



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Satisfacción Laboral entre los colaboradores de la Caja Municipal y la Municipalidad
Provincial de la Provincia de Sullana – Piura 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Martinez Nole, Irma Victoria (ORCID: 0000-0001-6570-6715)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización de Estado

Piura – Perú

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación es dedicado en primera instancia a mi hija **ANA SOFIA**, motivo fundamental de esfuerzo y a la vez satisfacción; puesto que siempre su presencia se convierte en una fuente de aliento para salir adelante y crecer profesionalmente.

En segundo lugar a mi familia por el acompañamiento permanente en cada uno de mis retos académicos.

Irma Martinez Nole

Agradecimiento

Agradecer a Dios, fuente fundamental de vida e inspiración. Quien me brindo la fuerza espiritual para lograr vencer cada uno de los obstáculos presentados en el emprendimiento de esta nueva meta de crecimiento profesional.

Agradecer la universidad Cesar Vallejo por acompañarme en este proceso de crecimiento personal y profesional, que me permitirá adquirir mejores oportunidades en el mercado laboral.

Agradecer a las instituciones participantes tales como la Caja Municipal y a la Municipalidad Provincial de Sullana por brindarme la confianza de poder ejecutar esta investigación en sus instalaciones, validad los resultados y acoger las recomendaciones dadas.

La autora

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Irma Victoria Martínez Nole, estudiante del programa de maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con D.N.I.: 42034133, con la tesis titulada **“Satisfacción Laboral entre los colaboradores de la Caja Municipal y la Municipalidad Provincial de la Provincia de Sullana – Piura 2019”** que:

1. La tesis en mención es de mi autoría.
2. Se ha redactado en base a las normas internacionales de citas y referencias en lo que se refiere a la consulta de las fuentes. Por lo tanto la tesis en mención no ha sido plagiada total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoflagiada, por tanto, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico o título.
4. Los datos de los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados, por lo tanto son los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), autoflagio, piratería, o falsificación, se asume las consecuencias de que nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.



Irma Victoria Martínez Nole

DNI N° 42034133

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Cuadros	vii
Índice de Tablas	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MÉTODO	18
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	18
2.2 Operacionalización de la Variable	18
2.3 Población y Muestra	20
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5 Procedimiento de Análisis de los datos	22
2.6 Aspectos Éticos	23
III.- RESULTADOS	24
IV.- DISCUSIÓN	32
V.- CONCLUSIONES	38
VI.- RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS:	45
	vi

Anexo 1	Matriz de Consistencia	46
Anexo 2	Fichas técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
Anexo 3	Instrumentos de recolección de datos	52
Anexo 4	Solicitud de permisos y autorizaciones	55
Anexo 5	Pantallazo de Turnitin	57
Anexo 6	Acta de Originalidad de Tesis	58
Anexo 7	Autorización de publicación de tesis a repositorio	59
Anexo 8	Autorización de la versión final del trabajo de investigación	60

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Operacionalización de Variables	19
Cuadro N° 2: Distribución de la población muestral Muestra 1	21
Cuadro N° 3: Distribución de la población muestral Muestra 2	21

ÍNDICE DE TABLAS:

Tabla N° 1: Prueba T para muestras independientes de la Satisfacción Laboral	24
Tabla N° 2: Prueba T para muestras independientes Factor I Condiciones de Trabajo	25
Tabla N° 3: Prueba T para muestras independientes Factor II Remuneración y Bonificación	26
Tabla N° 4: Prueba T para muestras independientes Factor III Supervisión y Control	27
Tabla N° 5: Prueba T para muestras independientes Factor IV Recursos Humanos	28
Tabla N° 6: Prueba T para muestras independientes Factor V Desarrollo	29
Tabla N° 7: Prueba T para muestras independientes Factor VI Comunicación	30
Tabla N° 8: Prueba T para muestras independientes Factor VII Puesto de Trabajo	31

RESUMEN

El propósito fundamental de la presente investigación se centró en conocer el nivel de satisfacción laboral existente en los colaboradores de la Caja Municipal y los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, con la finalidad de poder determinar si hay diferencias significativas entre los colaboradores de una institución pública y una privada y así establecer la importancia de la satisfacción laboral como una medida de mejora del servicio ofrecido a la comunidad. Para poder realizar este trabajo de investigación, se realizó un diseño no experimental de tipo transaccional denominado diseño descriptivo comparativo.

El estudio se llevó a cabo con la participación voluntaria de 150 colaboradores de ambas instituciones, de las cuales 73 pertenecían al área de Desarrollo Social de la Municipalidad provincial de Sullana y 77 al área de talento humano de la Caja Municipal de Sullana. Cabe destacar que cada uno de los grupos poblacionales contaba con características de selección tales como el tener una edad media de 45 años (rango de 25 a 60 años), todos los encuestados trabajaban entre cuatro u ocho horas; con una antigüedad media de 5 años.

Para la recolección de datos se aplicó la evaluación psicométrica a ambas poblaciones basada en el cuestionario de satisfacción laboral SL – ARG de Alex Ruiz Gómez y Zavaleta. Para el análisis estadístico de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS en donde se sometieron los datos ante la prueba T para muestras independientes. Entre los resultados obtenidos podemos mencionar que si se encontraron diferencias significativas entre las variables y sus dimensiones establecidas logrando validez todas las hipótesis planteadas.

Palabras claves: *Satisfacción Laboral, MPS, Caja Sullana, etc.*

ABSTRACT

The main purpose of the present investigation focused on knowing the levels of job satisfaction in the employees of the Municipal Fund and the employees of the Provincial Municipality of Sullana, in order to determine if there are significant differences between the employees of an institution public and private and thus establish the importance of job satisfaction as a measure of improvement of the service offered to the community. In order to carry out this research work, a non-experimental transactional design called a comparative descriptive design was carried out.

The study was carried out with the voluntary participation of 150 collaborators from both institutions, of which 73 belonged to the Social Development area of the provincial Municipality of Sullana and 77 to the human talent area of the Caja Municipal de Sullana. It should be noted that each of the population groups had selection characteristics such as having an average age of 45 years (range 25 to 60 years), all respondents worked between four or eight hours; with an average age of 5 years.

For the data collection, the psychometric evaluation was applied to both populations based on the SL-ARG job satisfaction questionnaire by Alex Ruiz Gómez y Zavaleta. For the statistical analysis of the data, the statistical program SPSS was used, where the data were submitted to the T-test for independent samples. Among the results obtained we can mention that if significant differences were found between the variables and their established dimensions achieving validity all the hypotheses raised.

Keywords: *Job Satisfaction, MPS, Caja Sullana, etc.*

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral, que en adelante se le denominará SL genera una serie de sentimientos y emociones positivas que recaen en la posibilidad de sentirse compenetrado y comprometido con la institución logrando con esto un mayor nivel de agrado hacia las actividades destinadas al desarrollo de la jornada laboral.

Una de las características fundamentales de todo trabajador, dentro del ambiente organizacional, es que pueda contar con un lugar laboral en donde pueda desempeñarse apropiadamente y a la vez marcar un mayor nivel de productibilidad, confianza y agrado al mismo ambiente. Considerándose que “el vínculo laboral se construye y desarrolla en un grupo humano en el que se interrelacionan diversos componentes como los remunerativos, psíquicos, sociales y culturales. En vista que tanto el empleador como los colaboradores depositan gran parte de su tiempo en dicho ambiente, todos tienden a su hominización” (Nicolaci, 2008).

Para que esto se efectivice la OIT (Organización internacional del trabajo) ha establecido parámetros de responsabilidad para los empleadores se permitan garantizar este ambiente.

Del mismo modo en nuestro país también se ha percibido información estadística clara correspondiente a la expectativa en el trabajo. Por tanto, se puede mencionar que aproximadamente el 50% de los trabajadores no se encuentra feliz dentro de su ambiente laboral, afectando con esto su capacidad de responsabilidad y compromiso con las funciones y trabajos estipulados. Asimismo, el 45% de la población de trabajadores que participaron en una investigación realizada en el Perú, manifestó que no se siente feliz con su trabajo actual, siendo el principal motivo de dicha situación problemas relacionados con un inadecuado clima laboral (Lira, 2014)

En nuestra localidad se puede apreciar que existen instituciones públicas que no cuentan con instalaciones adecuadas y acordes a la necesidad de los trabajadores, en vista que carecen de las condiciones para que se pueda llevar a cabo el cumplimiento de una jornada laboral completa. A diferencia de lo ofrecido en las entidades privadas que cuentan con todo tipo de recursos para el desarrollo laboral.

Específicamente, en algunas instituciones de la provincia sean públicas se ha podido evidenciar que efectivamente no existen condiciones ambientales y normativas adecuadas que puedan llegar a generar un buen clima laboral, en la medida que muchas de las oficinas carecen de los elementos básicos que permitan la seguridad y muchos de los beneficios laborales no encajan en el sentido de conformidad del trabajador, mucho más si se tiene en cuenta que en cierta medida la mayoría de los colaboradores están en contacto directo con otras personas generando esto disconformidad del trabajador y con ello mala disociación para la atención al usuario. Es posible que esto se deba a la falta de previsión y organización que se ve en el clima organizacional del sector público, dado que en muchas oportunidades los puestos de trabajo que se asignan no se encuentran debidamente registrados en los documentos de gestión como es el manual de procedimientos de clasificación de puestos. Ante dicha situación se proyecta la posibilidad de tener un espacio de trabajo altamente saturado de personal, con funciones difusas y sin compromiso institucional, mucho menos con recursos óptimos para el buen desarrollo de su trabajo, llevando este a la construcción de un escenario en donde el escenario laboral es difuso, la insatisfacción permanente y el servicio a la comunidad escaso.

Por consiguiente, el desarrollo de la investigación permitió una contribución teórica de relevancia en el ámbito de la gestión pública logrando con esto tener las herramientas informativas para afrontar los conflictos laborales de toda entidad que posea las mismas características. Y entender, a la vez, las diferentes actitudes mostradas por los trabajadores, posibilitando ello que se plantee una propuesta desde las bases del conocimiento que fomente el cambio y mejora de esta realidad, según los resultados encontrados.

Para elaborar esta investigación se han revisado diversos antecedentes entre ellos algunas internacionales como la tesis doctoral presentada por **Abrajan y otros 2009** desarrollada en la universidad Autónoma de California, denominada Grado de SL y Condiciones de Trabajo, llevado a cabo en una empresa mexicana y en una internacional de una ciudad. Con el objetivo de establecer el nivel de SL de los colaboradores en relación con las condiciones de trabajo de ambas entidades.

Se trabajó con personal de ambas empresas tanto extranjeras y nacionales aplicándoles en primera instancia el instrumento de medición de variable, encontrando como resultado que en la empresa mexicana se registraron más parámetros favorables que desfavorables, en contraparte de lo encontrado en la empresa internacional en donde se hallaron casi equilibradamente parámetros favorables y desfavorables.

En base a lo encontrado se puede mencionar que si había diferencias entre ambas empresas, resaltando en gran medida los índices desfavorables en el factor de comunicación. Considerando entonces la hipótesis formulada, se puede inferir que dentro de la empresa mexicana los colaboradores experimentan un mayor grado de SL que los miembros de la organización extranjera.

A nivel nacional se puede mencionar la investigación desarrollada por **Campos (2016)** quien desarrollo una investigación descriptiva para encontrar los niveles de SL en los colaboradores de una empresa agrícola de uno de los distritos de la ciudad de Chiclayo encontrando que su muestra estuvo compuesta por 72 colaboradores fueron seleccionados en base a ciertos criterios de selección con muestreo probabilístico, para la recolección de los datos se evaluó con la escala de SL, SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. Los resultados revelaron un gran grupo de colaboradores (60%) que presentan gran insatisfacción debido a factores relacionados con actitudes negativas e inadecuado ambiente laboral que genera incomodidad, tornándose los colaboradores a la renuncia del empleo y vulnerables a crear un clima laboral desagradable entre los colaboradores. Esta característica se manifiesta mediante conductas de irresponsabilidad o ausentismo laboral. Por otro lado, en lo que corresponde a las conductas sociodemográficas se halló que el 50% de los colaboradores de edades entre 20 a 30 años están insatisfechos y 51%

de varones también. Resaltando aún más que el personal administrativo se encuentra más insatisfecho que el personal obrero (Agricultores)

Por otro lado, **Alva y Juárez (2014)**, elabora una investigación con los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A en Trujillo”, con la finalidad de establecer la relación entre el nivel de SL y el nivel de productividad de la población mencionada. Se trabajó con 80 colaboradores y se utilizó un instrumento de evaluación basado en una encuesta de resolución rápida para la recolección de los datos.

Como resultado se estableció que existe un grado parcial de satisfacción en los colaboradores y un nivel de productividad en el desempeño laboral de categoría regular. Se logró determinar que los colaboradores de la empresa que trabajan los días feriados son compensados con un día de descanso. No obstante, esta medida genera una desmotivación puesto que el colaborador desea se le retribuya económicamente.

Gómez, Pasache, y Odonnell, (2011) elaboraron una tesis denominada, “Niveles de SL en una entidad financiera”, la investigación estuvo basada en un caso en estudio en Lima. Se pretendió establecer si los niveles de SL de los colaboradores del área comercial del banco líder están relacionados con las variables demográficas como puesto laboral, edad y sexo del empleado, el instrumento de medición fue aplicado a 312 colaboradores, siendo este un cuestionario simple compuesto de dos partes: Variables demográficas y preguntas cerradas correspondiente a la escala de SL de Anaya (2004). Llegando a la conclusión que existen diferencias considerables entre el nivel de SL de los puestos administrativos como gerentes y funcionarios y los puestos operativos como promotores de servicio y asesor. Bajo la consideración que siempre los puestos administrativos (gerentes y funcionarios) tienen mejores niveles de SL, seguido por los funcionarios y finalmente los operativos quienes tienen niveles más bajos.

En lo que respecta a la variable de estudio podemos citar los siguientes constructos teóricos referidos a la SL la cual es conceptualizada por **Locke (1976)** como la respuesta emocional positiva o placentera que se presenta como producto de la valoración subjetiva de las vivencias laborales experimentadas por el individuo (p. 14).

Este concepto nos indica que una de las primeras posiciones que permitían definir la satisfacción laboral estaba orientada a la evaluación subjetiva que, en ese entonces, se tornaba difícil de medirse, ya que se basa en la apreciación de la experiencia del individuo permitiendo que según esto se forme un juicio satisfactorio o no de su trabajo. Más adelante en el tiempo se aparecieron nuevas posiciones como la planteada por **Robbins (1999)** quien definió a la SL como aquel conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los colaboradores observan sus puestos laborales, basadas en experiencias, creencias y su repertorio de valores que son madurados en su centro laboral. (p. 9). Bajo este concepto, a diferencia del anterior, se puede apreciar otro punto de vista en lo que respecta a la descripción de la Satisfacción laboral considerándola ya una postura basada netamente en las actitudes que presentan los trabajadores en relación a la percepción que ellos tienen de su trabajo sin dejar de lado las experiencias adquiridas.

Más adelante en el tiempo, **Davis y Newstrom (2003)**, conceptualiza la SL como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los colaboradores ven su trabajo. Se trata entonces de una posición efectiva, que encaja un sentimiento de agrado o desagrado referida hacia algo. Con esto podemos verificar que a medida que se iba estudiando la variable se describía desde diferentes puntos de vista, pues en el 2003 ya no sólo se creía que la satisfacción laboral se manifestaba mediante una actitud sino también se involucran sentimientos y emociones que permiten valorar con mayor intensidad las experiencias de trabajo.

Palma (2006), por su parte, definió la SL como la postura que tiene el individuo hacia su propia labor, en función de factores vinculados como oportunidades de crecimiento personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las normas administrativas, relaciones con otros miembros de la entidad y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas (p. 30). En este concepto podemos visualizar que se unen más variables a la descripción y el entendimiento de la satisfacción familiar como son todas aquellas condiciones relacionadas con el buen desempeño que interfieren en lo que antes se llamaba, por otros autores la actitud y las emociones involucradas.

Finalmente a estos conceptos se le suma lo planteado por **Ruiz y Zavaleta (2013)** quienes definen la SL como la postura que el trabajador tiene respecto a las actividades que tiene que ejercer dentro su actual puesto de trabajo.

Basándonos en las definiciones antes citadas, y resaltando que todas ellas tienen en común la vinculación de la SL a las actitudes positivas o negativas que el colaborador muestra hacia su trabajo, que son fomentadas por diversos factores particulares que suelen estar relacionados con el rol que asume y con las condiciones bajo las cuales se ejecuta.

Es **importante** también destacar la relevancia de la SL como recurso de atención en las organizaciones, ya que actualmente las instituciones tienen como objetivo primordial alcanzar un buen posicionamiento dentro de su mercado laboral o función estatal, viéndose al recurso humano como la clave para llegar a cumplir de manera satisfactoria con este objetivo. Es así que al reflejar el trabajador una actitud de agrado o desagrado ante su puesto de trabajo, y ser este manejado por el empleador puede convertirse en una esencial estrategia de mejora y producción.

Es por ello que la SL en los últimos años ha sido tomada con gran importancia y de especial interés dentro del ámbito de la investigación. Robbins (1996), manifiesta que “los aspectos más trascendentales que llevan al ser humano a la satisfacción dentro del puesto laboral son: Primero: el percibir un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Así mismo, la consecuencia de la satisfacción vivenciada durante el desempeño del colaborador implica, comportamiento, satisfacción, productividad, ausentismo y rotación”. Ello indica que los trabajadores tienen que tener indicadores comportamentales que muestren a los demás un grado de satisfacción que refleje su sentir interno que se proyectan en altos niveles de productividad, satisfacción, estando esto a su vez compensado por el interés del empleador.

Posición que es reforzada por Palma, quien también considera que algunos factores importantes que fortalecen la SL están encaminados en las condiciones laborales que encuentre el colaborador dentro del ambiente donde se desempeña.

En lo mencionado por ambos autores encontramos que para ellos existen condiciones relevantes, que permiten retroalimentar de forma adecuada o no el desempeño de un puesto logrando con ello la satisfacción o insatisfacción dentro de su puesto de trabajo considerándose esto como una herramienta de mejora en la productividad, o como una permanencia estática o definitiva, para cambiar los niveles de exigencia laboral y personal.

La importancia de la SL se evidencia y argumenta en lo mencionado por diversos autores que han llegado a establecer que los colaboradores satisfechos tienen mayores muestras de interés y apego laboral evitando faltar a su centro de trabajo y mostrándose identificados con este por muchos años.

A continuación se mencionan algunas de las **teorías** que dan base a la investigación, considerándose que existen muchas explicaciones respecto a la SL que se han ido afirmando y consolidando en el tiempo basándose en múltiples factores y características a nivel externo e interno que involucra tanto al ser humano como de la institución donde labora, así pues se ha considerado la explicación de las siguientes teorías que son importantes en este estudio, porque nos permite una clara comprensión de estudiado.

Tal es el caso de la **Teoría de Higiene-Motivacional** o también llamada teoría de los factores. Fue planteada por Herzberg (1987) explicándonos que dentro del ambiente laboral existen algunos factores que determinan el comportamiento del ser humano. Estos factores son denominados de higiene o también llamados extrínsecos y motivación o también llamados intrínsecos. Ambos factores reúnen un rol complementario, puesto que la presencia de ciertos factores determina la SL, y la

carencia de otros determinan la insatisfacción laboral. Así pues los factores presentes están asociados a un proceso intrínseco (Motivacional) y se convierten en fuentes de satisfacción como pudieran ser la sensación de logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance. Por su parte, los factores ausentes que suelen ser fuentes de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son netamente extrínsecos al trabajo tales como las políticas de la institución y administración, relaciones interpersonales, condiciones laborales, supervisión, salario, seguridad y estatus.

No obstante, debemos tomar en cuenta que los factores higiénicos, son considerados por Herzberg como factores protectores y preventivos que evitan la insatisfacción, pero tampoco generan automáticamente la satisfacción. Es decir, asumen el efecto similar de ciertos fármacos que te ayudan a aliviar el dolor pero no llegan a combatir la enfermedad, mucho menos mejorar tu estado de salud. Por ello son llamados factores generadores de satisfacción e insatisfacción.

Cabe resaltar que estos factores están bajo la jurisdicción de los colaboradores basados en el desarrollo de sus funciones, que generan sentimientos de responsabilidad, compromiso, identidad, necesidades de desarrollo y superación personal, reconocimiento y auto reconocimiento profesional; esto implicaría eficientes resultados por parte del colaborador y por ende un buen nivel de SL; siempre y cuando existan permanencia y estabilidad en la presencia de estos factores; distinguiéndose ellos de aquellos que causan insatisfacción. Bajo este orden se puede decir que existen factores que están relacionados con la satisfacción del puesto y la desarrollo de las funciones que realizan los colaboradores dentro de su puesto laboral.

Por otro lado tenemos la **Teoría del Ajuste en el trabajo**, plateada por Dawis y Lofquist (1984) en donde el nivel de satisfacción e insatisfacción son descritos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su lugar de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados. Por tanto, aquí se señala que mientras más asociadas estén las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con las necesidades de la

función o de la entidad, es más factible que realice un trabajo eficiente y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la entidad con metas que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más esperable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio.

En un tercer punto, podemos describir a la **teoría de la discrepancia** Esta teoría fue planteada por Locke (1976), se habla del reconocimiento de los valores como característica fundamental del ser humano pero asociados al desarrollo profesional, siendo estos más importantes para la persona. Siendo estos adquiridos mediante el desempeño de la función del trabajo desarrollado.

Desde este sentido Locke explica que el ser humano prioriza sus valores en función de su relevancia de manera que cada persona sostiene una jerarquía de valores. Por ende este autor presenta tres componentes esenciales que aportan a la clarificación de la discrepancia que deja vista la variable de la satisfacción laboral como una dimensión del trabajo, sin contar la problemática que aborda la intervención de las múltiples dimensiones de índole individual adjuntos al trabajo.

Además el autor deja claro que dentro de la descripción de las dimensiones esta variable no se relaciona con las percepciones que se desarrollan con los afectos, sino por el contrario con las experiencias que se encuentran asociadas a las especificaciones del trabajo que desarrolla. En cuanto a la relevancia de las dimensiones, esto atiende a la importancia que el individuo le pone a los aspectos laborales.

En resumen, la satisfacción e insatisfacción laboral proviene de la evaluación que hace el individuo al confrontar sus valores con la percepción de lo que ofrece la institución, resaltándose el carácter variable de los valores del ser humano, en vista que cada individuo jerarquiza sus valores en base a su propia experiencia. Siendo cada experiencia de satisfacción e insatisfacción el resultado de juicio paralelo entre el grado

de discrepancia valor y percepción y la importancia proyectada de la significancia del valor para el individuo.

Por su parte la **teoría de los eventos situacionales**, afirma que la SL está determinada por dos elementos claves como son: las características situacionales y eventos situacionales.

Quarstein, MacAfee y Glassman (1992) desarrollaron esta teoría con la finalidad de plantear una nueva visión del concepto en la medida que enfoca a la SL como el resultado ambos factores. Describiendo a las características situacionales como los aspectos laborales que la persona suele evaluar antes de aceptar el puesto laboral tales como la (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión); información que tiene que ser comunicada antes de ocupar el puesto para la toma de decisiones. Por otro lado, se describen los eventos situacionales como las condiciones que no tienen que ser evaluadas previamente puesto pero que ocurren de manera esporádica una vez que se genera la experiencia laboral al ocupar el puesto laboral, suelen ser inesperados por el colaborador y pueden generar conductas fortuitas. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

Tal como se explica esta teoría mantiene la idea que las características situacionales son rápidamente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son especiales de cada situación. Manteniendo una posición emocional subjetiva y objetiva, ante la situación que se asuma en la entidad.

Por su parte la **teoría de las necesidades**, planteada por Mc Clelland (1973) citado por León (2011), nos refiere que la satisfacción laboral se impulsa de la necesidad que tienen los seres humanos de satisfacer sus necesidades primarias pertenecientes a un mismo contexto y que son adquiridas mediante un previo

aprendizaje. Ellos concretizaron que existían tres necesidades básicas de cumplimiento: La necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder. Las mismas que se describen de la siguiente manera:

La Necesidad del logro: Grafica la intención del ser humanos de alcanzar los objetivos y demostrar sus habilidades de competencia profesional. Generalmente las personas que desean cubrir dicha necesidad direccionan su energía a cumplir con la tarea de manera óptima, eficaz y eficiente.

La necesidad de afiliación: Grafica la necesidad de retribución de afecto, amor e interacción con los demás. Dando prioridad a la satisfacción de las necesidades afectivas, personales, familiares y sociales. Generalmente las personas que no cubren esta necesidad suelen ser inseguras y poco arriesgadas.

La necesidad de poder: Ilustra el interés que tiene el individuo por ejercer el control y dominio de su trabajo personal y el de los demás. Las personas que buscan esta necesidad suelen ser competitivos, dinámicos, imponentes, valoran el prestigio y el status, no temen el riesgo, etc.

McClelland revelo que la gran mayoría de personas tienden a desarrollar estas tres necesidades de manera parcial. No obstante, no existen individuos que hayan desarrollado estas necesidades en el mismo grado. De modo que un individuo puede desarrollar alto necesidad de logro pero poca necesidad de poder.

Bajo esta descripción, es posible que dentro del área organizacional los colaboradores se caractericen por la formación de grupos cohesionados para exigir y promover la mejora de las condiciones laborales, basados en sus propios derechos y ante esto es indudable que estas tres necesidades planteadas se encuentren de manera implícita.

Finalmente se puede mencionar **la teoría de factores** planteada por **Ruiz y Zavaleta** (2013) quien considera que la SL es la actitud demostrada por el trabajador ante su puesto de trabajo. En consecuencia para pueda ser medible se deben evaluar diversos factores, los mismos que se detallan a continuación:

Condiciones de trabajo : Son aquellas condiciones laborales que encuentra el colaborador y se define como el grado de agrado, que nace de la disposición de la institución de proveer lo necesario para el desarrollo del trabajo.

Remuneración y beneficios : Este rubro se define como el grado de aprobación que el colaborador tiene respecto al incentivo económico.

Supervisión : Este rubro se define como el grado en que los superiores de cada institución hacen el acompañamiento respectivo a sus subordinados a la realización del trabajo diario. Acompañamiento que es definido como el arte de orientar, apoyar, controlar y motivar.

Relaciones Humanas : Este rubro se define como el grado en que se fomentan las relaciones adecuadas y establecen vínculos amicales y de confianza entre colaboradores.

Desarrollo : Este rubro se define como el grado en que se brindan oportunidades al colaborador para progresar y crecer profesionalmente mediante la actualización profesional, con la finalidad de que tenga un buen desempeño laboral.

Comunicación : Este rubro se define como el grado en que se emite la información correspondiente y se mantiene una correcta comunicación entre los colaboradores al interior de la institución.

Puesto de Trabajo : Este rubro se define como la estimación que tiene el colaborador en relación a la labor que realiza diariamente en la entidad.

Al ser definida la SL como el cúmulo de sentimientos, emociones y actitudes hacia el puesto de trabajo, y a lo largo del tiempo los estudios nos han llevado a determinarla como un factor medible y comprobable; es necesario entonces argumentar que también existen algunos **indicadores que demuestran la insatisfacción laboral**. Puesto que los empleados suelen evidenciar su insatisfacción de diversas maneras, que se pueden explicar según 2 dimensiones, refiriéndose la primera a determinar es una forma constructiva o destructiva, y la segunda a ver si esta se manifiesta en una forma activa o pasiva. Dentro de las posibles conductas, que se manifiestan según Robbins (1999) tenemos:

Abandono : Que se manifiesta mediante la idea de disconformidad que tiene el trabajador y que lo conduce a retirarse de la entidad mediante la renuncia y la búsqueda de un nuevo empleo que compense sus necesidades económicas.

Expresión : Es el comportamiento activo y constructivo, que el empleado manifiesta mediante intentos de mejora de la situación laboral en la que se encuentra, que implicaría el ponerse en contacto con los superiores para analizar y sintetizar problemas.

Lealtad : Es la actitud de espera pasiva que el colaborador tiene, pero optimista que lo hace abrigarse a la idea de que la situación va a mejorar. Esto incluye la capacidad de defensa que se tiene frente a la empresa entre las críticas extrañas confinado en que la administración de la entidad solucionara la situación y hará lo más conveniente pensando en el empleado y no en el empleador.

Negligencia : Se grafica como la actitud pasiva y el comportamiento perturbador que permite que la situación empeore. Se manifiesta mediante ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento de porcentaje de errores presentados.

En tanto lo descrito se dice que las conductas de abandono como de negligencia afectan esenciales variables del rendimiento, tales como la productividad, el ausentismo y la rotación, mientras que las conductas de expresión y lealtad contemplan actitudes constructivas que permiten a los colaboradores aceptar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria.

Por todo lo antes mencionado podríamos formular la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué diferencia existe entre los niveles de SL de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?

Siendo nuestros problemas específicos los siguientes:

¿Qué diferencia existe entre el grado de las **condiciones de trabajo** existentes en los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?

¿Qué diferencia existe entre el grado de **remuneración y beneficios** percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?

¿Qué diferencia existe entre el grado de **supervisión y control** percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?

¿Qué diferencia existe entre el grado de **relaciones humanas** que se establecen por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?

¿Qué diferencia existe entre el grado de **desarrollo** percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?

¿Qué diferencia existe entre el grado de **comunicación** de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?

¿Qué diferencia existe entre el grado de valoración del **puesto de trabajo** de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?

La presente investigación se justifica desde los siguientes puntos:

A lo largo de la historia de la administración de las instituciones se han ido desarrollando significativos cambios que recaen no solo en la concepción teórica, sino también en la forma de percibir el su ambiente y función laboral. Por lo que, en la actualidad es posible encontrar claro un concepto que no sólo involucra su forma de trabajo sino que lo relaciona a diferentes factores como la percepción personal y humana que el trabajador tiene sobre su ambiente de trabajo y que recaería en la satisfacción de este hacia la labor que realiza que desencadenaría una buena productividad de la institución.

Tal como lo afirma **Palma, S. (2004)** al conceptualizar al ambiente laboral como “la percepción que tiene el ser humano sobre factores relacionados con su ambiente de trabajo, esto permite ser un aspecto relevante que determina el conjunto de acciones preventivas y correctivas que son necesarias para fortalecer el funcionamiento de procesos administrativos. Es por ello que es importante reconocer en el trabajador los niveles de satisfacción laboral con los que cuenta, dado que esto es necesario para que

estos tengan un buen desenvolvimiento laboral y que se acerca a la sensación positiva de aceptación y agrado del mismo hacia la función que desempeña, encontrándose grandes diferencias entre las dependencias estatales y las privadas.

Por otro lado la SL también genera grandes cambios vinculados con los trabajadores que se relacionan con el buen desempeño laboral y la buena línea de producción laboral. Tal como lo manifiesta **Specter 2002**, quien afirma que “la SL produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las instituciones que inicia desde el desempeño laboral, la salud y la longevidad. Es una actitud que evidencia las percepciones de los individuos en relación de sus colaboradores en general, así como de otros aspectos”

El presente trabajo proporciona información valiosa que permitió determinar las diferencias saltantes entre el nivel de satisfacción del trabajador cotidiano de una institución determinada con la intención de brindar u aporte sociolaboral, que permita tener las herramientas informativas para enfrentar las dificultades de adaptación al medio laboral y mejora del trabajo administrativo generando con esto no solo mayor producción y rendimiento sino también que se implementen las actitudes positivas que permitan la efectiva ejecución de la naturaleza de la tarea mejorando con esto la función de estado.

Por otro lado, esta investigación presta relevancia teórica en la medida que se ha revisado diversas teorías desde diversos enfoques y contextos, las mismas que se han adecuado al presente estudio logrando determinar cuáles son las diferencias existentes entre ambas poblaciones laborales según las características halladas. Esto genera una importancia significativa toda vez que todo servidor público tiene la función de brindar un servicio de calidad que solo se va garantizar si dicho personal cuenta con estándares laborales adecuados.

Del mismo modo, observamos una relevancia práctica porque permitirá conocer las verdaderas condiciones laborales que se ofrecen desde las diversas fuentes de trabajo, desde el nivel estatal como el privado, ofreciendo con esto una panorama claro que permita trazar un alternativa de solución. Desde otra perspectiva esta investigación permitirá contribuir a que los colaboradores de ambas entidades tengan conocimiento de su actual condición laboral y con ello se pueda impulsar una a gestión adecuada para mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.

Finalmente, el aporte teórico de la presente investigación sirvió de base para que se continúe estudiando la variable a estudiar.

Los objetivos de este estudio de investigación son los siguientes, siendo el objetivo general:

O_G Determinar las diferencias existentes entre los niveles de SL de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

Siendo los objetivos específicos los siguientes:

O₁ Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de las **condiciones de trabajo** existentes en los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

O₂ Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de **remuneración y beneficios** percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

O₃ Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de **supervisión y control** percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

O₄ Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de **relaciones humanas** que se establecen por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

O₅ Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de **desarrollo** percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

O₆ Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de **comunicación** de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

O₇ Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de valoración del **puesto de trabajo** de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

En el orden de ideas presentado, nos planteamos entonces que la hipótesis de este estudio son las siguientes:

Como hipótesis general:

H_i: SI existe diferencias significativas entre los niveles de SL de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

H_o: NO existen diferencias significativas entre los niveles de SL de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

Como hipótesis específicas:

H₁: SI existe diferencias significativas entre el grado de las **condiciones de trabajo** existentes en los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

H₂: SI existe diferencias significativas entre el grado de **remuneración y beneficios** percibidos los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

H₃: SI existe diferencias significativas entre el grado de **supervisión y control** percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

H₄: SI existe diferencias significativas entre el grado de **relaciones humanas** que se establecen por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

H₅: SI existe diferencias significativas entre el grado de **desarrollo** percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

H₆: SI existe diferencias significativas entre el grado de **comunicación** de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.

H₇: SI existe diferencias significativas entre el grado de valoración del **puesto de trabajo** de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La investigación a presentar responde a las características del diseño no experimental de tipo transaccional denominado, diseño descriptivo comparativo

El diseño no experimental Descriptivo comparativa según Sánchez & Reyes (2002), se describe como la consolidación de dos o más investigaciones de tipo descriptivas simples, ya que consiste en recolectar los datos relevantes referentes a un mismo fenómeno de más de una muestra poblacional, para posteriormente realizar los comparación respectiva de los datos hallados. (p. 86).

Por tanto, este estudio es de tipo no experimental correspondiente al denominado diseño descriptivo - comparativo; es descriptivo porque busca especificar cuál es el nivel de SL mas preponderante que presentan los diferentes colaboradores de ambas instituciones. Es comparativa porque nos va a permitir diferenciar lo resultados en ambas poblaciones según los datos hallados.

El diseño para la ejecución del presente estudio es el siguiente:

M1	O1	~	
		M1	≠ O2
M2	O2	=	

DÓNDE:

- M1: Colaboradores del área de recursos humanos de la CS.
- M2: Colaboradores del área de desarrollo social de la MPS.
- O1 y O2: Medición de los niveles de SL.

2.2 Operacionalización de Variables:

Variable 1: La SL se define, según Zavaleta (2013) como la postura que el colaborador tiene respecto a las actividades que tiene que ejercer dentro su actual puesto de trabajo.

Cuadro N°1

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión / Aspecto	Indicadores
Satisfacción laboral	<p>Postura que el trabajador tiene respecto a las actividades que tiene que ejercer dentro su actual puesto de trabajo.</p> <p>(Ruiz y Zavaleta 2013)</p>	<p>Se operacionaliza al observar a trabajadores a gusto en la labor que desempeñan a diario, mostrando una actitud positiva al cumplimiento de sus funciones y asignaciones de tarea con respeto a la plana jerárquica de la organización y cumplimiento de las normas establecidas. Se evaluara mediante la escala de satisfacción laboral SL – ARG que</p>	<p>1) Condiciones de trabajo: Son aquellas condiciones laborales que encuentra el colaborador y se define como el grado de agrado, que nace de la disposición de la institución de proveer lo necesario para el desarrollo del trabajo.</p> <p>2)Remuneración y beneficios: Este rubro se define como el grado de aprobación que el colaborador tiene respecto al incentivo económico.</p> <p>3)Supervisión: Este rubro se define como el grado en que los superiores de cada institución hacen el acompañamiento respectivo a sus subordinados a la realización del trabajo diario. Acompañamiento que es definido como el arte de orientar, apoyar, controlar y motivar.</p> <p>4)Relaciones Humanas: Este rubro se define como el nivel en que se fomentan las relaciones adecuadas y se construyen vínculos de amicales y confianza entre colaboradores.</p> <p>5) Desarrollo: Este rubro se define como el grado en que se brindan oportunidades al colaborador para progresar y crecer</p>	<p>Condiciones de trabajo: Items: 1, 8, 15, 22, 29, 36, 41</p> <p>Remuneración y beneficios: Items: 2, 9, 16, 23, 30, 42</p> <p>Supervisión: Items: 3, 10, 17, 24, 31, 37</p> <p>Relaciones Humanas: Items: 4, 11, 18, 25, 32, 38</p> <p>Desarrollo: Items: 5, 12, 19, 26, 33, 39, 43</p> <p>Comunicación: Items: 6, 13, 20, 27, 34, 40</p>

		consta de 43 items, divididos en 7 factores de medición.	profesionalmente mediante la actualización profesional, con la finalidad de que tenga un buen desempeño laboral. 6) Comunicación: Este rubro se define como el grado en que se emite la información correspondiente y se mantiene una correcta comunicación entre los colaboradores al interior de la institución. 7) Puesto de Trabajo: Este rubro se define como la estimación que tiene el colaborador en relación a la labor que realiza diariamente en la entidad.	Puesto de Trabajo: Items: 7, 14, 21, 28, 35
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

Población

La población 1 : Está compuesta por todos los colaboradores de la CS que está conformada por un promedio de 1500 colaboradores.

La población 2 : Está compuesta por los colaboradores de la MPS que está conformada por un promedio de 2500 colaboradores.

Muestra:

Para llevar a cabo la selección de la muestra se realizó el muestreo no probabilístico – intencional, de tal forma que se elegirá a los miembros tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión: Serán considerados dentro de la muestra todos los trabajadores que reúnan los siguientes criterios:

- Los colaboradores deben de laborar en el área de desarrollo humano de la CS y en el área de desarrollo social de la MPS.
- Las edades con las que cuenten los colaboradores deben fluctuar entre los 22 y 54 años.

- Los colaboradores deben tener un contrato con la entidad desde las diversas modalidades.
- Los colaboradores que tengan la condición de permanentes en la entidad.
- Los colaboradores que no presenten dificultades físicas, ni mentales.
- Los colaboradores que lleven trabajando, por lo menos un tiempo promedio de tres meses para la entidad.

Criterios de Exclusión: Serán omitidos de la muestra aquellos colaboradores que no reúnan las condiciones antes mencionadas.

Muestra 1 : Se ha tomado como grupo humano a evaluar a los colaboradores del área de gestión de desarrollo humano de la CS. Constituida por las 2 sub gerencias integrantes de la Gerencia de administración.

Cuadro N° 2 de distribución de la población Muestral de Muestra 1

Sub gerencias	N. T.
Gestión de desarrollo Humano	44
Capacitación	31
TOTAL	77

Muestra 2 : Se ha tomado como grupo humano a evaluar a los colaboradores del área de Desarrollo Social de la MPS. Constituida por las 6 sub gerencias.

Cuadro N° 3 de distribución de la población Muestral de Muestra 2

Sub gerencias	N. T.
Educación y Cultura	15
Responsabilidad Social	09
Registro Civil	16
Programas Alimentarios	17
OMAPED	07
Participación Social	09
TOTAL	73

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

Para llevar a cabo la recolección de la información necesaria para este estudio se realizaron los siguientes procedimientos:

- Se realizaron las coordinaciones necesarias con los representantes de ambas entidades.

La recolección de los datos se hizo mediante la aplicación de la evaluación psicométrica y bajo las condiciones ambientales apropiadas. Teniendo en cuenta que se usó lo siguiente:

TÉCNICA: La Evaluación que se conceptualiza como la descripción e interpretación de los diversos componentes de la SL de un individuo, con el propósito de efectuar un diagnóstico y un propósito de su comportamiento.

INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral: Que permitirá, determinar los niveles de satisfacción que en cada uno de los colaboradores.

FUENTE INFORMATIVA: Colaboradores del área gestión del desarrollo humano de la CS y Colaboradores del área de desarrollo social de la MPS.

2.5 Procedimientos de análisis de datos

En base a que los datos recolectados son principalmente valores cuantitativos, se utilizó una sábana de datos trabajada con programas Microsoft Excel y SPSS. Esto nos permitió analizar los datos desde un punto de vista descriptivo y estadístico y poder consolidar los resultados y el análisis de los mismos.

Mediante la estadística descriptiva se procesaron y sintetizaron los resultados que se obtuvieron de la muestra 1 y muestra 2, elaborándose las tablas y cuadros respectivas, los cuales fueron acompañados de los gráficos correspondientes.

Por otro lado, mediante la estadística inferencial se realizó el análisis y procesamiento de las diferencia de medias, utilizando para ello la prueba T para muestras independientes en vista que se está trabajando con dos muestras diferenciadas. Del mismo modo mediante la prueba de Levene se estableció la homogenización de las varianzas.

Finalmente se procedió a ejecutar el análisis concerniente a la información obtenida para hacer posteriormente la interpretación de los hallazgos con el propósito de insertar el dato hallado en la teoría científica.

2.6 Aspectos éticos

Para el desarrollo del este estudio se tomó en cuenta los parámetros necesarios y exigibles dentro de la aplicación psicométrica como son el consentimiento valido de los participantes, la confidencialidad de sus datos y el respeto de los derechos de cada uno de los autores tomados en cuenta dentro de la redacción y el procesamiento de datos con la veracidad del caso.

III.- RESULTADOS:

Datos para el objetivo GENERAL: Determinar las diferencias existentes entre los niveles de SL en los colaboradores de la CS y la MPS.

Tabla N° 01

Satisfacción Laboral	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	410,916	,000	14,057	148	,000	58,571	4,167	50,337	66,805
No se asumen varianzas iguales			13,698	74,622	,000	58,571	4,276	50,052	67,089

Fuente: Elaboración Propia

Esta tabla nos permite evidenciar que ante la prueba T y de Levene para la igualdad de medias y varianzas respectivamente; se aprecia que las medias de ambos grupos son diferentes ya que la diferencia de las mismas asume un valor de 58,57. Se puede apreciar, también, que al ser el valor de significancia, en ambas pruebas, menor a 0.05 indica que si existe diferencia entre las varianzas y que el nivel de semejanza entre la hipótesis de igualdad de medias y la diferencia entre medias poblacionales es nulo lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis de igualdad de varianzas.

Contrastación de la hipótesis GENERAL: **Hi:** SI existe diferencias significativas entre los niveles de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana y **Ho:** NO existe diferencias significativas entre los niveles de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la CS y la MPS.

Al someter los resultados hallados a la prueba estadística T de student para muestras independientes se puede apreciar que el valor de significancia alcanzado, tanto para la compatibilidad de medias y la homogeneidad de la varianza, es menor al 0.05 por tanto esto nos lleva a ACEPTAR la hipótesis de investigación y RECHAZAR la hipótesis nula que contradice lo manifestado.

Datos para el objetivo específico N° 1: Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de las **condiciones de trabajo** existentes en los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana.

Tabla N° 02

Prueba de muestras independientes

Factor I: Condiciones de Trabajo	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	272,917	,000	14,417	148	,000	15,244	1,057	13,154	17,333
No se asumen varianzas iguales			14,049	74,511	,000	15,244	1,085	13,082	17,405

Fuente: Elaboración Propia

Esta tabla nos permite evidenciar que ante la prueba T y de Levene para la igualdad de medias y varianzas respectivamente; se aprecia que las medias de ambos grupos son diferentes ya que la diferencia de las mismas asume un valor de 15,244. Se puede apreciar, también, que al ser el valor de significancia, en ambas pruebas, menor a 0.05 indica que si existe diferencia entre las varianzas y que el nivel de semejanza entre la hipótesis de igualdad de medias y la diferencia entre medias poblacionales es nulo lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis de igualdad de varianza.

Contrastación de la hipótesis Especifica N° 1: H₁: SI existe diferencias significativas entre el grado de las **condiciones de trabajo** existentes en los trabajadores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana y H₀: NO existe diferencias significativas entre el grado de las **condiciones de trabajo** existentes en los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana.

Al someter los resultados hallados a la prueba estadística T de student para muestras independientes se puede apreciar que el valor de significancia alcanzado, tanto para la compatibilidad de medias y la homogeneidad de la varianza, es menor al 0.05 por tanto esto nos lleva a ACEPTAR la hipótesis de investigación y RECHAZAR la hipótesis nula que contradice lo manifestado.

Datos para el objetivo específico N° 2: Identificar las diferencias significativas existentes en el grado **de la remuneración y beneficios** existentes entre los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana.

Tabla N° 03

Factor II: Remuneración y Beneficios Laborales	Prueba de muestras independientes								
	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	326,184	,000	13,051	148	,000	12,172	,933	10,329	14,015
No se asumen varianzas iguales			12,731	77,310	,000	12,172	,956	10,268	14,076

Fuente: Elaboración Propia

Esta tabla nos permite evidenciar que ante la prueba T y de Levene para la igualdad de medias y varianzas respectivamente; se aprecia que las medias de ambos grupos son diferentes ya que la diferencia de las mismas asume un valor de 12,172. Se puede apreciar, también, que al ser el valor de significancia, en ambas pruebas, menor a 0.05 indica que si existe diferencia entre las varianzas y que el nivel de semejanza entre la hipótesis de igualdad de medias y la diferencia entre medias poblacionales es nulo lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis de igualdad de varianza.

Contrastación de la hipótesis Especifica N° 2: H₂: SI existe diferencias significativas en el grado de la remuneración y beneficios existentes entre los trabajadores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana y H₀: NO existen diferencias significativas en el grado de la remuneración y beneficios existentes entre los trabajadores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana.

Al someter los resultados hallados a la prueba estadística T de student para muestras independientes se puede apreciar que el valor de significancia alcanzado, tanto para la compatibilidad de medias y la homogeneidad de la varianza, es menor al 0.05 por tanto esto nos lleva a ACEPTAR la hipótesis de investigación y RECHAZAR la hipótesis nula que contradice lo manifestado.

Datos para el objetivo específico N° 3: Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de supervisión y control percibidos los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana.

Tabla N° 4

Factor III: Supervisión y Control	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba de muestras independientes						
	F	Sig.	Prueba t para la igualdad de medias						
			t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
Inferior	Superior								
Se asumen varianzas iguales	75,226	,000	10,076	148	,000	5,536	,549	4,450	6,621
No se asumen varianzas iguales			9,890	96,091	,000	5,536	,560	4,425	6,647

Fuente: Elaboración Propia

Esta tabla nos permite evidenciar que ante la prueba T y de Levene para la igualdad de medias y varianzas respectivamente; se aprecia que las medias de ambos grupos son diferentes ya que la diferencia de las mismas asume un valor de 5,536. Se puede apreciar, también, que al ser el valor de significancia, en ambas pruebas, menor a 0.05 indica que si existe diferencia entre las varianzas y que el nivel de semejanza entre la hipótesis de igualdad de medias y la diferencia entre medias poblacionales es nulo lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis de igualdad de varianza.

Contrastación de la hipótesis Especifica N° 3: H₃: SI existe diferencias significativas entre el grado de supervisión y control percibidos los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana y H₀: NO existe diferencias significativas entre el grado de supervisión y control percibidos los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana

Al someter los resultados hallados a la prueba estadística T de student para muestras independientes se puede apreciar que el valor de significancia alcanzado, tanto para la compatibilidad de medias y la homogeneidad de la varianza, es menor al 0.05 por tanto esto nos lleva a ACEPTAR la hipótesis de investigación y RECHAZAR la hipótesis nula que contradice lo manifestado.

Datos para el objetivo específico N° 4: Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de **relaciones humanas** que se establecen por los trabajadores del sector público y privado de la Provincia de Sullana.

Tabla N° 5

Factor IV: Recursos Humanos	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	11,331	,001	9,258	148	,000	3,446	,372	2,710	4,182
No se asumen varianzas iguales			9,151	120,122	,000	3,446	,377	2,700	4,192

Fuente: Elaboración Propia

Esta tabla nos permite evidenciar que ante la prueba T y de Levene para la igualdad de medias y varianzas respectivamente; se aprecia que las medias de ambos grupos son diferentes ya que la diferencia de las mismas asume un valor de 3,446. Se puede apreciar, también, que al ser el valor de significancia, en ambas pruebas, menor a 0.05 indica que si existe diferencia entre las varianzas y que el nivel de semejanza entre la hipótesis de igualdad de medias y la diferencia entre medias poblacionales es nulo lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis de igualdad de varianza.

Contrastación de la hipótesis Específica N° 4: H₄: SI existe diferencias significativas entre el grado de **relaciones humanas** que se establecen entre los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana y H₀: NO existe diferencias significativas entre el grado de **relaciones humanas** que se establecen entre los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana.

Al someter los resultados hallados a la prueba estadística T de student para muestras independientes se puede apreciar que el valor de significancia alcanzado, tanto para la compatibilidad de medias y la homogeneidad de la varianza, es menor al 0.05 por tanto esto nos lleva a ACEPTAR la hipótesis de investigación y RECHAZAR la hipótesis nula que contradice lo manifestado.

Datos para el objetivo específico N° 5: Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de **desarrollo** percibidos por los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana.

Tabla N° 6

Factor V: Desarrollo	Prueba de muestras independientes								
	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	177,454	,000	12,749	148	,000	8,976	,704	7,585	10,367
No se asumen varianzas iguales			12,443	78,985	,000	8,976	,721	7,540	10,412

Fuente: Elaboración Propia

Esta tabla nos permite evidenciar que ante la prueba T y de Levene para la igualdad de medias y varianzas respectivamente; se aprecia que las medias de ambos grupos son diferentes ya que la diferencia de las mismas asume un valor de 8,976. Se puede apreciar, también, que al ser el valor de significancia, en ambas pruebas, menor a 0.05 indica que si existe diferencia entre las varianzas y que el nivel de semejanza entre la hipótesis de igualdad de medias y la diferencia entre medias poblacionales es nulo lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis de igualdad de varianza.

Contrastación de la hipótesis Especifica N° 5: H₅: SI existe diferencias significativas entre el grado de **Desarrollo** percibida por los colaboradores del sector público y privado de la Provincia de Sullana y H₀: NO existe diferencias significativas entre el grado de **Desarrollo** percibidos por los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana.

Al someter los resultados hallados a la prueba estadística T de student para muestras independientes se puede apreciar que el valor de significancia alcanzado, tanto para la compatibilidad de medias y la homogeneidad de la varianza, es menor al 0.05 por tanto esto nos lleva a **ACEPTAR** la hipótesis de investigación y **RECHAZAR** la hipótesis nula que contradice lo manifestado.

Datos para el objetivo específico N° 6: Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de **comunicación** percibida los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana.

Tabla N° 7

Factor VI: Comunicación	Prueba de muestras independientes									
	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias							
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
								Inferior	Superior	
Se asumen varianzas iguales	104,477	,000	12,903	148	,000	7,663	,594	6,490	8,837	
No se asumen varianzas iguales			12,603	80,974	,000	7,663	,608	6,453	8,873	

Fuente: Elaboración Propia

Esta tabla nos permite evidenciar que ante la prueba T y de Levene para la igualdad de medias y varianzas respectivamente; se aprecia que las medias de ambos grupos son diferentes ya que la diferencia de las mismas asume un valor de 7663. Se puede apreciar, también, que al ser el valor de significancia, en ambas pruebas, menor a 0.05 indica que si existe diferencia entre las varianzas y que el nivel de semejanza entre la hipótesis de igualdad de medias y la diferencia entre medias poblacionales es nulo lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis de igualdad de varianza.

Contrastación de la hipótesis Especifica N° 6: H₆: SI existe diferencias significativas entre el grado de **comunicación** percibida los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana y H₀: NO existe diferencias significativas entre el grado de **comunicación** percibida los colaboradores de la Caja Sullana y la Municipalidad Provincial de Sullana.

Al someter los resultados hallados a la prueba estadística T de student para muestras independientes se puede apreciar que el valor de significancia alcanzado, tanto para la compatibilidad de medias y la homogeneidad de la varianza, es menor al 0.05 por tanto esto nos lleva a ACEPTAR la hipótesis de investigación y RECHAZAR la hipótesis nula que contradice lo manifestado.

Datos para el objetivo específico N° 7: Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de valoración del puesto de trabajo de los trabajadores de la Caja Municipal y la Municipalidad Provincial de la Provincia de Sullana.

Tabla N° 8

Factor VII: Puesto de Trabajo	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba de muestras independientes						
	F	Sig.	Prueba t para la igualdad de medias						
			t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	112,178	,000	12,465	148	,000	5,534	,444	4,657	6,412
No se asumen varianzas iguales			12,167	79,017	,000	5,534	,455	4,629	6,440

Fuente: Elaboración Propia

Esta tabla nos permite evidenciar que ante la prueba T y de Levene para la igualdad de medias y varianzas respectivamente; se aprecia que las medias de ambos grupos son diferentes ya que la diferencia de las mismas asume un valor de 5,534. Se puede apreciar, también, que al ser el valor de significancia, en ambas pruebas, menor a 0.05 indica que si existe diferencia entre las varianzas y que el nivel de semejanza entre la hipótesis de igualdad de medias y la diferencia entre medias poblacionales es nulo lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis de igualdad de varianza.

Contrastación de la hipótesis Específica N° 7: H₇: SI existe diferencias significativas entre el grado de valoración del puesto de trabajo de los trabajadores de la Caja Municipal y la Municipalidad Provincial de la Provincia de Sullana y H₀: NO existe diferencias significativas entre el grado de valoración del puesto de trabajo de los trabajadores de la Caja Municipal y la Municipalidad Provincial de la Provincia de Sullana.

Al someter los resultados hallados a la prueba estadística T de student para muestras independientes se puede apreciar que el valor de significancia alcanzado, tanto para la compatibilidad de medias y la homogeneidad de la varianza, es menor al 0.05 por tanto esto nos lleva a ACEPTAR la hipótesis de investigación y RECHAZAR la hipótesis nula que contradice lo manifestado.

IV.- DISCUSIÓN:

Todo colaborador tiene como característica principal el querer ofrecer sus servicios profesionales de manera apropiada ante la institución que lo acoge. Esto lo hace como medio de retribución personal, social y ética ante el crecimiento profesional que le permite tener un puesto de trabajo. No obstante, se puede apreciar que en muchas oportunidades las instituciones no reúnen las expectativas de trabajo que tiene sus colaboradores, ya que de una u otra forma, es posible que no se retribuya con lo que el colaborador espera de la misma. Tal como lo menciona Robbins (1999) quien conceptualiza la SL como el cumulo de actitudes favorables o desfavorables que los colaboradores perciben desde su propia experiencia laboral basado en creencias y valores que desarrolla en su propio trabajo.

Muchas veces se traduce en un conglomerado de sentimientos y emociones positivas que recaen en la posibilidad de sentirse compenetrado y comprometido con la institución logrando con esto un mayor nivel de agrado hacia las actividades destinadas al desarrollo de la jornada laboral permitiendo así mayor productividad.

Según los resultados obtenidos, después del análisis estadístico se puede visualizar que existe un 84.4% de colaboradores pertenecientes a la Caja Sullana que poseen un alto grado de SL en contraste con el 59% de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana que poseen altos niveles de insatisfacción. Al someter estos resultados al análisis de la prueba t se evidencia una desigualdad significativamente estadística entre la media y la varianza dándonos como resultado que efectivamente existen diferencias importantes entre los grupos. Esto nos lleva a deducir que realmente aquellos colaboradores que ejercen labor profesional en una institución privada se muestran más satisfechos y comprometidos con su puesto de trabajo que aquellos que pertenecen al sector público quienes carecen de ese nivel de satisfacción. Esto se complementa con lo descrito por Herzberg (1978) quien habla de la teoría de Higiene – Motivacional en donde se manifiesta que el comportamiento del ser humano dentro del ámbito laboral está determinado por factores extrínsecos e intrínsecos que son percibidos por lo ofrecido por el centro laboral y que conlleva a que la presencia de

unos factores permitan la satisfacción laboral y que la ausencia de estos a la insatisfacción. Al mismo tiempo, esto contradice con lo encontrado por Abrajan (2009) quien después de realizar una investigación con trabajadores de una empresa Mexicana y otra internacional llegó a la conclusión que existían grandes diferencias entre dichas empresas, considerando que en la empresa Mexicana (Pública) se experimenta mayor grado de satisfacción que en los miembros de la empresa extranjera (Privada).

Por otro lado, en lo que respecta al Factor I, denominado condiciones de trabajo que se refiere al grado de complacencia que tiene el trabajador para con su ambiente laboral, relacionado con la disposición de la organización de proveer lo necesario. Podemos observar que entre los valores más altos alcanzados se encuentra un 99% y 70% de colaboradores de la Caja Sullana y Municipalidad Provincial de Sullana que se ubican en un nivel de Regular de Satisfacción y Alto de insatisfacción respectivamente. Estadísticamente también se evidencia una desigualdad significativa entre la media y la varianza de esta dimensión, dándonos como resultado que efectivamente existen diferencias importantes entre los grupos. Esto nos permite argumentar que las condiciones de trabajo percibidas por los colaboradores de una entidad privada son diferentes a las de los colaboradores de una entidad pública, en la medida que los trabajadores de la entidad privada se sienten más retribuidos con los materiales necesarios para el buen desempeño laboral. Esto es ratificado por lo manifestado por Robbins (1996) quien indica que uno de los aspectos importantes que alimentan la SL es la recompensa equitativa y las condiciones de trabajo que se convierten en un respaldo para que este pueda responder de manera apropiada a su desempeño laboral, llevándolo esto a un buen nivel de productividad. Del mismo modo lo refrenda Palma (2006) quien considera que dentro de los factores que fortalecen la satisfacción laboral están encaminadas las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución para el buen desempeño laboral. Sin dejar de lado lo encontrado por Campos (2016) quien desarrollo una investigación descriptiva cuyos resultados revelan que la mayoría de los trabajadores se encuentran insatisfechos y que los factores que llevan a dicha insatisfacción son la actitud negativa y la incomodidad hacia el ambiente de trabajo siendo estos más vulnerables a la renuncia laboral.

Del mismo modo, en lo que respecta al Factor II, denominado Remuneración y Beneficios que se refiere al grado de conformidad respecto al incentivo económico. Podemos observar que entre los valores más altos alcanzados se encuentra un 99% y 70% de colaboradores de la Caja Sullana y Municipalidad Provincial de Sullana que se ubican en un nivel de Regular de Satisfacción y Alto de insatisfacción respectivamente. Estadísticamente también se evidencia una desigualdad significativa entre la media y la varianza de esta dimensión, dándonos como resultado que efectivamente existen diferencias importantes entre los grupos. Esto nos permite argumentar que beneficios y bonificaciones de trabajo percibidas por los colaboradores de una entidad privada son diferentes a las de los colaboradores de una entidad pública. Esto es validado con los hallazgos realizados por Alva y Juárez (2014) quienes al desarrollar una investigación en una empresa privada de Trujillo llegaron a la conclusión que uno de los factores importantes en toda entidad es la retribución económica, ya que pese a que muchos de sus colaboradores eran compensados con días libres al ser convocados a trabajar un día feriado no se mostraban conformes puesto que lo que ellos esperaban era una retribución económica. Del mismo modo, se puede referenciar lo manifestado por Palma (2006) quien conceptualiza la satisfacción laboral como la actitud que tiene el colaborador hacia su propio trabajo en relación a los aspectos vinculados como las posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe. Bajo el mismo sentido se debe mencionar a Quarstein, McAfee y Glassman (1992) quienes hablan de la teoría denominada eventos situacionales en donde se explica que la satisfacción laboral proviene de la suma de las características situacionales y los eventos situacionales, siendo las primeras aquellos aspectos laborales que se toman en cuenta a evaluar para la aceptación de un puesto de trabajo, entre ellos el sueldo o la remuneración, y las segundas los sucesos no evaluados que encontramos en la interacción con el ambiente de trabajo.

Por otro lado, en lo que corresponde al Factor III, denominado Supervisión que está orientado a definir el grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la ejecución del trabajo diario. Podemos encontrar que existe un 40% de colaboradores de la caja Sullana que muestra un grado parcial de satisfacción y contrariamente a esto, apreciamos a un 37% de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana quienes se muestran en total insatisfacción ante

este factor. Estadísticamente también se evidencia una desigualdad significativa entre la media y la varianza de esta dimensión, dándonos como resultado que efectivamente existen diferencias importantes entre los grupos. Ante los resultados podemos afirmar que la percepción que tienen los colaboradores de la Caja Sullana ante la supervisión ejercida ante ellos es positiva, puesto que se considera como un acompañamiento y guía; a diferencia de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana, quienes entienden la supervisión como una suerte de medida coercitiva para el cumplimiento de su trabajo generando esto una alta insatisfacción. Esto también es respaldado por los mencionado por Quarstein, McAfee y Glassman (1992) quienes hablan de la teoría denominada eventos situacionales en donde se explica que la satisfacción laboral proviene de la suma de las características situacionales y los eventos situacionales, en donde las primeras corresponden a las facetas laborales en la que la persona evalúa cada uno de las condiciones necesarias para aceptar y mantenerse (eventos situacionales) en el puesto; tales como el sueldo, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, las políticas de la compañía y la supervisión.

De similar manera, podemos mencionar los datos hallados para el Factor IV, referido a las relaciones humanas que se definen como el grado en que se fomenta las buenas relaciones laborales y se establecen vínculos de confraternidad y confianza entre los colaboradores. Ante este factor, describimos que existe un 49% de parcial satisfacción por parte de los colaboradores de la Caja Sullana en contraparte a los colaboradores de la Municipalidad Provincial en donde se encuentra un 36 y 34% de regular y parcial insatisfacción. De igual forma, Estadísticamente también se evidencia una desigualdad significativa entre la media y la varianza de esta dimensión, dándonos como resultado que efectivamente existen diferencias importantes entre ambos grupos. Ante lo hallado podemos determinar que para los colaboradores de la Caja Sullana existe cierto nivel de agrado en el establecimiento de las relaciones fraternales, confianza y empatía dentro de su línea laboral, mientras que para los colaboradores de la Municipalidad provincial se evidencia como cierto rechazo en base a los bajos niveles de satisfacción presentados. Esto es complementado con lo planteado por Mc Clelland (1973) en su teoría denominada teoría de las necesidades, quien manifiesta que existen tres necesidades básicas que tiene el ser humano y se desarrollan en base al aprendizaje y el contacto con la experiencia que determinan la satisfacción e insatisfacción laboral,

entre ellas tenemos la necesidad de afiliación que se basa en la capacidad del ser humano de brindar afecto, amor y una buena interacción con la sociedad, prefiriendo satisfacer las necesidades sociales, familiares y afectivas.

Con relación al Facto V considerado como Desarrollo que corresponde al grado en que los colaboradores perciben posibilidades de ascender y recibir capacitaciones para desempeñar su labor de manera eficiente, se aprecia un porcentaje de 84% de colaboradores de la Caja Sullana que poseen alta satisfacción laboral en oposición al 38% de colaboradores de la Municipalidad Provincial que presenta alta insatisfacción. A nivel estadístico también se evidencia una desigualdad significativa entre la media y la varianza de esta dimensión, dándonos como resultado que evidentemente existen diferencias importantes entre ambos grupos. Esto nos lleva a inferir que la gran mayoría de los colaboradores de la Caja Sullana se muestran con expectativas de crecimiento y desarrollo profesional dentro de su campo laboral a diferencia de los colaboradores de la Municipalidad Provincial que no perciben muestras de ascenso ni de perfeccionamiento profesional por parte de su institución. Este hallazgo está relacionado con lo mencionado por Mc Clelland (1973) en su teoría anteriormente descrita, en donde una de las necesidades presentadas por el ser humano para lograr la SL es la necesidad de logro que se refleja en el afán por alcanzar los objetivos y demostrar su competencia que lo llevara a su reconocimiento.

Así también, encontramos que en el Factor VI denominado Comunicación existe un 74% de colaboradores de la Caja Sullana que tienen un alto nivel de satisfacción y en la parte contraria se evidencia el 59% de colaboradores de la Municipalidad Provincial con Alto nivel de insatisfacción en este Factor. Siendo el caso que este factor se define como el nivel en que se trasmite información y se mantiene la comunicación adecuada entre los colaboradores al interior de la organización, podemos entender que un gran grupo de los colaboradores de la Caja Sullana mantienen una línea de comunicación adecuada dentro de sus relaciones laborales, escenario contrario al que se aprecia en los colaboradores de la Municipalidad Provincial en donde se evidencia un mayor porcentaje de colaboradores insatisfechos. Tal como manifiesta Robbins (1999) quien indica que existen algunos indicadores de la insatisfacción laboral basada en dos

dimensiones, siendo la primera un elemento constructivo y la segunda destructivo que da pie a una conducta pasiva o activa, estando entre ellas la expresión que la define como un intento activo y constructivo para generar satisfacción y que consiste en sugerir mejoras, buscar el análisis de problemas con los supervisores como medio de comunicación horizontal y algunas formas de actividad sindical.

Finalmente tenemos el Factor VII definido como Puesto de trabajo que se conceptualiza como la valoración que tiene el colaborador con respecto a la labor que realiza diariamente en la institución, ante este factor se visualiza que existe un 83% de colaboradores pertenecientes a la Caja Sullana que tienen un alto nivel de satisfacción o que se encuentran conformes e identificados con la labor que ejercen diariamente dentro de la institución, posición contraria a la presentada por los colaboradores de la Municipalidad Provincial quienes registran porcentajes de 30% y 30% en los niveles regular y de alta insatisfacción de este factor. Desde el lenguaje estadístico también se observa una desigualdad significativa entre la media y la varianza de esta dimensión, dándonos como resultado que evidentemente existen diferencias importantes entre ambos grupos estudiados. Estos resultados se relacionan con lo hallado por Gómez, Pasache y Odonnell (2011) en una investigación realizada en un banco líder, para determinar los niveles de satisfacción de los trabajadores. Llegando a la conclusión que existen diferencias significativas entre los trabajadores de los puestos administrativos y los puestos operativos en función de las labores que realizan y las expectativas que tienen de dicho puesto, entendiendo que a mayor agradable sea el puesto de trabajo en que se encuentran mayor será la satisfacción laboral.

V.- CONCLUSIONES:

Primero: Después del análisis respectivo se llegó a determinar que si existen diferencias significativas en los grados de satisfacción laboral de ambas muestras evaluadas. Obteniendo un porcentaje de 84% de SL en los colaboradores de la CS y un 59% de insatisfacción laboral en los colaboradores de la MPS, con diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos.

Segundo: En lo referente a las 7 dimensiones analizadas mediante esta investigación se puede llegar a precisar que estadísticamente si existen diferencias significativas entre ambos grupos y cada una de las dimensiones estudiadas, en tanto que en todos los factores se puede evidenciar altos grados de SL en lo colaboradores de la CS y escasos niveles en los colaboradores de la MPS.

Tercero: De los resultados se puede llegar a deducir que existen algunos factores o dimensiones en donde se marca aún más las diferencias analizadas, como es el factor de Desarrollo en donde el colaborador tiene la amplia expectativa de crecer profesionalmente, llegándose a evidenciar que de la totalidad de colaboradores de la CS el 74% presenta altos niveles de satisfacción en comparación a el 60% de la totalidad de los colaboradores de la MPS que muestran altos niveles de Insatisfacción.

Cuarto: Los resultados nos indican que existe un marco de diferencia entre los niveles de satisfacción de los colaboradores de la instituciones de administración privada y los colaboradores que están sometidos a la administración pública, en la medida que esto genera buena disposición de compromiso ante el ejercicio laboral y con ello buena disposición para la atención al público y ofrecimiento del servicio.

VI.- RECOMENDACIONES:

Primero: Que las instituciones involucradas CS y MPS tomen conocimiento de los resultados obtenidos en el presente estudio con la finalidad de que se puedan tomar las medidas internas desde el punto de vista administrativo que permitan fortalecer los niveles de SL entre sus colaboradores y esto les lleve a mejorar su nivel de productividad, y compromiso con la entidad, permitiéndose con esto utilizar de mejor manera los recursos del estado.

Segundo: Que el área de administración, que se encarga de proveer los materiales y condiciones para el ejercicio del trabajo realice un auténtico inventario de necesidades en base a los requerimientos de cada área para que pueda asignar lo que les corresponde en función de las características de las tareas que se tiene que realizar según el área de trabajo, incluyendo en esto el equipo de protección personal y comunitario para que así los colaboradores se sientan atendidos y respondan de manera apropiada ante el cumplimiento de las metas.

Tercero: Que ambas instituciones analicen a nivel de la Gerencia Central (CS) y la alcaldía (MPS) en base a los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP, POI, PIA, etc.) la redistribución de manera estratificada el presupuesto consignado en las fuentes de financiamiento, para que se pueda asignar a cada trabajador una remuneración justa y coherente en función de las actividades que realiza dentro de lo requerido en el MOF institucional. Por otro lado, se recomienda que el área de asesoría legal, plantee una iniciativa de ordenanza que permita organizar y estandarizar estímulos de cumplimiento exitoso en donde se beneficie a los colaboradores que cumplen con sus responsabilidades con bonos económicos o puntos de ascenso. Logrando con esto la identificación con la institución y aporte al cumplimiento de las metas.

Cuarto: Que ambas instituciones puedan, desde el área de recursos humanos, establecer un plan de inducción, acompañamiento y monitoreo a los colaboradores que tenga como principal objetivo el guiarlos sin que estos se sientan vigilados y presionados durante el cumplimiento de sus labores, basando la supervisión en un método de AUTO EVALUACIÓN y VALORACIÓN en

donde el trabajador vaya regularizando el nivel de avance de sus funciones mediante encuestas cortas y personalizadas. Esto permitirá que se logre una productividad alta y adecuada mediante la ejecución libre de sus funciones.

Quinto: Que las institución fomente reuniones mensuales que permitan la integración y confraternidad entre los colaboradores, considerando que la relevancia de estas reuniones este en que se evidencie la presencia de los altos directivos de la plana jerárquica, con la finalidad de que sientan la ausencia de brechas entre los cargos ejercidos (Autoridades, funcionarios de confianza, personal nombrado, personal CAS, etc.). Del mismo modo, se habiliten talleres de manejo y control personal referidos a la resolución de conflicto, manejo de emociones, habilidades interpersonales, etc. que permitan desarrollar en ellos las habilidades apropiadas de buen desempeño grupal.

Sexto: Que se generen oportunidades equitativas al personal para que se forme académica y profesionalmente, a fin de que el colaborar sea más eficiente y eficaz, favoreciendo a la productividad de las labores y al cumplimiento de las metas.

Séptimo: Se establezcan métodos de comunicación apropiados que desarmen las barreras burocráticas y genere la mejor comprensión del mensaje tornándose esta sea más entendible entre los colaboradores, simplificando así la ruta de cumplimiento de metas.

Octavo: Efectuar mediciones periódicas, a realizarse de manera mensual, respecto a lo grados de satisfacción laboral en los colabores de las diferentes áreas, que permita medir constantemente el grado de estima que estos tiene en correlación con su puesto de trabajo y actividades ejercidas y así se pueda tener un mapa de claro de avance. Esto debe de ser cotejado con el reflejo que tienen los usuarios de los servicios brindados, mediante la realización de encuestas rápidas de la percepción de la satisfacción del trámite realizado.

Noveno: Es prudente recomendar que se continúe analizando la variable de satisfacción laboral con la finalidad de que sus resultados sean replicables con mayor fuerza de validez en el trascurso del tiempo.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2015). Diseño y Desarrollo del proyecto de investigación (2a ed.). Trujillo, Perú.
- Abrajan, C. y. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones laborales. Enseñanza e investigación en psicología , vol. 14, num. 1: 105-118.
- Arízaga, Y. (2014). El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la universidad señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, 2013. Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Baena, G. (2014). Metodología de la Investigación (1a. ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Campos Sanchez, R. Y. (2016). Niveles de Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa agricola del distrito de ÍLLIMO. Chiclayo : Universidad Privada Juan Mejia Baca .
- Castillo, Y. A. (2012). Monografias. Obtenido de Las políticas en la administración: <http://www.monografias.com/trabajos102/politicas-administracion/politicas-administracion.shtml>
- Cifuentes, J. (2012). Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención - 2012. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Coronado, G. (2017). La relación entre la satisfacción y el clima laboral en el compromiso organizacional Caso: Agropecuaria Martín SPR de RL. Tesis de maestra, Universidad Autónoma de Aguascalientes, México.
- Clark, a. E.; oswald, a. J. Y warr, p. B. (1996): "Is job satisfaction u-shaped in age?" Journal of Occupational and Organizational Psychology, vol. 69, pp. 57-81
- Cuevas, J. (2 de 4 de 2012). Psicología y Empresas. Obtenido de Desempeño Laboral: <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>
- Destino Negocio. (s.f.). Obtenido de <http://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/por-que-surge-la-insatisfaccion-laboral-y-como-se-maneja/>

- Díaz, Á., & Luna, A. (2014). Metodología de la investigación educativa: Aproximaciones para comprender sus estrategias. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Fhurnham. (2001). Psicología Organizacional. Mexico: Oxford.
- Gibson, J. L. y Klein, S. M. (1970): "Employee attitudes as a function of age and length of service: a reconceptualisation", *Academy of Management Journal*, nº 13, pp. 411-425.
- Gómez, I. (2016). Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa "Confecciones Robalino & Robalino. Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Herrera, F. (2012). El clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Aviación Civil. Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador., Quito, Ecuador.
- Lanas, G. (2014). La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito. Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Likert, R. (1986). *The human organization*. USA: Mc Grew - Hill.
- Lira, J. (18 de Agosto de 2014). Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadoresfeliz-centro-labores-68545>.
- Locke, E. A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction". En Dunnette, M. D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.
- Locke, E. A., Fitzpatrick, W., White, F. M. (1983). "Job satisfaction and role clarity among university and college faculty". *The Review of Higher Education*, 6, (4), 343- 365.
- Marroquín, R. (2012). Metodología de la investigación: Programa de Titulación 2012. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta, Lima, Perú.

- Mino A, M. (2014). Liderazgo y satisfacción laboral en la facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la universidad católica los angeles de chimbote – 2014. Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Montenegro, M. (2012). El clima laboral y la influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa pública “Tame”, en la unidad de negocio Quito periodo 2011-2012. Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Monteza, N. (2012). Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es Salud Chiclayo. Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Lambayeque, Chiclayo, Perú.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa (1a ed.). Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Prado, C. (2015). Relación entre clima laboral y Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo Trujillo. Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., y Glassman, M. (1992). "The situational occurrences theory of job satisfaction". *Human Relations*, 45, (8), 859-873.
- Racines, V. (2016). Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la defensoría del pueblo a nivel nacional. Tesis de Maestría, Universidad la Pontificia - Católica del Ecuador, Tesis de Maestría.
- Ramírez, I., Ruidías, E., & Venegas, J. (2015). Clima laboral y satisfacción laboral en el personal que labora en los institutos de educación superior tecnológica pública de la provincia de Piura- 2012. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo de Piura, Piura, Piura, Perú.
- Rivera, V., Martinez, M., & Vargas, W. (07 de 12 de 2012). Slideshare. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Versoacustico/presentacin-satisfaccion-laboral>.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2000). Administración. México: Pearson Education.
- Robbins, S. P. (2009). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson Educación.
- Romero, Arias, Hernandez, Perez, Priego, & Briceño. (2012). Pezzi. Obtenido de <https://prezi.com/atbqshsztyx/involucramiento-de-personal-y-gestion-de-procesos/>

- Vallejo, D. (2014). La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los Guardias de Seguridad en la Empresa Vicoso Cia. Ltda.”. Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Yengle, C. (2014). Guía de Métodos Estadísticos (1a ed.). Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.

ANEXOS

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN																										
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u></p> <p>¿Qué diferencia existe entre los niveles de SL de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>¿Qué diferencia existe entre el grado de las condiciones de trabajo existentes en los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre el grado de remuneración y beneficios percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre el grado de supervisión y control percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u></p> <p>OG Determinar las diferencias existentes entre los niveles de SL de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>O1 Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de las condiciones de trabajo existentes en los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>O2 Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de remuneración y beneficios percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>O3 Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de supervisión</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL:</u></p> <p>Hi: SI existe diferencias significativas entre los niveles de SL de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</u></p> <p>H1: SI existe diferencias significativas entre el grado de las condiciones de trabajo existentes en los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>H2: SI existe diferencias significativas entre el grado de remuneración y beneficios percibidos los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>H3: SI existe diferencias significativas entre el grado de supervisión y control percibidos por los colaboradores de la CM y</p>	<p><u>TIPO:</u></p> <p>El tipo de investigación utilizada en nuestra investigación es aplicada. Dentro de este marco utilizaremos los referentes teóricos y metodológicos ya existentes en relación a nuestra variable, para resolver los problemas prácticos, buscando nuevos conocimientos.</p> <p><u>MÉTODO:</u></p> <p>El método que utilizaremos es el descriptivo.</p> <p><u>DISEÑO:</u></p> <p>La investigación se desarrollara en base al diseño: Descriptivo comparativo.</p> <table border="1" data-bbox="1263 1174 1561 1358"> <tr> <td>M1</td> <td>O1</td> <td>~</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>M1 ≠ M2</td> </tr> </table>	M1	O1	~			M1 ≠ M2	<p><u>POBLACIÓN:</u></p> <p>La población está constituida por los trabajadores área administrativa de la MPS</p> <p><u>MUESTRA:</u></p> <p>Muestra 1 – Colaboradores de la Caja Sullana</p> <table border="1" data-bbox="1594 635 2092 882"> <thead> <tr> <th>Sub gerencias</th> <th>N. T.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestión de desarrollo Humano</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>Capacitación</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>77</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra 2 – Colaboradores de la MPS</p> <table border="1" data-bbox="1594 991 2092 1358"> <thead> <tr> <th>Sub gerencias</th> <th>N. T.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Educación y Cultura</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad Social</td> <td>09</td> </tr> <tr> <td>Registro Civil</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Programas Alimentarios</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>OMAPED</td> <td>07</td> </tr> </tbody> </table>	Sub gerencias	N. T.	Gestión de desarrollo Humano	44	Capacitación	31	TOTAL	77	Sub gerencias	N. T.	Educación y Cultura	15	Responsabilidad Social	09	Registro Civil	16	Programas Alimentarios	17	OMAPED	07
M1	O1	~																												
		M1 ≠ M2																												
Sub gerencias	N. T.																													
Gestión de desarrollo Humano	44																													
Capacitación	31																													
TOTAL	77																													
Sub gerencias	N. T.																													
Educación y Cultura	15																													
Responsabilidad Social	09																													
Registro Civil	16																													
Programas Alimentarios	17																													
OMAPED	07																													

<p>el grado de relaciones humanas que se establecen por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre el grado de desarrollo percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre el grado de comunicación de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre el grado de valoración del puesto de trabajo de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana?</p>	<p>y control percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>O4 Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de relaciones humanas que se establecen por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>O5 Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de desarrollo percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>O6 Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de comunicación de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>O7 Identificar las diferencias significativas existentes entre el grado de valoración del puesto de trabajo de los colaboradores de la CM y</p>	<p>la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>H4: SI existe diferencias significativas entre el grado de relaciones humanas que se establecen por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>H5: SI existe diferencias significativas entre el grado de desarrollo percibidos por los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>H6: SI existe diferencias significativas entre el grado de comunicación de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana.</p> <p>H7: SI existe diferencias significativas entre el grado de valoración del puesto de trabajo de los colaboradores de la CM y la MP de la Provincia de Sullana</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>M2</td> <td>O2</td> <td>=</td> </tr> </table>						M2	O2	=	<table border="1"> <tr> <td>Participación Social</td> <td>09</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>73</td> </tr> </table>		Participación Social	09	TOTAL	73
M2	O2	=															
Participación Social	09																
TOTAL	73																
			<p>Dónde:</p> <p>M1= Colaboradores del área de recursos humanos de la CS.</p> <p>M2 = Colaboradores del área de desarrollo social de la MPS.</p> <p>O1 y O2= Medición de los niveles de SL.</p>														

	la MP de la Provincia de Sullana.			
--	-----------------------------------	--	--	--

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

Definición: Actitud del trabajador hacia su actual puesto de trabajo.

Descripción General

Ficha Técnica

Nombre de la Prueba: Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.

Autor: Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores

Año: 2013.

Procedencia: Chimbote – Perú.

Administración: Individual / Colectiva.

Descripción de la Escala

La Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. La escala de tipo Likert se puntúa desde un “Totalmente en desacuerdo” (1 punto) hasta un “Totalmente de acuerdo” (5 puntos). Está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Desarrollo, Comunicación y Puesto de Trabajo.

Validación de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

Validez por Criterio de Jueces

Para la validación de la escala preliminar SL-ARG se consultó a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión., los cuáles realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios. Esta validación permitió la selección de 44 ítems distribuidos en siete factores.

Validez de Constructo

Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson (r), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ($p < 0,01$). Dichos resultados se muestran a continuación (Tabla N°1).

**Tabla N°1: Índice de Validez para cada ítem de la Escala de Satisfacción
Laboral SL-ARG**

Factores	Item	r	p
I. Condiciones de Trabajo	1	0,377	0,001
	8	0,456	0,001
	15	0,621	0,001
	22	0,460	0,001
	29	0,578	0,001
	36	0,569	0,001
	41	0,491	0,001
II. Remuneraciones y beneficios laborales	2	0,416	0,001
	9	0,579	0,001
	16	0,467	0,001
	23	0,415	0,001
	30	0,471	0,001
	42	0,495	0,001
III. Supervisión	3	0,596	0,001
	10	0,641	0,001
	17	0,654	0,001
	24	0,600	0,001
	31	0,624	0,001
	37	0,547	0,001
IV. Relaciones humanas	4	0,656	0,001
	11	0,605	0,001
	18	0,550	0,001
	25	0,650	0,001
	32	0,647	0,001
	38	0,646	0,001
V. Desarrollo	5	0,583	0,001
	12	0,627	0,001
	19	0,622	0,001
	26	0,552	0,001
	33	0,677	0,001
	39	0,502	0,001
	43	0,425	0,001
VI. Comunicación	6	0,475	0,001
	13	0,590	0,001
	20	0,443	0,001

	27	0,554	0,001
	34	0,754	0,001
	40	0,600	0,001
VII. Puesto de trabajo	7	0,546	0,001
	14	0,559	0,001
	21	0,391	0,001
	28	0,572	0,001
	35	0,641	0,001

p<0,01: ítem aceptado

Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

La confiabilidad de la Escala SL-ARG, se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice general de 0.878, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable. Dichos resultados generales y por factores se muestran a continuación (Tabla N°2).

Tabla N°2: Estimaciones de Confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.

Confiabilidad	Cronbach
Escala Total	0.878
Condiciones de Trabajo	0.881
Remuneraciones y beneficios laborales	0.692
Supervisión	0.906
Relaciones humanas	0.876
Desarrollo	0.826
Comunicación	0.689
Puesto de trabajo	0.799

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos:.....Edad:.....Tiempo de Servicio:.....

Área a la que pertenece: Sexo: Masculino
Femenino

Condición Laboral: Estable Contratado Otros

Jerarquía Laboral: Directivo Empleado Operario

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO (TA), DE ACUERDO (DA), INDIFERENTE (I), EN DESACUERDO (ED), TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD).

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en					

	otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
		TA	DA	I	ED	TD
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización,					

	recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Muchas gracias...



"Año de La lucha contra la Corrupción y la Impunidad" 07.57 - Ed

SOLICITA:

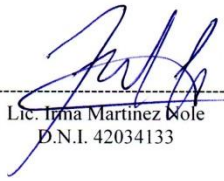
Permiso para evaluar a colaboradores del área de RECURSOS HUMANOS

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA CMAC - SULLANA

Yo, Irma Victoria, Martinez Nole, identificado con Documento Nacional de Identidad N°42034133, con domicilio en la Urb. López Albuja II Etapa Mz. I lote 24, de esta ciudad, ante Usted expongo:

Que estando próxima a la obtención de mi grado académico de MAESTRO en GESTIÓN PÚBLICA, y teniendo para ello que desarrollar una tesis relacionada a la Satisfacción laboral con la que cuentan los trabajadores de área de DESARROLLO SOCIAL, solicito se me brinde el permiso correspondiente para la aplicación del cuestionario denominado Escala de Satisfacción Laboral SL – ARG que perimirá la recolección de datos que aporten al desarrollo analítico de mi proyecto de tesis con el personal antes mencionado y así poder concluir de manera satisfactoria con la meta académica propuesta. Estando convencidos de su valeroso espíritu de colaboración esperamos pueda acceder a la petición solicitada.

Sullana, 30 de Noviembre del 2019


Lic. Irma Martinez Nole
D.N.I. 42034133

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA		TICKET EXPEDIENTE N°:	044783	18/12/2019 10:01:21 a.m.
PROCEDIMIENTO: Con el Ciudadano PERMISO PARA EVALUAR A COLABORADORES DEL AREA		REMITENTE:	MARTINEZ NOLE IRMA VICTORIA	
RECEPCION: 18/12/2019 09:57 a.m. PLAZO DE RESPUESTA: 30 Dias FOLIOS: 1		DNI / RUC	REFERENCIA	N°
USUARIO: LUISA HORA: FIRMA:		42034133	CARTA	s/n
		Verificar el estado de su tramite en http://www.munisullana.gob.pe La recepción de documentos no significa su aceptación y está sujeto a posterior revisión.		


Permiso para evaluar a colaboradores del área de DESARROLLO SOCIAL

SEÑOR ALCALDE DE LA PROVINCIA DE SULLANA

Yo, Irma Victoria, Martinez Nole, identificado con Documento Nacional de Identidad N°42034133, con domicilio en la Urb. López Albuja II Etapa Mz. I lote 24, de esta ciudad, ante Usted expongo:

Que estando próxima a la obtención de mi grado académico de MAESTRO en GESTIÓN PÚBLICA, y teniendo para ello que desarrollar una tesis relacionada a la Satisfacción laboral con la que cuentan los trabajadores de área de DESARROLLO SOCIAL, solicito se me brinde el permiso correspondiente para la aplicación del cuestionario denominado Escala de Satisfacción Laboral SL – ARG que perimirá la recolección de datos que aporten al desarrollo analítico de mi proyecto de tesis con el personal antes mencionado y así poder concluir de manera satisfactoria con la meta académica propuesta. Estando convencidos de su valeroso espíritu de colaboración esperamos pueda acceder a la petición solicitada.

Sullana, 30 de Noviembre del 2019


 Lic. Irma Martinez Nole
 D.N.I. 42034133