años son el total 115 (46,0%); De 45 años a 54 años 39 (15,6%); De 55 a más 10 (4,0%).

Tabla 39

SALARIO MENSUAL DEL TRABAJADOR MUNICIPAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 2001 a 2501	46	18,4	18,4	18,4
	De 2501 a 3000	182	72,8	72,8	91,2
	De 3001 a 3500	22	8,8	8,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

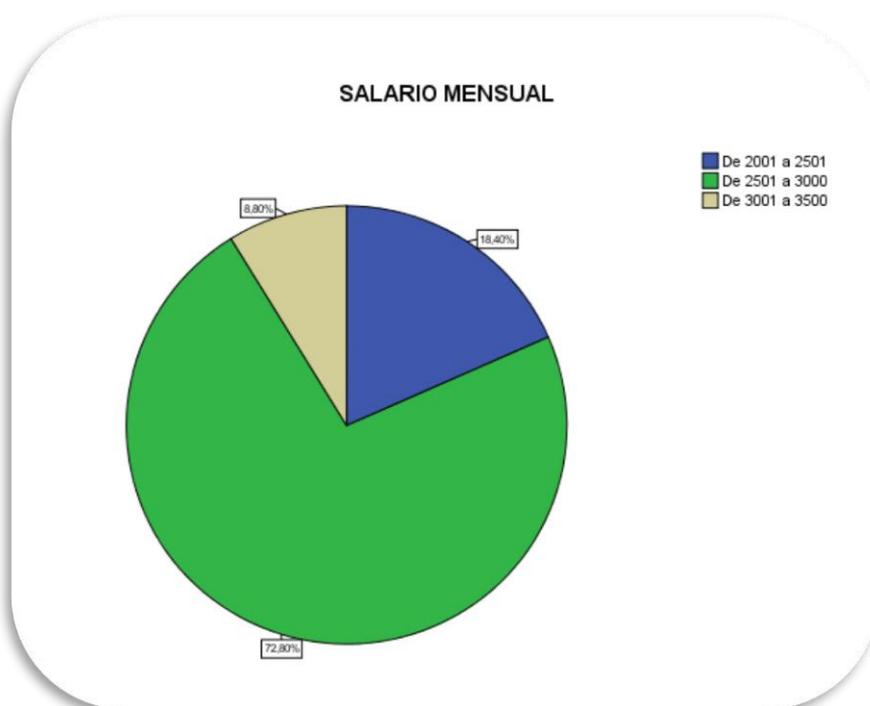


Figura 32 Salario mensual del trabajador municipal

Fuente: Tabla 46

De la muestra estudiada de la tabla 46 y figura 32 podemos manifestar según el indicador, Salario mensual del trabajador municipal. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; De s/. 2001 a s/. 2501 fueron en total 46 (18,4%); De s/. 2501 a s/. 3000 fueron en total 182 (72,8%); De s/. 3001 a s/. 3500 fueron en total 22, equivalente a (8,8%).

Tabla 40

Centros de atención, en las Gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Gerencia infraestructura	30	12,0	12,0	12,0
	Gerencia de Desarrollo Social	37	14,8	14,8	26,8
	Gerencia de Turismo y Desarrollo Económico	37	14,8	14,8	41,6
	Gerencia de Desarrollo Urbano	29	11,6	11,6	53,2
	Gerencia de Medio Ambiente y Servicios	79	31,6	31,6	84,8
	Gerencia de Administración Tributaria	23	9,2	9,2	94,0
	Gerencia de Transporte y Seguridad Vial	15	6,0	6,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta



Figura 33 Centros de atención en las Gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno.

Fuente: Tabla 47

De la muestra estudiada de la tabla 47 y figura 33 podemos manifestar según el indicador, Centros de atención en las Gerencias de la Municipalidad Provincial de

Puno. Donde los resultados de los encuestados fueron los siguientes; Gerencia infraestructura 30 (12,0%); Gerencia de Desarrollo Social 37 (14,8%); Gerencia de Turismo y Desarrollo Económico 37 (14,8%); Gerencia de Desarrollo Urbano 29 (11,6%); Gerencia de Medio Ambiente y Servicios 79 (31,6%); Gerencia de Administración Tributaria 23 (9,2%); Gerencia de Transporte y Seguridad Vial 15 (6,0%).

Contrastación de la hipótesis general

El proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos, sin embargo la hipótesis de investigación es que “La calidad de servicios en la gerencia se relaciona directamente entre la Satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno”. El procedimiento es:

a) Planteamiento de hipótesis estadística

Hipótesis Nula: H_0 : No existe relaciones directa y significativa entre la calidad de servicios en la gerencia y la Satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

Hipótesis Alternativa: H_1 : Existe relaciones directa y significativa entre La calidad de servicios en la gerencia y la Satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

b) Nivel de significancia o riesgo

$\alpha=0,05$.

$N = 250$

c) Cálculo del estadístico de prueba

La tabla que a continuación se presenta muestra las frecuencias de respuestas dadas las dos variables en estudio.

Tabla 48

Tabla de contingencia de la apreciación de la calidad de servicios en la gerencia y la Satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018.

Calidad de servicios en la gerencia	Satisfacción laboral del trabajador Municipal					Total
	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	
Bastante insatisfecho	1	5	4	3	7	20
Algo insatisfecho	8	29	15	2	9	63
Indiferente	2	8	39	15	15	79
Algo satisfecho	1	12	8	20	19	60
Bastante satisfecho	0	2	5	9	12	28
Total	12	56	71	49	62	250

Tabla 49

Resultados emitidos por el SPSS para probar la relación entre la apreciación de la calidad de servicios en la gerencia y la Satisfacción laboral del trabajador Municipal.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81.306	16	0,000
Razón de verosimilitud	81.751	16	0,000
Asociación lineal por lineal	24.368	1	0,000
Coeficiente de Contingencia	0,495		

d) Decisión estadística

Puesto que el nivel de significancia de la prueba de Chi cuadrado es de **0,00**, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi). Debe mencionarse también que el Coeficiente de Contingencia es 0.495, éste es considerado como correlación positiva media.

e) Conclusión estadística

Se concluye que existe una correlación directa y significativa media entre la apreciación de la calidad de servicios en la gerencia y la Satisfacción laboral del trabajador Municipal.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio de campo ha permitido verificar, que el análisis multivariado nos permite tomar decisiones de una manera precisa para los resultados según los objetivos planteados, la clasificación de las variables te ayudan a poder sintetizar el estudio en forma más simplificada, con las variables de satisfacción laboral que se trabajó en el estudio, se puede considerar desde varios enfoques.

Por el tipo de suposiciones a priori a cerca de la satisfacción de los Trabajadores Municipales; requiere de investigadores con experiencia en la zona de estudio y como el modelo no está claramente definido, es imposible evaluar el intervalo de confianza de todos los análisis en forma unilaterales en los análisis, desde un punto de vista estadístico no es representativo.

Por medio del análisis multivariado con relación a la satisfacción laboral su distinta dimensión se tuvo mejores resultados, pero si es necesario recalcar que se puede hacer estudios más detallados para casos concretos como es el caso de Rios (2018) donde existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral demostrada con la aplicación de la prueba de hipótesis de prueba de independencia, con lo cual existe evidencia estadística para afirmar que a mayores índices de motivación, se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.

En cuanto se refieren a los objetivos planteados en la investigación, dado que el propósito fue determinar la relación de la satisfacción laboral. El cual la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Puno, se encuentra: entre 2. Algo Insatisfecho, 3. Indiferente, 4. Algo Satisfecho, según Figuras del ANEXO 2 esto quiere decir que, por ser un institución del estado el trabajador Municipal no se preocupa por querer mejorar o tomar riesgos innecesarios ya que haciendo un investigación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, mayormente son rotados de sus puestos laborales y no ocupan sus cargos según entrevistas con diferentes funcionarios y trabajadores de la Municipalidad, es por el cual los trabajadores no están muy satisfechos porque no ejercen su labor de acuerdo a plaza orgánica con el cual fueron contratados. Por lo tanto Pérez & Rivera (2015) manifiesta que para tener un nivel Medio o moderado, de

Satisfacción Laboral de los Trabajadores. Se debe promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora, así como también fortalecer las Políticas de motivación e incentivos en base a resultados de las evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.

También podemos mencionar que del total de la muestra de 250 trabajadores la mayoría no realizó estudios, de los cuales solo 68 cuentan con especialidad, esto hace suponer que el personal no está capacitado. Mientras para Cercado & Gonzales (2018) La población estaba conformada por trabajadores de distintas carreras en su mayoría profesionales de las áreas de desarrollo social, seguridad ciudadana, canchón Municipal que están de la jerarquía de la institución siendo las personas de ambos sexos, de entre edades 20 a más años de edad y niveles socioeconómicos considerables.

CONCLUSIONES

Primera: En esta investigación se determinó que la calidad de servicios en la gerencia si se relaciona directamente con la Satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

Segunda: También en esta investigación se determinó que en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno en el periodo 2018, La calidad de servicio gerencial si influye significativamente en la satisfacción laboral del trabajador Municipal.

Tercero: Finalmente concluimos que la situación socioeconómica del personal si influye significativamente en la satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018 en la Municipalidad Provincial de Puno.

RECOMENDACIONES

- Las Municipalidades por medio de sus Gerentes, plana de Asesores y Alcalde debe tomar medidas correctivas para que el personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno labore en el puesto para quien fue contratado, esto con la finalidad de que se pueda satisfacer personal mente el trabajador como lo hacen las Empresas grandes, el cual tienen mucho éxito y deben de estar permanentemente en capacitación ya que las normas son cambiantes en y el trabajador Municipal es de brindar servicios y no se puede brindar servicio cuando no se tiene las herramientas necesarias al servicio del administrado.
- En la Municipalidad Provincial de Puno el trabajador Municipal debe de gozar de todas las comodidades para su desempeño laboral ya que son limitaciones que generan el auto estima, se pudo verificar que los ambientes, donde presta servicios las diferentes Gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno, son inadecuadas para la atención al público.
- Se recomienda usar análisis multivariado para investigaciones parecidas, que ayuda a simplificar el trabajo ya que los coeficientes son determinados de manera grupal y pueden ser detallados en caso que se requiera una investigación más detallada, pero mayormente se tiene las respuestas más generalizadas para que se pueda simplificar en tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *L. Berkowitz (Ed.), Advances in Experimental Social Psychology New York: Academic Press., 2, 267–299.*
- Aguado. (2008). Satisfacción Laboral basada en las necesidades. *Sapiens. Venezuela.*
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Pontificia Universidad Católica Del Perú.*
- Bravo, M. J., Pieró, J. M., & Rodriguez, I. (1996). La actividad laboral en su contexto. *Satisfacción Laboral. En J. Peiró y F. Prieto, 343–394.*
- Calderon, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.* Universidad Rafael Landívar.
- Calderón, G., Murillo, S. M., & Torres, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Colombia: Cuadernos de Administración.*
- Cercado, K., & Gonzales, K. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016.* Universidad Peruana Unión. Universidad Peruana Unión. Retrieved from <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/736>
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoría, 19, 21–36.*
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, R., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral . Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud Trab (Maracay), 19(1), 5–16.*
- Durrego, A., & Echeverria, N. (1999). *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.* Universidad Católica Andrés Bello.
- Elorza, H. (2000). *Estadística para las ciencias sociales y del comportamiento (2da ed.).* México: Oxford University Press.
- Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, E. y J. (n.d.). Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. Retrieved from <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Fernández, M. I., Villagrasa, J. R., Gamó, M. F., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, M. V., & Andradás, V. (1995). Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública, 487–497.*
- Flores, J. (1992). *El comportamiento humano en las organizaciones.* Universidad del Pacífico.
- Forbes. (2013). Maneras de aumentar la satisfacción del empleado en momentos

difíciles. Retrieved from <http://gestion.pe/empleo-management/maneras-aumentar-satisfaccion-empleado-2082335>

- González, P., Peiró, J., & Bravo, M. (1996). Calidad de Vida Laboral. *Tratado de Psicología Del Trabajo*.
- Gordon, R. J. (1995). ¿Existe una compensación entre el desempleo y el crecimiento de la productividad? *NBER Working Papers 5081, National Bureau of Economic Research, Inc.*
- Grady, J. (1984). An Investigation of the relationship between employee participation in quality circles and changes in their work life quality and productivity. *Dissertation Services*.
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Katzell, R. A., Yankelovich, D., Sein, M., Ornati, D. A., & Nash, A. (1975). Work, productivity and job satisfaction. *New York: Psychological Corporation*.
- Kendall, M. G., & Bucland, W. (n.d.). Diccionario de Estadística.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4th ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Dunnette, M.D., Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 1, 1297–1343*.
- Maccoby, M. (1984). Helping labor and management set up a quality-of-worklife program. *Monthly Lab Rev.*
- Martínez, M., & Ros, R. (2010). De la Calidad de Vida Laboral a los riesgos Psicosociales: Evaluación de la Calidad de Vida Laboral. *Acciones e Investigaciones Sociales*.
- McClelland, D. (1965). Thinking ahead - Achievement Motivation Can Be Developed. *Harvard Business Review, 7–24*.
- Meza, J. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Navarro, J., Quijano, S., Berger, R., & Meneses, R. (2011). GRUPOS EN LAS ORGANIZACIONES: HERRAMIENTA BÁSICA PARA GESTIONAR LA INCERTIDUMBRE Y AMBIGÜEDAD CRECIENTES. *Papeles Del Psicólogo*.
- Nuñez, M. (2008). *Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral en las Empresas Públicas y Privadas de Lambayeque*. Perú: Estudio empresarial.
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación En Psicología, 3, 11–21*.
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonía Peruana, Período*

2013. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA.

- Pichler, F., & Wallace, C. (2009). What are the Reasons for differences in job satisfaction across Europe? *Reino Unido: European Sociological*.
- Rios, R. (2018). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. Universidad Cesar Vallejo.
- Rivas, R. (2008). *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Buenos Aires, Argentina: Nobuko.
- Robbins, P., & Stephen, D. (2008). *Fundamentos de Administración*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2008). *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena*. Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología Aplicada.
- Rojas, J. (2018). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica , 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Rose, R., Beh, L., Uli, J., & Idris, K. (2006). Quality of work life. *Implications of Career Dimensions. J. Soc. Sci.*
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de Vida Laboral: Hacia un enfoque integrador de la psicología social. *Psicothema*.
- Sun, B. (1988). Quality of Working life programs. *An Empirical Assessment of Designs and Outcomes*.
- Tait, M., Padgett, M., & TT, B. (1989). Job satisfaction and life satisfaction. *A Reexamination of the Strength of the Relationship and Gender Effects as a Function of the Date of the Study. J Appl Psychol*.
- Vega, R. (2012). Clima Organizacional. *Un Estudio Explicativo de Los Resultados Obtenido En La Facultad de Cs. México: Economía y Sociales*.
- Webster, A. (2001). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía (3rd ed.)*. Bogota: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Título: Calidad de Servicios en las Gerencias y satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿cuál es la relación que existe entre la Calidad de servicios en las gerencias y la Satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICO.</p> <p>¿Cómo es la influencia de la calidad de servicio gerencial en la satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno?</p> <p>¿Cómo Influyen las características socioeconómicas en la satisfacción laboral del personal que trabaja en Municipalidad Provincial de Puno con respecto a la satisfacción en las diferentes gerencias?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicios en las Gerencias y la Satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno</p> <p>OBJETIVO EPECIFICO:</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de servicio gerencial en la satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno</p> <p>Determinar la Influencia socioeconómica del personal en la satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018 en la Municipalidad Provincial de Puno</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>La calidad de servicios en la gerencia se relaciona directamente entre la Satisfacción laboral del trabajador Municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno</p> <p>Hipótesis Específico.</p> <p>La calidad de servicio gerencial influye significativamente en la satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018, en la Municipalidad Provincial Puno</p> <p>La situación socioeconómica del personal si influye significativamente en la satisfacción laboral del trabajador municipal en base al 2018 en la Municipalidad Provincial de Puno</p>	<p>Calidad de servicio en las gerencias</p> <p>Satisfacción Laboral del personal.</p>	<p>1, Apoyo profesional</p> <p>2, Satisfacción con el trabajo</p> <p>3, Motivación personal</p> <p>4 Eficiencia en la gestión de las gerencias</p>	<p>Método General. En este caso, por la hipótesis, se busca relacionar los indicadores entre si y el método a utilizar será Hipotético – deductivo</p> <p>Diseño metodológico de la investigación Población: La población está constituida por los 653 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, que en la actualidad vienen laborando de manera permanente en el periodo 2018.</p> <p>Muestra. Se trabajó con todos los 250 Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, que en la actualidad vienen laborando de manera permanente en el periodo 2018, la muestra; la información se obtendrá de forma direccionado todos los trabajadores aleatoriamente.</p> <p>Métodos de análisis de datos. Tratamiento Estadístico e Interpretación de cuadros. Para el tratamiento estadístico y la interpretación de los resultados se tuvo en cuenta la estadística descriptiva y la estadística inferencial y Figuras.</p> <p>Análisis multivariante. - Esta expresión es empleada más bien supuestamente para denotar el análisis de datos que son multivariantes en el sentido que cada miembro toma de las P variantes.</p> <p>Correlación. En el análisis de correlación el objetivo fundamental es la medición de la fuerza o grado de asociación lineal entre dos variables.</p> <p>Descriptivo y Comparativo; Nos permitirá describir según los conglomerados hipotéticamente planteados para poder analizar los comportamientos de las variables.</p>

**ANEXO 2.
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL – MPP**

Nombre:

GERENCIA:	AREA:
-----------	-------

INSTRUCCIONES:

<i>Deberá marcar con una "X" en el recuadro, el grado de satisfacción que describa con su labor y rendimiento y colaboración, en el cual su respuesta será de forma confidencial, no se le comprometerá y ni tendrá injerencia con su labor Municipal</i>					
VARIABLES DE ESTUDIO	CUESTIONARIO				
	1. Bastante Insatisfecho.	2. Algo Insatisfecho.	3. Indiferente.	4. Algo Satisfecho	5. Bastante Satisfecho.
1.Carga laboral en el área donde trabajo					
2.Satisfacción con la plaza laboral					
3.Satisfacción remunerativa					
4.Posibilidad de acenso					
5.Premio al esfuerzo laboral					
6.Presión laboral de mi jefe inmediato					
7.Exceso de carga laboral hacia mi persona					
8.Estimulación moral					
9.Soporte del jefe inmediato					
10.Soporte del compañero de planta					
11.Apoyo familiar					
12.Ser creativo en la atención					
13.Fuera de mi trabajo me siento bien					
14.Trabajo por resultados					
15.Conflicto internos con los trabajadores					
16.Falta de tiempo para mi vida personal					
17.Incomodidad con el mobiliario					
18. Expresar en el trabajo lo que piensas y necesitas					
19.La institución mejora la calidad socio económica					
20.Soy autónomo y libre de decidir					
21.El estorbo genera molestias					
22.Se estresa en el trabajo					
23.la capacitación es necesaria					
24.Tengo capacitación constante					
25.Hacer trabajos múltiples por falta de personal					
26.Mi familia depende de mi trabajo					
27.La aplicación de mis propuestas					
28.tengo funciones específicas					
29.Me siento enfermo					

GRACIAS POR SU COLABORACION

UCV-PUNO