



Universidad Andina Del Cusco

Facultad De Ciencias De La Salud

Escuela Profesional De Psicología



**Satisfacción Laboral En Trabajadores Administrativos De La
Municipalidad De San Jerónimo, Cusco 2017**

Tesis Presentado por:

Bach. Ps. Oscar Fernando Mujica Gonza

Para optar el Título Profesional de Psicólogo

Asesor:

Mg. Ps. Gareth Del Castillo Estrada

Cusco – 2018



Agradecimientos

Agradezco a nuestra casa de estudios superiores Universidad Andina del Cusco, que me acogió durante este proceso de formación, así mismo agradecer a mi asesor al Mgt. Ps. Gareth Del Castillo Estrada quien con su experiencia, exigencia y compromiso hizo posible la realización de este trabajo de investigación.

Un agradecimiento especial a la Ps. Laura Diana Holgado Tejada y al Mgt. Ps. Midwar Olarte Sotomayor quienes en su calidad de dictaminantes y con su asesoría y exigencia me ayudaron a mejorar mi proyecto de investigación.

Agradecer al Abg. William Paño Chinchazo alcalde de la Municipalidad de San Jerónimo quien autorizó y brindó su apoyo para aplicar la escala de satisfacción laboral en trabajadores administrativos. Así mismo agradecer a la gerencia de desarrollo humano y social a través de la DEMUNA por haber colaborado y gestionado la realización de esta investigación.



Dedicatoria

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos, con cariño dedico esta tesis a toda mi Familia. A mi madre Flora por su dedicación y apoyo incondicional en todo momento; a mi padre Angel por sus consejos y confianza; a mi abuelo Blas por su preocupación y apoyo; a mi tío Juan por sus consejos y su cariño y a mi sobrino Rodrigo por alegrarme los días en momentos difíciles.



Jurado de Tesis

Dra. Ps. Yanet Castro Vargas

Presidenta - Replicante

Ps. José Antonio Paredes Gordon

Replicante

Ps. Laura Holgado Tejada

Dictaminante

Mgter Ps. Midwar Olarte Sotomayor

Dictaminante

Mg. Ps. Gareth Del Castillo Estrada

Asesor



ÍNDICE

	Pág.
Capítulo 1: Introducción	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Justificación	7
1.3.1 Conveniencia	7
1.3.2 Relevancia social	8
1.3.3 Implicancias prácticas	8
1.3.4 Valor teórico	8
1.3.5 Utilidad metodológica	9
1.4 Objetivos de la investigación	9
1.4.1 Objetivo general	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 Delimitación del estudio	10
1.5.1 Delimitación espacial	10
1.5.2 Delimitación temporal	10
1.6 Aspectos éticos	10
Capítulo 2: Marco Teórico	12
2.1 Antecedentes de estudio	12
2.1.1 Antecedentes internacionales	12
2.1.2 Antecedentes nacionales	12
2.1.3 Antecedentes locales	13
2.2 Bases teóricas	14
2.2.1 Satisfacción Laboral	14
2.2.2 Modelos teóricos	15
2.2.3 Modelos teóricos de Satisfacción Laboral – SPC	18
2.2.4 Actitudes frente al trabajo	19
2.2.5 El trabajo	19



2.2.6 Modernización de la gestión pública al 2021	20
2.2.7 Objetivo principal de la Política	21
2.2.8 Principios orientadores de la Política	21
2.2.9 Ejes transversales de la Política	22
2.2.10 Ley orgánica de municipalidades Ley Nro 27972	22
2.2.11 La organización de los gobiernos locales	23
2.2.12 Resolución de Alcaldía Nro. 023-20017-A-MDSJ/C	23
2.3 Hipótesis	24
2.4 Variable	24
2.4.2 Operacionalización de variables	25
2.5 Definición de términos básicos	26
Capítulo 3: Diseño metodológico	29
3.1 Enfoque	29
3.2 Alcance del estudio	29
3.3 Diseño de investigación	29
3.4 Población	30
3.5 Muestra	31
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.6.1 Instrumento de recolección de datos	33
3.7 Validez y confiabilidad de instrumentos	33
3.7.1 Validez	33
3.7.2 Confiabilidad	34
3.8 Plan de análisis de datos	35
Capítulo 4: Resultados de la investigación	36
4.1 resultados respecto a los objetivos específicos	36
4.1.1 Niveles de satisfacción laboral, según genero	36
4.1.2 Niveles de satisfacción laboral, según modalidad de contrato	38
4.1.3 Dimensiones condiciones laborales y/o materiales	40
4.1.4 Dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos	41
4.1.5 Dimensión política administrativas	42
4.1.6 Dimensión relaciones sociales	42



4.1.7 Dimensiones desarrollo personal	43
4.1.8 Dimensiones desempeño de tareas	44
4.1.9 Dimensiones relación con la autoridad	44
4.2 Resultados respecto al objetivo general	45
Capítulo 5: Discusión	47
5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	47
5.2 Limitaciones del estudio	48
5.3 Comparación crítica con la literatura	49
5.4 Implicancias del estudio	51
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
Apéndice A	59
Apéndice B	61
Apéndice C	62
Apéndice D	66

**RELACIÓN DE TABLAS**

	Pág.
Tabla 1. <i>Distribución poblacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, en el año 2017, según género</i>	30
Tabla 2. <i>Distribución poblacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, en el año 2017, según modalidad de contrato</i>	30
Tabla 3. <i>Distribución de la muestra de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, en el año 2017, según género</i>	32
Tabla 4. <i>Distribución de la muestra de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, en el año 2017, según modalidad de contrato</i>	32
Tabla 5. <i>Niveles de satisfacción laboral, según género</i>	37
Tabla 6. <i>Niveles de satisfacción laboral, según modalidad de contrato.</i>	39
Tabla 7. <i>Dimensión condiciones físicas y/o materiales</i>	41
Tabla 8. <i>Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos</i>	41
Tabla 9. <i>Dimensión políticas administrativas</i>	42
Tabla 10. <i>Dimensiones relaciones sociales</i>	42
Tabla 11. <i>Dimensión desarrollo personal</i>	43
Tabla 12. <i>Dimensión desempeño de tareas</i>	44
Tabla 13. <i>Dimensión relación con la autoridad</i>	44
Tabla 14. <i>Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo</i>	45



Lista de apéndices

Apéndice A. Escala de Opiniones – SL SPC	59
Apéndice B. Consentimiento informado	61
Apéndice C. Matriz de consistencia	62
Apéndice D. Solicitud para la aplicación del instrumento	66



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo. La investigación es del tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal, la misma que se realizó en una muestra de 156 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (2005). El análisis de resultados se hizo a través del paquete estadístico SPSS 22, los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de San Jerónimo en una categoría diagnóstica promedio, que revelan la presencia de dos sentimientos opuestos hacia su centro de labor que afectan la actitud hacia el trabajo en cuyo caso conviene confrontar ideas y/o posiciones con el fin de reorientar la disposición hacia la actividad laboral.

PALABRAS CLAVES:

Satisfacción laboral

ABSTRACT

The objective of this research was to determine job satisfaction in administrative workers of the Municipality of San Jerónimo. The research is of a descriptive type with a quantitative approach, with a transversal non-experimental design, the same one that was carried out in a sample of 156 workers. Sonia Palma Carrillo (2005) was used to collect data using the SL - SPC Labor Satisfaction Scale. The analysis of results was made through the statistical package SPSS 22, the main results are that there are no significant differences in the average level of job satisfaction of administrative workers in the Municipality of San Jerónimo in an average diagnostic category, which reveal the presence of ambivalent feelings towards their work center that affect the attitude towards work in which case it is convenient to confront ideas and / or positions with the purpose of reorienting the disposition towards the labor activity.

KEYWORDS:

Work satisfactio





CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Los gobiernos locales son entidades que gozan de autonomía política, económica y administrativa básicas de la organización territorial del estado y de canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local: el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local; con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines (Constitución Política del Perú, 1993).

Tienen como objeto representar a los vecinos y gestionar servicios públicos para un desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. Estas se dividen en provinciales y distritales, está representado por el consejo municipal integrado por el alcalde y regidores que cumplen funciones normativas y fiscalizadoras; siendo el alcalde el representante legal y su máxima autoridad administrativa.

Los municipios fueron instituidos en la década de los 60 en el primer gobierno de Fernando Belaúnde Terry, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática en el Perú existen 196 municipalidades provinciales, 1 mil 655 municipalidades distritales y 2



mil 534 municipalidades de centros poblados, según lo dispuesto en la resolución N° 084-2017-INEI, publicada el Diario Oficial El Peruano el 22 de marzo del 2017 (INEI, 2017).

El distrito de San Jerónimo se encuentra en la provincia y la región del Cusco, ubicado a 11km. de la capital de la provincia, con una extensión entre 103,34 kilómetros cuadrados, donde cuenta con una población aproximada de 31, 700 habitantes, así mismo cuenta con 05 comunidades que son las siguientes: Comunidad de Huaccoto, Comunidad de Pillao Matao, Comunidad de Suncco, Comunidad de Conchacalla y la Comunidad de Qollana. La Municipalidad de San Jerónimo se encuentra ubicada al costado de la plaza mayor del distrito, en la actualidad cuenta con 10 gerencias que son las encargadas de dar sostenibilidad al municipio con un total de 260 trabajadores administrativos en sus diferentes modalidades de contrato los cuales tienen contacto permanente con las personas que vienen al municipio a solicitar algún servicio que brinda. Según la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley Nro. 27972, los gobiernos locales son las entidades encargadas de organizar el territorio del estado, asuntos públicos, gestiones con autonomía, siendo esencial del gobierno local, su territorio, población y organización. Los gobiernos locales cuentan con autonomía, tanto política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, radicando en ejercer actos de gobierno, como mantener su origen y demarcación territorial, promover una adecuada prestación de servicios, mantener un estado democrático, descentralizado unitario y desconcentrado, promocionando el desarrollo económico local, manejando las relaciones entre el gobierno local, regional y nacional, aplicando leyes generales y políticas y planes generales y la promoción del desarrollo integral.

Dentro de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 se encontró que la gestión pública presenta características deficitarias a pesar del incremento



de presupuestos en las municipalidades y diferentes gobiernos locales estos presentan características desprovistas como: *“Ausencia de un sistema eficiente de planeamiento y problemas de articulación con el sistema de presupuesto público, deficiente diseño de la estructura de organización y funciones, inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos, infraestructura, equipamiento y gestión logística insuficiente, inadecuada política y gestión de recursos humano, limitada evaluación de resultados e impactos, así como seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades, carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento, débil articulación intergubernamental e intersectorial”*. (Presidencia de Consejo de Ministros 2016), también se encuentra que los trabajadores presentan actitudes frente a su centro de labor basado en creencias, conceptos, emociones y conductas frente a su puesto de trabajo que hace que presenten diversos comportamientos favorables y desfavorables frente a su trabajo en la municipalidad.

El término satisfacción laboral, define Locke (1976) en Dongo (2011), como el estado emocional agradable y positivo que deriva de la evaluación que la persona hace en referencia de su trabajo y la experiencia que tiene acerca de su centro de labor, así mismo Barraza y Ortega (2009), refieren que la satisfacción laboral es la actitud que muestra el trabajador frente a su centro de trabajo, basándose en creencias, valores que el trabajador va desarrollando en su trabajo y que a su vez estos influirán de manera significativa en su comportamiento y los resultados que el obtenga. Davis y Newstrom (2003), refieren que los estudios sobre satisfacción laboral, son considerados uno de los más importantes dentro de una organización. Según Palma, S. (2005) la satisfacción laboral contiene 7 dimensiones que son las siguientes: *“Condiciones físicas y/o materiales, elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como*



facilitador de la misma. Beneficios laborales y/o remunerativos, el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Políticas administrativas, grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Relaciones sociales, grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Desarrollo personal, oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Desempeño de tareas, valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Relación con la autoridad, apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas” Palma, S. (2005).

La Municipalidad de San Jerónimo cuenta con 10 gerencias que están encargadas de todo el personal que labora dentro y fuera de la municipalidad siendo las siguientes gerencias: Gerencia de administración tributaria, Gerencia de administración, Gerencia de planificación y presupuesto, Gerencia de proyectos e inversiones, Gerencia de asesoría legal, Gerencia de infraestructura, Gerencia de planificación y acondicionamiento territorial, Gerencia de desarrollo humano y social, Gerencia de desarrollo económico local, Gerencia de medio ambiente y saneamiento, Secretaria general, órganos de control, comités y comisiones, que por sus diferentes actividades laborales, modalidades de contrato, orientación política presentan muchas diferencias, que hace que muchas veces el estado emocional de los trabajadores no sea positivo, de tal manera que no le den el valor a su trabajo y a sus aspiraciones personales debido a que muchos de los trabajadores solo trabajan por gestiones de los candidatos que apoyan, comparten el trabajo con otros trabajadores de otros partidos políticos que muchas veces son detractores de la gestión con



los que ellos entraron a trabajar, muchas veces los mismos presentan problemas con trabajadores nombrados, trabajadores restituidos por Ley, que muchas veces presentan diferentes políticas y estas afectan sus relaciones sociales dentro del trabajo, también la estabilidad laboral que ellos estarán expuestos, ya que los puestos de trabajo son por periodos cortos y que el ambiente de laboral muchas veces es hostil, la reducción de presupuesto económico que se vive hoy dentro de todas las municipalidades locales y regionales, la presión de la población, el dejar muchos proyectos para última hora más aun cuando la gestión edil está finalizando, acompañado con las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, su desarrollo personal, el desempeño de tareas que ejercen, su relación con la autoridad, todas estas situaciones hace que las personas que trabajan bajo diferentes modalidades de contrato de trabajo no tengan una satisfacción laboral adecuada mucha veces afectando la gestión edil, mostrando actitudes desfavorables hacia su centro de trabajo. Muchas veces el contacto y atención de los trabajadores administrativos hacia los ciudadanos y clientes no es del todo bueno afectando a las personas que hacen uso dichos servicios municipales, causando insatisfacción de los usuarios y pobladores.

La Municipalidad de San Jerónimo es una de las municipalidades más importantes de la provincia del Cusco, debido a que cuenta con una cantidad de población importante, así como expansión territorial extensa, presupuesto económico considerable, siendo uno de los distritos con más desarrollo, es por ello que la satisfacción laboral debe ser positiva, los trabajadores administrativos en sus diferentes modalidades de contrato, estos deberían presentar un estado emocional favorable estable, así como una actitud positiva hacia su trabajo, una adecuada atención al cliente y al poblador; así agregar un valor significativo a su trabajo, debido a que es un trabajo de servicio social que los pobladores electores



encargan a sus autoridades, debe existir condiciones físicas y/o materiales favorables, beneficios laborales y/o remunerativos acordes, políticas administrativas adecuadas, relaciones sociales armoniosas, desarrollo personal positivo, desempeño de tareas adecuadas, una buena relación con la autoridad, que permita un desarrollo de los trabajadores y dicho distrito emblemático de la región Cusco.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017, según su género y modalidad de contrato laboral?
2. ¿Cómo se presenta la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?
3. ¿Cómo se presenta la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?
4. ¿Cómo se presenta la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?
5. ¿Cómo se presenta la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?



6. ¿Cómo se presenta la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?
7. ¿Cómo se presenta la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?
8. ¿Cómo se presenta la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?

1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia

El presente proyecto de investigación ayudara a complementar y actualizar investigaciones enfocadas al ámbito de la psicología organizacional, servirá así mismo para motivar a los estudiantes a investigar sobre satisfacción laboral en trabajadores administrativos en el ámbito estatal a nivel regional y nacional, enfocado en la mejora del ámbito organizacional dentro de las municipalidades, ya que estos tiene contacto y atención directa con pobladores que vienen a solicitar un servicio, de manera que sean los principales beneficiados con los resultados obtenidos, promoviendo el desarrollo integral de los trabajadores administrativos y por ende en entidades públicas propiamente dicha. Con el objetivo de generar incentivos que satisfagan su desarrollo personal, profesional y que brinden mejor calidad de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de San Jerónimo, generar nuevos proyectos de investigación relacionados con esta variable de estudio en el ámbito provincial y distrital.



1.3.2 Relevancia social

Se dejó de realizar investigaciones sobre esta variable en el área de la psicología organizacional que nos permite beneficiar a los trabajadores administrativos, autoridades municipales, autoridades públicas, autoridades privadas y estudiantes interesados en la satisfacción laboral de la región Cusco, informando sobre la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de San Jerónimo, teniendo un alcance alto debido a que esta investigación podrá generalizarse en diferentes municipalidades de la región Cusco y del territorio nacional, no solo beneficiando a los trabajadores de forma directa sino que también a las familias de los mismos de tal manera que no solo se encuentre una mejora en lo laboral sino que también se encuentre una repercusión en el ámbito familiar del trabajador y también generar nuevas opciones laborales.

1.3.3 Implicancias prácticas

El presente proyecto de investigación nos ayudara a identificar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de San Jerónimo, impulsando a dar información actualizada, a proponer estrategias para mejorar dicha variable, asimismo generar planes de trabajos y programas preventivos promocionales para mejorar la satisfacción laboral.

1.3.4 Valor teórico

Este proyecto permite actualizar conocimientos referidos a la satisfacción laboral debido que en la región Cusco se dejó de desarrollar proyectos de investigación referentes al tema que se encuentra dentro de la psicología organizacional, permitiéndonos generalizar los datos obtenidos en las municipalidades de la región, así mismo los resultados nos permitirán revisar teorías actuales sobre psicología organizacional como los modelos teóricos de la teoría bifactorial de la satisfacción, teoría de las diferencias y funciones



individuales, modelos aditivos o sustractivos de la satisfacción laboral y el modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral, también comprender el comportamiento organizacional de la municipalidad de San Jerónimo para así describir y establecer hipótesis sobre dicho fenómeno presentado en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo.

1.3.5 Utilidad metodológica

La presente investigación nos permitirá poder desarrollar otros alcances dentro de la investigación que posibiliten correlacionar con otras variables, de tal manera lograr desarrollar investigaciones de tipo explicativo que permitan explicar causas y soluciones a diferentes fenómenos laborales, para adaptar conocimiento dentro de la Psicología Organizacional, carreras y disciplinas a fines, así como la creación de nuevos instrumentos de medición y análisis de datos, nos permitirá identificar, establecer mejoras y presentar soluciones en el ámbito organizacional.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017, según su género y modalidad de contrato.
2. Describir como se presenta la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.



3. Identificar como se presenta la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.
4. Describir como se presenta la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.
5. Identificar como se presenta la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.
6. Describir como se presenta la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.
7. Identificar como se presenta la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.
8. Describir como se presenta la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

El presente proyecto de investigación se ejecutó en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia del Cusco, región del Cusco.

1.5.2 Delimitación temporal

El presente proyecto de investigación se realizó entre los meses de junio del año 2017 y mayo del año 2018.

1.5.3 Aspectos éticos

Este proyecto de investigación respeta todos los aspectos éticos de la investigación científica brindando un consentimiento informado a cada evaluado, informando todo respecto a la investigación, teniendo en cuenta el respeto por los derechos de las personas,



así mismo el cuidado con la divulgación de la información que se obtendrá manteniendo en anonimato la identidad personal y la información que brinde cada trabajador, la información que se obtendrá solo será de estricto uso científico.



CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.2.1 Antecedentes internacionales

Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2008). *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA)*. El objetivo de esta investigación es determinar el clima laboral y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas, tesis con diseño mixto para la cual se evaluó a 96 trabajadores, se determinó la relación de las variables donde se obtuvo una relación positiva y significativa entre el clima y la satisfacción laboral, concluyendo que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho significativamente por el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción solo predice el rendimiento y la productividad.

Chiang, M. M., Salazar, C. M., Huerta, P. C., & Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. Donde el objetivo fue validar instrumentos para medir clima organizacional y satisfacción laboral, donde se utilizó una muestra de 547 trabajadores, desarrollándose un cuestionario de los autores Meliá y Peiró (1986) con 39 ítems, dando el



análisis factorial un coeficiente alfa alto (entre 0.8 y 0.9) demostrándose la relación positiva entre dichas variables.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Álvarez, D., Bolaños, M. R., Campos, M., Cerveleyn, J., Eddowes, J., & Ramírez, L. (1994, Mayo). *Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública*. Siendo una tesis de tipo no experimental, descriptiva, realizándose con una cantidad de 54 trabajadores, donde la investigación concluye que los trabajadores se encuentran laboralmente satisfechos, pero también se ha encontrado una caída en la satisfacción laboral a partir de los 10 años de tiempo prestado en la empresa, no mostrándose un patrón uniforme según la edad de los trabajadores.

Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Saenz, I. (2012). Realizan una investigación titulada *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Siendo una tesis de tipo no experimental, descriptiva correlacional, donde se encuentra que el nivel de satisfacción laboral es promedio, con posibilidades de mejora, no existen diferencias significativas entre las tres municipalidades, se encuentra en un nivel satisfecho el nivel de significación de tareas y beneficios económicos y menor en reconocimiento personal.

2.1.3 Antecedentes locales

Choque y Valeriano (2006). Realizan una investigación titulada, *Relación entre niveles de estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de la red Canas, Canchis, Espinar en el departamento de Cusco 2006*, siendo una tesis de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional, con el objetivo de determinar la relación en dichas variables, en una muestra de 129 trabajadores de salud, obteniendo lo siguiente: El 57% del personal de salud tiene un nivel promedio de satisfacción laboral, otro 23% presenta un



nivel insatisfecho, finalmente un 17.1% con una satisfacción alta, es decir que los trabajadores de salud en un 57% tienen una actitud favorable hacia su trabajo promedio bueno, el otro 23% presenta una actitud insatisfecha hacia su trabajo, y un 17.1% se encuentra con una actitud muy favorable hacia su trabajo.

Torres, G (2007), desarrolla una investigación titulada *Satisfacción laboral en docentes universitarios de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco, 2007*, siendo una tesis de tipo no experimental, de diseño descriptiva simple, con una población de 30 docentes obteniendo los siguientes resultados: 73.3% docentes presentan una satisfacción regular, 16.7% parcial satisfacción laboral, solo un docente presenta insatisfacción laboral, obteniendo que ningún docente presenta un nivel alto de satisfacción laboral, donde el 73% de trabajadores presenta una actitud promedio hacia su trabajo, un 16.7% una actitud buena hacia su trabajo, y un docente que muestra una actitud de insatisfacción hacia su trabajo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción Laboral

El término satisfacción laboral, define Locke (1976), como “Un estado emocional positivo, o agradable derivado de la valoración que el individuo hace del resultado de su trabajo o su experiencia con el mismo”, así mismo Barraza y Ortega (2009), refieren que la satisfacción laboral es la actitud que muestra el trabajador frente a su centro de trabajo, basándose en creencias, valores que el trabajador va desarrollando en su trabajo y que a su vez estos influirán de manera significativa en su comportamiento y los resultados que el obtenga. Davis y Newstrom (2007), refieren que los estudios sobre satisfacción laboral, son considerados uno de los más importantes dentro de una organización.

2.2.2 Modelos teóricos



A lo largo de estudios sobre satisfacción laboral se encuentran los siguientes modelos teóricos que se describen a continuación

a) Teoría bifactorial de la satisfacción

En la presente teoría Herzberg (Dongo 2017) considera el desarrollo de modelos de satisfacción laboral, donde postula la existencia de dos grupos laborales en ellos la satisfacción laboral e insatisfacción laboral, ambos siendo totalmente distintos, influyendo estos en la conducta del trabajador, de acuerdo a estos también existen dos factores motivacionales que son extrínsecos o motivacionales e intrínsecos o higiénicos presentándose en los factores motivadores los siguiente:

- El trabajo en sí.
- El grado del logro, producto del nivel de exigencia de la tarea.
- La posibilidad de progreso y de la realización.
- El grado de responsabilidad y autonomía asignadas.
- El reconocimiento de los superiores, compañeros y subordinados.
- El desarrollo o ascenso.

Dentro de los factores higiénicos o intrínsecos se encuentran los siguientes:

- Las políticas de recursos humanos de la empresa.
- La calidad de la supervisión.
- El clima de las relaciones interpersonales.
- Las condiciones físicas del trabajo.
- El salario recibido.

Según el modelo bifactorial solo los factores intrínsecos pueden prevenir la insatisfacción laboral, debido a que los factores intrínsecos serian aquellos con contenidos del mismo, responsabilidad, logro, etc.

**b) Teoría de las diferencias y funciones individuales**

Lucas A. (1977) en Dongo 2011, refiere y denomina métodos comparativos, conociéndose a partir de esta teoría la satisfacción e insatisfacción laboral mediante análisis de comparación y correlación con el ausentismo e inestabilidad laboral.

c) Modelos Aditivos o Sustractivos de la satisfacción laboral

En el modelo de Dongo (2011), la satisfacción laboral es una función sumatoria de la satisfacción de diferentes necesidades en el propio trabajo.

Dongo (2011), *“Los métodos sustractivos estiman la satisfacción laboral en función de la diferencia existente en el grado en que en realidad se colman las necesidades y el grado en que idealmente deberían satisfacerse, son importantes las necesidades de reconocimiento, logro y autonomía”*.

Siguiendo con este modelo, para Porter (1962) citado en Torres 2007, *“la satisfacción laboral está en función a la recompensa que el individuo recibe de su trabajo, es decir la diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada y la recompensa efectiva recibida”*. Dongo (2011).

SL = Recompensa percibida como adecuada – recompensa obtenida adecuadamente.

d) Modelo tentativo de factores determinantes de Satisfacción Laboral

Robbins (1998) en Dongo (2011), refiere que considera factores principales que determinan la satisfacción laboral:

I) Reto del trabajo

Los empleados tienden a preferir trabajos que les permitan usar sus habilidades, que se les ofrezca variedad de tareas, libertad y retroalimentación de la misma, es necesario que debe darse de manera moderada debido a que retos más amplios podrían generar frustración y sensación de fracaso en el trabajador, generándole insatisfacción laboral.



II) Sistema de recompensas justas

En este punto nos referimos netamente al sistema de salarios y políticas de ascenso que debe tener el trabajo:

- Satisfacción con el salario
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

III) Condiciones favorables de trabajo

Para todo trabajador el ambiente laboral de trabajo es importante, que le brinde bienestar personal y que este le ayude a desempeñarse bien, un buen ambiente le permite mejorar su desempeño y por ende tendrá buena satisfacción laboral.

IV) Cultura organizacional de la empresa

El sistema que brinde una buena cultura de clima organizacional, hará que el trabajador presente una buena satisfacción laboral, basado en valores y normas sociales positivas, encontrando factores que influyen:

- Colegas que brinden apoyo - satisfacción con la supervisión.
- Orientación a la tarea por parte del líder formal.

2.2.3 Modelos teóricos de Satisfacción Laboral - SPC

El instrumento de satisfacción laboral de Palma (2005) presenta las siguientes variables:

a) Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

b) Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos



El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

c) Factor III: Políticas Administrativas

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

d) Factor IV: Relaciones Sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

e) Factor V: Desarrollo Personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

f) Factor VI: Desempeño de Tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

g) Factor VII: Relación con la Autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.2.4 Actitudes frente al trabajo

Según Robbins (1999), Las actitudes presentan factores dinámicos y variables, es así que una actitud puede cambiar más rápido en lo que termino en desarrollarse, la actitud de un trabajador se puede reflejar en su satisfacción laboral y estaría basada en la



personalidad del individuo, en sus características sociodemográficas, salario, la situación en la que se encuentre y la vida profesional del trabajador.

Rosenberg y Hovland en Ruiz (2009) refieren tres componentes de las actitudes siendo predisposiciones para responder ante ciertas situaciones, siendo las siguientes:

- Componentes afectivos: Se considera al segmento emocional o de sentimientos.
- Componentes cognitivos: Son creencias, opiniones información del individuo.
- Componente de la conducta: Refiere al comportamiento ante determinada situación.

2.2.5 El trabajo

Según Ramírez, A. y Benítez, J. (2012). *“El trabajo es la actividad esencial en la vida de todo ser humano que da condición y une con la sociedad; éste puede ser una tarea, un deber o un logro; también puede ser físico, mental o ambos. Su importancia en la existencia humana se refleja en el hecho de ser la actividad a la que se le dedica mayor tiempo durante la edad adulta; en el hecho de que es el medio más seguro de ganar el sustento económico para la familia, de sí mismo y para desempeñar un papel en la sociedad”*.

Cabe señalar que los aspectos importantes del trabajo son:

- Que el trabajo es personal y busca el desarrollo del individuo.
- Es productivo, busca satisfacer las necesidades del individuo.
- Es social permite al individuo poder desempeñar un rol y papel en la sociedad.



Otros aspectos que infieren en el desarrollo del individuo.

- Genera identidad en el individuo
- Mejora el autoestima del individuo
- Genera funciones sociales en el individuo.

2.2.6 Modernización de la gestión pública al 2021

Dentro de los órganos del estado la Presidencia del Consejo de Ministros estableció la política de modernización de entes públicos, para así hacer frente a los problemas que aquejaban dicha gestión existente, con el objetivo de que el ciudadano sea el protagonista y así pueda recibir bienes y servicios de calidad con el menor costo. Los ciudadanos exigen un estado moderno que cumpla ciertos requisitos como:

- **Orientado al Ciudadano:** Logrando asignar recursos y organizándolo para cubrir las necesidades del ciudadano
- **Eficiente:** Donde un Estado pueda manejar sus recursos de forma correcta, logrando que cada ciudadano acceda a servicios de calidad, en cantidades óptimas y con un menor precio.
- **Unitario y descentralizado:** Es capaz de adaptarse a diversas necesidades del ciudadano del territorio nacional trabajando conjuntamente con los gobiernos descentralizados.
- **Inclusivo:** Busca que todos accedan a las mismas oportunidades y servicios con la mejor calidad.
- **Abierto:** Fomenta la participación ciudadana con transparencia promoviendo la ética pública, dando cuentas de su desempeño.

2.2.7 Objetivo principal de la Política



Uno de sus objetivos principales es articular e impulsar la modernización en todas las entidades públicas para que estos logren objetivos positivos en beneficio del ciudadano y del Estado.

2.2.8 Principios orientadores de la Política

a) Orientar al ciudadano: Tiene como uno de sus objetivos principales el servir al ciudadano, y adaptarse a sus demandas.

b) Articulación intergubernamental e intersectorial: Fomenta la comunicación, cooperación y coordinación entre entidades del Estado para atender las demandas del ciudadano de manera eficaz y oportuna.

c) Balance entre flexibilidad y control de la gestión: Cubre las necesidades del ciudadano de manera flexible, acompañado de un control adecuado de los recursos.

d) Transparencia, rendición de cuentas y ética pública: Los servidores públicos deben actuar de manera justa, con veracidad y respeto a la legislación con transparencia, rindiendo cuentas, creando un ambiente de confianza con los ciudadanos.

e) Innovación y aprovechamiento de las tecnologías: Busca innovar y aprovechar la tecnología para un mejor desempeño en favor del ciudadano.

d) Principio de sostenibilidad: La gestión pública debe estar al cuidado del medio ambiente.

2.2.9 Ejes transversales de la Política

Cuenta con tres ejes transversales.

- **Gobierno abierto:** Es aquel gobierno que muestra transparencia, rinde cuentas de sus acciones y resultados, además que ofrece canales de participación del ciudadano participando en decisiones que toma su gobierno de turno.



- **Gobierno Electrónico:** Implica el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para mejorar el servicio a los ciudadanos e incrementar la transparencia.
- **Articulación interinstitucional:** Busca un estado unitario, descentralizado con metas y objetivos de manera conjunta, generando mecanismo de colaboración, coordinación y cooperación que le permitan mejorar sus capacidades y recursos para atender las demandas de manera eficiente adecuada y de manera oportuna hacia el ciudadano.

2.2.10 Ley orgánica de municipalidades Ley Nro 27972 (Publicada el 27 de mayo del 2003)

“Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines” (Constitución Política del Perú 1993, Art. 188° Ley N° 27783, Art. 40°).

“Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. En el marco del proceso de descentralización, y conforme al criterio de subsidiariedad, el gobierno más cercano a la población es el más idóneo para ejercer la competencia o función; por consiguiente, el Gobierno Nacional no debe asumir competencias que pueden ser cumplidas de forma más eficiente por los gobiernos



regionales, y estos, a su vez, no deben hacer aquello que puede ser ejecutado por los gobiernos locales” (Ley 27972, 2003) en Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Saenz, I. (2012).

2.2.11 La organización de los gobiernos locales

- **Consejo municipal:** Conformado por el alcalde y regidores según lo que establezca el Jurado Nacional de Elecciones.
- **La alcaldía:** Donde el alcalde es la autoridad máxima administrativa siendo el órgano ejecutivo local.
- **Órganos de coordinación:** Están conformados por
 - o El consejo de coordinación local provincial.
 - o El consejo de coordinación local distrital.
 - o La junta de delegados vecinales.
 - o Otros entes de participación con autoridades municipales.
- **Administración municipal:** Integrado por funcionarios, servidores públicos.

2.2.12 Resolución de Alcaldía Nro. 023-20017-A-MDSJ/C

Considera: “*Que, el programa de incentivos a la Mejora de la Gestión y la modernización Municipal (PI) es un instrumento de Presupuesto por Resultados, Cuyo objetivo principal es impulsar reformas que permitan lograr el crecimiento y el desarrollo sostenible de la economía local y la mejora de su gestión en el marco del proceso de descentralización y la mejora de la competitividad*”. (Resolución de Alcaldía Nro. 023-20017-A-MDSJ/C).

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis nula



No existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017, según género y modalidad de contrato laboral.

2.3.2 Hipótesis alternativa

Existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017, según género y modalidad de contrato laboral.

2.4 Variables

2.4.1 Identificación de variables

- Satisfacción Laboral



2.4.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Valoración
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es una actitud que genera el trabajador frente a su ambiente de labor basándose en las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, para los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32	- Muy satisfecho
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22	- Satisfecho
		Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33	- Promedio
		Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24	- Insatisfecho
		Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	- Muy insatisfecho
		Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	- Muy insatisfecho
		Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	



2.5 Definición de términos básicos

- a) **Satisfacción:** es la actitud hacia el trabajo, es un campo de interés cada vez mas creciente por quienes están vinculados a las actividades de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador del funcionamiento organizacional y representa para la sociedad un referente de los estándares de calidad de vida en las organizaciones (Palma, 1999)
- b) **Laboral:** todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social (Robbin, 1998).
- c) **Municipalidad:** son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia (Ley Orgánica De Municipalidades, Ley N° 27972, 2003).
- d) **Trabajador:** es el sujeto del contrato de trabajo que voluntariamente presta sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de la organización y dirección de otra persona, física o jurídica, denominada empleador o empresario (Palomeque, M. 2011).
- e) **Desempeño:** cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización (Chiavenato, 2000).



- f) **Administración:** es un sistema de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local (Ley Orgánica De Municipalidades, Ley N° 27972, 2003).
- g) **Significación de la tarea:** en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material) (Palma, S. 2005).
- h) **Condiciones de trabajo:** en la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).
- i) **Reconocimiento Personal y/o Social:** en la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).
- j) **Beneficios Económicos:** en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).
- k) **Género:** es una variable ocupacional utilizada en la investigación para clasificar a la población. Comprende: (a) femenino y (b) masculino.
- i) **Condición laboral:** es una variable ocupacional utilizada en la investigación, que se refiere a la categoría salarial a la que pertenece el entrevistado. Comprende: (a) funcionarios, (b) empleados, (c) obreros, (d) Contrato Administrativo de Servicio (CAS), y (e) practicantes.



j) Tiempo de servicio: es una variable ocupacional utilizada en la investigación, que se refiere al tiempo de labor que el entrevistado tiene en la municipalidad a la que pertenece. Esta variable se mide en meses y años. Para su análisis, de acuerdo a la frecuencia de los valores obtenidos en la muestra, se ha establecido la siguiente clasificación: (a) de cero a 15 años, (b) de 15 a 30 años, y (c) más de 30 años.

k) Contrato CAS: (contrato administrativo de servicios) es un contrato laboral que se aplica solo en el sector público. El contrato se celebra entre el estado y una persona natural que presta servicios de manera no autónoma. (Decreto Legislativo N°1057 y su Reglamento y la Ley 29849).



CAPÍTULO 3

DISEÑO METODOLOGICO

3.1 Enfoque

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2 Alcance del estudio

Este es un estudio descriptivo pues se han recolectado datos o componentes sobre diferentes aspectos del personal de la organización a estudiar y se realizara un análisis y medición de los mismos. La investigación busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Miden de manera independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.3 Diseño de investigación

No experimental, transversal en la cual no se manipula ni controla ninguna variable en estudio, solo describiendo la variable ya existente. Hernández, Fernández y Baptista, (2014). De esta manera se evaluara la satisfacción laboral en la muestra evaluada en un momento único sin manipular la variable.

M ————— O

Dónde:

M: Trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo

O: Satisfacción laboral

3.4 Población

La población total es de 260 trabajadores administrativos entre varones y mujeres en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco 2017.

Tabla 1

Distribución poblacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, en el año 2017, según género.

Población	<i>f</i>	Porcentaje
Mujeres	134	52%
Varones	126	48%
Total	260	100%

La población de la Municipalidad según el género está dividida por 134 mujeres y 126 varones en el área administrativa que hace un total de 260 trabajadores.

Tabla 2

Distribución poblacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, en el año 2017, según modalidad de contrato.

Modalidad de contrato	Población	<i>f</i>	%
CAS	Varones	96	45%
	Mujeres	116	55%
Total		212	100%
Designados por decreto legislativo nro. 276	Varones	10	77%
	Mujeres	3	23%
Total		13	100%
Repuestos judiciales por decreto legislativo nro. 728	Varones	15	54%
	Mujeres	13	46%
Total		28	100%
Nombrados por decreto legislativo nro. 28676	Varones	5	71%
	Mujeres	2	29%
Total		7	100%



Según su modalidad de contrato se encuentra dividida en: contratados CAS, 116 mujeres y 96 varones, siendo un total de 212 trabajadores; designados por decreto legislativo Nro. 276: Ley de bases de la carrera administrativa, cargos de confianza, 10 gerencias y 3 asesores legales en alcaldía siendo 3 mujeres y 10 varones, presentando un total de 13 trabajadores; repuestos judiciales por decreto legislativo Nro. 728, Ley de fomento de empleo, repuestos judiciales, 13 mujeres y 15 varones, siendo un total de 28 trabajadores; nombrados por decreto legislativo Nro. 28676, nombramiento de personal administrativo, 2 mujeres y 5 varones, siendo un total de 7 trabajadores.

3.5 Muestra

El tipo de muestreo a utilizar es probabilístico no estratificado, para poblaciones finitas, donde se utilizará la fórmula de aleatorización simple. Se utilizaron la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Z²	=	1.96 (Nivel de Confianza = 95%)
P	=	0.5 (50% área bajo la curva)
Q	=	0.5 (50% comp. bajo la curva)
E	=	0.05 (5% de error muestral)
N	=	399 (Población absoluta)

$$n = 156$$

La muestra total es de 156 trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.

Una vez realizado el cálculo respectivo en base a los datos necesarios para la fórmula planteada y teniendo en cuenta una población finita de estudio, así como error muestral del 5%, común en ciencias sociales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), además de una representatividad y no representatividad de la muestra del 50%, teniendo en cuenta la falta de existencia de marcos de muestreo previos y trabajándose con un nivel

deseado de confianza del 95%, se obtiene una muestra de estudio de 156 trabajadores administrativos de la municipalidad de San Jerónimo a evaluar.

Tabla 3

Distribución de la muestra de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, en el año 2017, según género.

Muestra	<i>f</i>	Porcentaje
Varones	76	48%
Mujeres	80	52%
Total	156	100%

La muestra de la Municipalidad de San Jerónimo según el género esta con un total de 156 trabajadores, dividida por 80 mujeres y 76 varones en el área administrativa.

Tabla 4

Distribución poblacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, en el año 2017, según modalidad de contrato.

Modalidad de contrato	Población	<i>f</i>	%
Contratos CAS	Varones	61	45%
	Mujeres	71	55%
	Total	132	100%
Designados por decreto legislativo nro. 276	Varones	4	77%
	Mujeres	2	23%
	Total	6	100%
Repuestos judiciales por decreto legislativo nro. 728	Varones	8	54%
	Mujeres	6	46%
	Total	14	100%
Nombrados por decreto legislativo nro. 28676	Varones	3	71%
	Mujeres	1	29%
	Total	156	100%

Según su modalidad de contrato se encuentra dividida en: contratados CAS, 71 mujeres y 61 varones, siendo un total de 132 trabajadores; designados por decreto legislativo Nro. 276: Ley de bases de la carrera administrativa, cargos de confianza, siendo 2 mujeres y 4 varones, presentando un total de 6 trabajadores; repuestos judiciales por decreto legislativo Nro. 728, Ley de fomento de empleo, repuestos judiciales, 6 mujeres y 8



varones, siendo un total de 14 trabajadores; nombrados por decreto legislativo Nro. 28676, nombramiento de personal administrativo, 1 mujeres y 3 varones, siendo un total de 4 trabajadores.

3.6 Instrumento de recolección de datos

3.6.1 Instrumento de recolección de datos

a) FICHA TECNICA CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL SL – SPC

Nombre original	: Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC
Autor	: Ps. Sonia Palma Carrillo
Procedencia	: Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú.
Administración	: Individual y colectiva
Objetivo	: Evalúa Satisfacción Laboral
Contenido	: 36 ítems
Áreas que evalúa	: Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos Factor III: Políticas Administrativas Factor IV: Relaciones Sociales Factor V: Desarrollo Personal Factor VI: Desempeño de Tareas Factor VII: Relación con la Autoridad
Duración	: Promedio de 21 minutos aprox.

3.7 Validez y confiabilidad de instrumentos

3.7.1 Validez

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se correlaciono, el puntaje total de la Escala SL- SPC con las del cuestionario Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de 300 trabajadores.



Factores	I	II	III	IV	V	VI	VII	PT	PT
I	-	.39	.27	.22	.38	.27	.47	.65	.27
II	-	-	.34	.09	.33	.15	.28	.56	.49
III	-	-	-	.22	.28	.35	.36	.62	.38
IV	-	-	-	-	.28	.44	.39	.53	.19
V	-	-	-	-	-	.60	.46	.74	.50
VI	-	-	-	-	-	-	.48	.71	.01
Total SL-SPC									.40
P.05									

3.7.2 Confiabilidad

Las correlaciones Alfa de Cronbach, ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad.

Factores	Nro. Ítem	Alfa
Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales (alfa = .79)	1	.54
	13	.56
	21	.58
	28	.64
	32	.57
Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos (alfa = .68)	2	.47
	7	.44
	14	.51
	22	.43
Factor III: Políticas Administrativas (alfa = .67)	8	.38
	15	.45
	17	.50
	23	.50
	33	.29
Factor IV: Relaciones Sociales (alfa = .59)	3	.41
	9	.42
	16	.29
	24	.39
Factor V: Desarrollo Personal (alfa = .79)	4	.52
	10	.48
	18	.59
	25	.54
	29	.55
	34	.60
Factor VI: Desempeño de Tareas (alfa = .66)	5	.33
	11	.43
	19	.33
	26	.41



	30	.50
	35	.40
Factor VII: Relación con la Autoridad (alfa = .79)	6	.49
	12	.44
	20	.35
	27	.49
	31	.30
	36	.48
Total Escala SL - SPC		.68

3.8 Plan de análisis de datos

Se realizó el análisis descriptivo mediante la utilización de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central como la media aritmética y de dispersión con la utilización de la desviación estándar y gráficos lineales, para la prevalencia se utilizara la tabla de distribución de frecuencias y porcentaje con su respectivo diagrama de barras simple.

Todos los análisis de estadísticos se realizaran utilizando el software estadístico IBM SPSS versión 22 es uno de los programas estadísticos más capacitados para trabajar grandes bases de datos, analizarlos y representarlos gráficamente, Microsoft Excel 2010 es un programa que permite la realización operaciones con números organizados en una cuadrícula, hojas de cálculo y Microsoft Word programa informático orientado al procesamiento de textos, monografías, artículos de una manera ordenada.



CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para fines de la presente investigación, se aplicó la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo a 156 trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo entre varones y mujeres bajo las diferentes modalidades de contrato, contratos CAS, designados por decreto legislativo N° 276 – cargos de confianza, decreto legislativo N° 728 - repuestos judiciales, nombrados por decreto legislativo N° 28676.

En la actualidad es más frecuente observar trabajadores con actitudes insatisfechas frente a su trabajo, esta investigación se desarrolla respondiendo los objetivos específicos propuestos en el primer capítulo, enseguida presentamos los resultados en tablas, que reflejan lo exigido en el objetivo general.

4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos

4.1.1 Niveles de satisfacción laboral, según género

A continuación se describe los niveles de satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la municipalidad de San Jerónimo, Cusco – 2017, según género.

Tabla 5

Niveles de satisfacción laboral, según género.

Categoría	Género				Total	
	Masculino		Femenino		f	%
	f	%	f	%		
Muy satisfecho	0	0.0	1	1.3	1	0.6
Satisfecho	4	5.3	7	8.8	11	7.1
Promedio	58	76.3	60	75.5	118	75.6
Insatisfecho	13	17.1	12	15.0	25	16.0
Muy insatisfecho	1	1.3	0	0.0	1	0.6
Total	76	100	80	100	156	100
<i>Prueba t de Student = -1.596</i>						<i>p = 0.113</i>

La siguiente tabla muestra la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo según género, se puede observar que el grupo masculino está conformado por 76 trabajadores, de los cuales el 76.3% presenta una satisfacción laboral promedio que revela la presencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo que afectan la actitud hacia su centro de labor, seguido por el 17.1% que se encuentra insatisfecho, observamos al 5.3% que se encuentra satisfecho, seguido por el 1.3% se encuentra con una satisfacción laboral muy insatisfecho y ningún trabajador en una categoría muy satisfecho.

También observamos que el número de género femenino están conformados por 80 trabajadoras, de las cuales el 75.5% se encuentran en una categoría promedio, la categoría insatisfecho representada por el 15.0%, además el 8.8% con una categoría satisfecho, se encuentra además que el 1.3% presenta una categoría muy satisfecho y finalmente ninguna trabajadora en la categoría muy insatisfecho (tabla 5).



Según los resultados obtenidos con la prueba T de Student, al presentarse un nivel de significación bilateral mayor al 0,05, se acepta la hipótesis general, asumiendo la igualdad entre los grupos analizados, no existiendo diferencia en la satisfacción laboral de trabajadores administrativos varones y mujeres de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco, para el periodo 2017.

A fin de identificar la existencia de diferencias en la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, según género, se utilizó la prueba T de Student para dos muestras independientes. Habiéndose corroborado los supuestos necesarios para la aplicación del estadístico, obteniéndose para la prueba de Kolmogórov - Smirnov un nivel de significación de .200 para ambos grupos y para la prueba de Levene un nivel de significación de .963, dándose a entender la distribución normal de los resultados, así como la igualdad de varianzas.

4.1.2 Niveles de satisfacción laboral, según la modalidad de contrato

A continuación se describe los niveles de satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la municipalidad de San Jerónimo, Cusco – 2017, según modalidad de contrato.

Tabla 6
Niveles de satisfacción laboral, según modalidad de contrato.

Categoría	Modalidad de contrato									
	Contratos CAS		Designados por decreto legislativo nro. 276		Repuestos judiciales por decreto legislativo nro. 728		Nombrados por decreto legislativo nro. 28676		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	1	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	18.2
Satisfecho	10	7.6	0	0.0	0	0.0	1	25.0	41	46.6
Promedio	100	75.8	3	50.0	12	85.7	3	75.0	25	28.4
Insatisfecho	20	15.2	3	50.0	2	14.3	0	0.0	5	5.7
Muy insatisfecho	1	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1
Total	132	100	6	100	14	100	4	100	156	100
<i>ANOVA de un factor</i>									<i>p = 0.265</i>	

La siguiente tabla muestra la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo según modalidad de contrato, se puede observar que los trabajadores contratados por la modalidad CAS está conformado por 132 trabajadores, de los cuales el 75.8% presenta una satisfacción laboral promedio, el 15.2% insatisfecho, el 7.6% satisfecho, el 0.8% muy satisfecho y el 0.8% en una categoría muy insatisfecho.

Los designados por decreto legislativo N° 276, se encuentra a 6 trabajadores de los cuales observamos la prevalencia en la categoría promedio con un 50.0%, al igual que la categoría insatisfecho con 50.0%, en las categorías muy insatisfecho.



Los repuesto judicial por decreto legislativo N° 728 se encuentra representada por 14 trabajadores en el que encontramos una categoría promedio con 85.7%, observamos que el 14.3% en una categoría insatisfecho.

La variable nombrados por decreto legislativo N° 28676 se encuentra a 4 trabajadores, en el cual encontramos al 75.0% en una categoría promedio, en una categoría satisfecho encontramos al 25.0% y en las categorías muy insatisfecho.

Al identificarse un nivel de significación de 0.265, se acepta la hipótesis nula, asumiendo que no existe diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral, entre los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo ubicados según la modalidad de contrato, siendo estos: por contratación administrativa de servicio, designados por decreto legislativo nro. 276, repuestos judiciales por decreto legislativo nro. 728 o nombrados por decreto legislativo nro. 28676.

Posteriormente se desarrolló la prueba Post Hoc, en la cual se pudo determinar mediante comparaciones múltiples, que no existe diferencia estadísticamente significativa entre ninguno de los grupos de trabajadores según actividad desarrollada, presentándose en todos los casos niveles de significación mayores a 0.05.

A fin de determinar si existe diferencia en la satisfacción laboral, según la modalidad de contrato, se utilizó la prueba ANOVA, teniendo en cuenta que la población en estudio dentro de su actividad laboral se divide en más de dos grupos.

4.1.3 Dimensión de condiciones laborales y/o materiales

Tabla 7
Dimensión de condiciones físicas y/o materiales

Categoría	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	9	5.8
Satisfecho	33	21.2
Promedio	69	44.2
Insatisfecho	34	21.8
Muy insatisfecho	11	7.1
Total	156	100.0

La dimensión condiciones laborales y/o materiales, tenemos mayor prevalencia en la categoría promedio con 44.2%, esto significa que los trabajadores evaluados no muestran satisfacción ni insatisfacción respecto a los elementos materiales o de infraestructura que facilitan las labores en sus respectivos puestos de trabajo, en las categorías negativas encontramos al 21.8% en la categoría insatisfecho y 7.1% en la categoría muy insatisfecho y en las categorías positivas tenemos al 21.2% en la categoría satisfecho y 5.8% en la categoría muy satisfecho.

4.1.4 Dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla 8
Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos

Categoría	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	3	1.9
Satisfecho	27	17.3
Promedio	117	75.0
Insatisfecho	8	5.1
Muy insatisfecho	1	0.6
Total	156	100.0

La dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, tenemos mayor prevalencia en la categoría promedio, con 75.0%, entendiéndose que los trabajadores no muestran satisfacción ni insatisfacción en referencia al incentivo económico por la labor que realiza, en las categorías positivas encontramos al 17.3% en la categoría satisfactorio, 1.9% en muy

satisfactorio, mientras que en las categorías negativas, con el 5.1% en la categoría insatisfecho y 0.6% en la categoría muy insatisfecho.

4.1.5. Dimensión de políticas administrativas

Tabla 9
Dimensión de políticas administrativas

Categoría	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	2	1.3
Satisfecho	33	21.2
Promedio	77	49.4
Insatisfecho	38	24.4
Muy insatisfecho	6	3.8
Total	156	100.0

La dimensión políticas administrativas en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, hace referencia a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador, la categoría promedio con el 49.4%, significando que los trabajadores evaluados no muestran satisfacción ni insatisfacción respecto a las políticas administrativas, en las categorías negativas tenemos con 24.4% en la categoría insatisfecho y un 3.8% en la categoría muy insatisfecho, y en las categorías positivas tenemos al 21.2% en la categoría satisfecho y al 1.3% en la categoría muy satisfecho.

4.1.6 Dimensión de relaciones sociales

Tabla 10
Dimensión de relaciones sociales

Categoría	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	12	7.7
Satisfecho	25	16.0
Promedio	97	62.2
Insatisfecho	21	13.5
Muy insatisfecho	1	0.6
Total	156	100.0



La dimensión relaciones sociales se agrupa una mayor cantidad de trabajadores, en la categoría se diagnóstica promedio, con 62.2% evaluados, entendiéndose que los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, no se presenta satisfechos ni insatisfechos en referencia al grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Es importante mencionar que esta se constituye en la dimensión con mayor número de trabajadores en categorías positiva, con 16.0% en la categoría satisfactorio, 7.7% en muy satisfactorio y en una categoría negativa, con 13.5% categoría insatisfecho y 0.6% en la categoría muy insatisfecho.

4.1.7 Dimensión de desarrollo personal

Tabla 11
Dimensión de desarrollo personal

Categoría	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	8	5.1
Satisfecho	18	11.5
Promedio	99	63.5
Insatisfecho	29	18.6
Muy insatisfecho	2	1.3
Total	156	100.0

La dimensión desarrollo personal en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, hace referencia a las oportunidades que tiene el trabajador a realizar actividades significativas en favor de su autorrealización, esta dimensión es la que más trabajadores presenta en las categorías negativas, con 18.6% en la categoría insatisfecho y un 1.3% en la categoría muy insatisfecho, sin embargo se debe considerar que la mayor agrupación de trabajadores se presenta en la categoría promedio o media con 63.5%, significando que los trabajadores evaluados no muestran satisfacción ni

insatisfacción respecto al desarrollo personal y en las categorías positivas tenemos al 11.5% en la categoría satisfecho y 5.1% en la categoría muy satisfecho.

4.1.8. Dimensión de desempeño de tareas

Tabla 12
Dimensión de desempeño de tareas

Categoría	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	7	4.5
Satisfecho	27	17.3
Promedio	87	55.8
Insatisfecho	34	21.8
Muy insatisfecho	1	0.6
Total	156	100.0

La dimensión desempeño de tareas se agrupa una mayor cantidad de trabajadores, en la categoría se diagnóstica promedio, con 55.8% evaluados, entendiéndose que los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, no se presenta satisfechos ni insatisfechos en referencia a la valoración que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Es importante mencionar que esta se constituye en la dimensión con mayor número de trabajadores en categorías negativa, con 21.6% en la categoría insatisfactorio ,0.6% en muy insatisfactorio y la categoría positiva, con el 17.3% en la categoría satisfecho y 4.5% en la categoría muy satisfecho.

4.1.9. Dimensión de relación con la autoridad

Tabla 13
Dimensión de relación con la autoridad

Categoría	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	4	2.6
Satisfecho	43	27.6
Promedio	88	56.4
Insatisfecho	20	12.8
Muy insatisfecho	1	0.6
Total	156	100.0

La dimensión relación con la autoridad en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, hace referencia a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, esta dimensión es la que más trabajadores presenta en las categorías positivas, con 27.6% en la categoría satisfecho y un 2.6% en la categoría muy satisfecho, sin embargo se debe considerar que la mayor agrupación de trabajadores se presenta en la categoría promedio o media con 56.4%, significando que los trabajadores evaluados no muestran satisfacción ni insatisfacción respecto a las relaciones con la autoridad y en las categorías negativas tenemos al 12.8% en la categoría insatisfecho y 0.6% en la categoría muy insatisfecho.

4.2 Resultados respecto al objetivo general

Tabla 14:
Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo

Categoría	<i>f</i>	%
Muy satisfecho	1	0.6
Satisfecho	11	7.1
Promedio	118	75.6
Insatisfecho	25	16.0
Muy insatisfecho	1	0.6
Total	156	100.0

La satisfacción laboral, entendida bajo el modelo teórico utilizado es la actitud que presenta el trabajador respecto a su centro de trabajo, considerado un indicador clave en la gestión de recursos humanos y para la mejora continua de la organización evaluada en particular, habiéndose encontrado los resultados detallados en la tabla 14.

Los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo están agrupados en mayoría en la categoría diagnóstica promedio, con 75.6% de evaluados, seguidos por un 16.0% de evaluados en la categoría insatisfechos, un 7.1% en la categoría



satisfechos y 0.6% en las categorías muy satisfecho y muy insatisfecho, identificándose actitudes positivas y negativas de los trabajadores respecto a su centro de trabajo.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

De acuerdo a las evaluaciones realizadas a los trabajadores administrativos que trabajan en la Municipalidad de San Jerónimo podemos describir lo siguiente:

Los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017, se encuentran con un nivel de satisfacción laboral promedio, con una tendencia negativa en los niveles de satisfacción insatisfecho y muy insatisfecho.

Según el primer objetivo específico que identifica los niveles de satisfacción laboral según género en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017. Se obtuvo que según género reflejan una categoría promedio, con un nivel de significación negativa en las categorías insatisfecho y muy insatisfecho, lo cual indica que no existe diferencia significativa entre trabajadores de género masculino y femenino.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el segundo objetivo específico se identificó que los niveles de satisfacción laboral según la modalidad de contrato en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017 es promedio. Así mismo se ha identificado en la categoría diagnóstica negativa de insatisfecho y muy insatisfecho.



Dentro de las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017, identificamos que las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales, relación con la autoridad, tienen un nivel promedio, con una preponderancia diagnóstica positiva en las categorías satisfecho y muy satisfecho.

Dentro de la dimensión con las dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017, identificamos que las dimensiones políticas administrativas, desarrollo personal, desempeño de tareas, tienen un nivel promedio, con un nivel de preponderancia diagnóstica negativa en la categoría satisfecha y muy satisfecha.

5.2 Limitaciones del estudio

Entre las limitaciones de estudio se presentaron problemas con la disponibilidad de tiempo que tiene trabajador y la carga laboral, esto hizo que muestren poco interés a este tipo de evaluación.

Las limitaciones que se presentó fueron de tipo administrativo, siendo el cierre de contratos por fin de año, la predisposición de los trabajadores a ser evaluados ya que no están acostumbrados a estos tipos de evaluación.

Otra de las limitaciones está relacionada a la posibilidad de la generalización de los resultados puesto que esta investigación solo se evaluó a personal administrativo de la municipalidad descartando trabajadores de otros tipos de labor dentro de la misma municipalidad, por lo que dichos resultados no podrán ser generalizados a todo el personal ni a otras municipalidades.



5.3 Comparación crítica con la literatura existente

Según la investigación de Torres, 2007, *Satisfacción laboral en docentes universitarios de la facultad de ciencias de la salud de la universidad andina del Cusco*, en 2007, donde: el 73% de trabajadores presenta una satisfacción laboral promedio hacia su trabajo, mientras que los resultados obtenidos la presente investigación también están dentro de la categoría promedio en más del 75.6% de trabajadores. Lo cual coincide con la investigación en la categoría promedio, sin embargo observamos una satisfacción laboral positiva 16.7% en esta institución privada, mientras que en esta investigación predomina la categoría negativa con 16.6% dentro de esta institución pública.

La satisfacción laboral se refleja en la actitud que genera el trabajador frente a su trabajo, en la presente investigación se obtuvo que los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, se encuentra una satisfacción laboral promedio, esto refiere que los trabajadores administrativos presentan sentimientos ambivalentes que afectan la actitud hacia su puesto laboral en cuyo caso conviene confrontar ideas y/o posiciones hacia su trabajo a fin de reorientar la disposición ante la actividad laboral.

La satisfacción laboral, entendida bajo el modelo teórico utilizado responde al concepto de Barraza y Ortega (2009), que indica que es una actitud que presenta el trabajador hacia su centro de labor.

Según Davis y Newstron (2007), que refiere que estudiar la satisfacción laboral dentro de una organización es muy importante, mediante este concepto podemos decir que este estudio es de importancia para la Municipalidad de San Jerónimo por ser fundamental para el conocimiento de esta y para generar nuevas investigaciones en otras municipalidades del distrito y del departamento con el fin de conocer la actitud que



presentan sus trabajadores en su centro de labor, así también para generar nuevas investigaciones de la región de Cusco.

Según la teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg quien postula dos factores motivacionales que son extrínsecos e intrínsecos; el modelo que más se asemeja a la teoría es extrínseca, debido a que presenta estos factores: el trabajo vendría hacer las condiciones físicas y/o materiales, el grado del logro, producto del nivel de exigencia de la tarea que está relacionado con el desempeño de tareas, la posibilidad de progreso y de la realización que vendría a ser el desempeño personal, el grado de responsabilidad y autonomía asignadas que está relacionada con las políticas administrativas, el reconocimiento de los superiores, compañeros y subordinados que sería las relaciones sociales, el desarrollo o ascenso está relacionado con beneficios laborales de la teoría utilizada.

Según el modelo tentativo de factores determinantes de la satisfacción laboral de Robbins (1998), considera los siguientes factores como principales para determinar la satisfacción laboral: reto del trabajo que se relaciona con el desarrollo personal que refleja la vida profesional, sistema de recompensas justas relaciona con beneficios laborales y/o remunerativos referida a la situación económica salarial, condiciones favorables de trabajo- condiciones físicas y/o materiales caracterizada por el ambiente sociodemográfico, cultura organizacional de la empresa que se asemejan con las relaciones sociales que viene hacer la situación en la que se encuentra dentro de su ambiente de trabajo.

La Modernización de la Gestión Pública al 2021, generada por la Presidencia del Consejo de Ministros del gobierno del Perú a través de la secretaria de Gestión Pública (SGP-PCM), en el año 2013, asume la labor de impulsar los esfuerzos hacia el fortalecimiento y la modernización de sus mecanismos de gestión, con la visión de lograr un estado moderno al servicio de las personas con el fin de recibir bienes y servicios de



calidad al menor costo posible. Dentro de la Municipalidad de San Jerónimo encuentra que entre sus principales falencias es el inadecuado diseño de su organización y funciones de dicha institución puesto que entre las dimensiones evaluadas las políticas administrativas se obtuvo un nivel promedio con un nivel de significancia negativa esto quiere decir que los trabajadores no se sienten del todo conformes con los lineamientos o normas institucionales, que están dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con su trabajo. Esto debería cambiar sus objetivos, medibles, alcanzables y acordes con las políticas sectoriales, que este refleja a su presupuesto asignado con el fin de brindar un trabajo más eficiente al menor costo posible y fortaleciendo las políticas administrativas y mecanismos de gestión.

5.4 Implicancias del estudio

A raíz de esta investigación se da a conocer sobre la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad de San Jerónimo, permitirá crear estrategias que busquen mejorar la actitud del trabajador administrativo frente a su centro de trabajo a través de talleres, charlas informativas, evaluaciones continuas, capacitaciones, fomentando las actividades de recreación, descanso en los tiempos libres, promoción de actividades culturales, deportivas para darle un valor significativo a su labor significativo ya que es un trabajo de servicio social a la comunidad, siendo necesario e importante la psicología como ciencia aplicada para las instituciones de ámbito público como son las municipalidades en todo el Perú, sobre todo por ser un indicador de la realidad que afronta muchas municipalidades en nuestro país.



Conclusiones

Primera: Existe un nivel de satisfacción laboral promedio en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo; esto revela la presencia de dos sentimientos opuestos hacia la labor que afectan la actitud hacia el trabajo, siendo conveniente confrontar ideas y/o posiciones hacia el trabajo a fin de reorientar la actitud hacia su centro laboral, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

Segundo: En referencia al objetivo específico orientado a la satisfacción laboral según género, no existe diferencia significativa entre grupos, obteniéndose una mayor agrupación de evaluados en la categoría promedio, con significancia a ubicarse en las categorías negativas.

Tercero: En referencia al objetivo específico orientado a la modalidad de contrato, se obtuvo una mayor significancia en satisfacción laboral en la categoría promedio, con una tendencia negativa en las categorías insatisfecho y muy insatisfecho, en las modalidades de contrato administrativo de servicio-CAS, cargos de confianza, repuestos judiciales, mientras que en la modalidad de contrato nombrado se obtuvo una preponderancia positiva en las categorías satisfecho y muy insatisfecho.

Cuarto: En referencia a la dimensión condiciones físicas y/o materiales, se describe mayor nivel de significancia en la categoría promedio con una preponderancia positiva que indica que los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, están satisfechos con relación a los elementos materiales o de infraestructura que constituye un medio facilitador para su labor

Quinto: En referencia a la dimensión condiciones laborales y/o remunerativas, se describe que el nivel de significancia en la categoría promedio, con una preponderancia positiva que



indica que los trabajadores administrativos, se encuentran satisfechos con respecto a las influencias hacia la relación con el incentivo económico por la labor que realiza.

Sexto: En referencia a la dimensión políticas administrativas, se obtuvo mayor nivel de significancia en la categoría promedio, con una preponderancia negativa que indica que los trabajadores administrativos no se encuentran satisfechos con los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral con su centro de trabajo

Sétimo: En referencia a la dimensión relaciones sociales, se obtuvo mayor nivel de significancia en la categoría promedio, con una preponderancia positiva que indica que los trabajadores administrativos, tienen buenos grados de complacencia frente a la interrelación con los miembros de su organización.

Octavo: En relación con la dimensión desarrollo personal, se obtuvo mayor nivel de significancia en la categoría promedio, con una preponderancia negativa que indica que los trabajadores administrativos se encuentran insatisfechos con relación a las actividades significativas que fortalezcan su autorrealización.

Noveno: En relación con la dimensión desempeño de tareas se obtuvo mayor nivel de significancia en la categoría promedio, con una preponderancia negativa, lo cual indica que los trabajadores administrativos se encuentran insatisfechos con relación a la valoración con las tareas realizadas y con la entidad en la que labora.

Decimo: En relación con la dimensión relación con la autoridad, se obtuvo mayor nivel de significancia en la categoría promedio, con una preponderancia positiva, lo cual indica que los trabajadores administrativos se encuentran satisfechos con relación a la apreciación valorativa que tiene el trabajador con su jefe directo.



Recomendaciones

Culminando el presente trabajo de investigación, se pueden realizar las siguientes recomendaciones para profundizar el tema de investigación:

Primero: Los resultados del estudio proporcionan información actualizada y relevante a la Municipalidad de San Jerónimo, en Cusco 2017, con el fin que adopte medidas preventivas, estratégicas de intervención orientadas hacia la satisfacción laboral, tales como dotarlos de mejor infraestructura, incentivos de acuerdo a la labor que se realiza, políticas administrativas que den soporte adecuado para su desenvolvimiento, capacitación permanentemente y manejo de estrategias de interacción laboral con sus similares y superiores.

Segundo: Es conveniente realizar nuevas investigaciones cuantitativas relacionadas a variable de estudio, en las diferentes municipalidades de la región Cusco y del país, para así poder actualizar los resultados a una población de manera amplia y comprobar diferentes interrogantes que se planteen.

Tercero: Se sugiere ampliar la muestra de estudio en una investigación similar dirigida a trabajadores administrativos de las diferentes municipalidades dentro del contexto del Cusco, para obtener más resultados y proponer programas de satisfacción laboral, para que con los resultados obtenidos sirvan como referente, mediante la modernización de la gestión pública al 2021, las autoridades y la población asuman la importancia del problema y sus posibles consecuencias.

Cuarto: Se sugiere mejorar la estructura organizacional de la Municipalidad de San Jerónimo, los recursos humanos con que cuenta para mejorar los niveles de satisfacción laboral, trabajar en los temas:



- Reestructurar los lineamientos o normas institucionales para mejorar la relación laboral de la Municipalidad con los trabajadores administrativos.
- Incentivar una continua capacitación, preparación y actualización, dar reconocimiento de sus logros profesionales y de sus funciones para motivar su satisfacción laboral, con el fin de que este asuma los retos que la población lo demande.
- Revisar las políticas laborales y desempeño de actividades que permitan tomar conciencia de la necesidad de una mejor disposición hacia el trabajo.

Quinto: Establecer soporte administrativo dentro de la municipalidad para efectos de la intervención organizacional, mejorando la comunicación y coordinación entre el personal jerárquico y los trabajadores administrativos, hasta conseguir una relación que favorezca la participación y la presencia activa que se presenten.

Sexto: La Política de Modernización de Gestión Pública al 2021 debe optimizarse y aplicarse en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, para el fortalecimiento y la modernización de sus mecanismos de gestión público, acogéndose en programas de mejora de la gestión pública, herramientas actualizadas que estén orientados a la responsabilidad donde estén asociados a la eficacia y la eficiencia al menor costo posible, garantizando los derechos y la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Saenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.*
- Álvarez, D., Bolaños, M. R., Campos, M., Cerveleyn, J., Eddowes, J., & Ramírez, L.(1994). *Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública.* Cuadernos de Psicología, 2, 77-134.
- Barraza, M. A. & Ortega, M. F. (2009). *Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes.* Un primer acercamiento. Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa, Veracruz, México.
- Chiang, M. M., Salazar, C. M., Huerta, P. C., & Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento.*
- Choque y Valeriano (2006). *Relación entre niveles de estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de la red Canas, Canchis, Espinar en el departamento de Cusco 2006.*
- Constitución Política del Perú (1993). *Art. 188° Ley N° 27783, Art. 40°.*
- Davis, K. y Newstrom, W. (2007). *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional.* 12. va edición. Mc. Graw- Hill. México.
- Dongo, J (2011). *Relación entre satisfacción laboral y clima laboral en agentes Aeroportuarios del aeropuerto internacional Jorge Chávez de la Ciudad de Lima 2010.* Universidad Andina del Cusco.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación.* 6ta Ed. México: McGraw-Hill.
- Ley N° 27972 (2003). *Ley Orgánica De Municipalidades.*



- Locke, E.A. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*. Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand McNally college Ed. Chicago Estados Unidos.
- Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco (2017). *Resolución de Alcaldía Nro. 023 2017-A-MDSJ/C*.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2016). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado gestionpublica@pcm.gob.pe
<http://sgp.pcm.gob.pe> www.pcm.gob.pe
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2008). *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA)*. Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología Aplicada. Recuperado de http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México; Prentice Hall. 8va edición.
- Ruiz, C. (2009). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas – Chile.
- Torres, G (2007). *Satisfacción laboral en docentes universitarios de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco, 2007*. Universidad Andina del Cusco.



APÉNDICES



Apéndice A

Escala De Opiniones - SL SPC

Apellidos, Nombre: _____

Edad: _____ Genero: M () F ()

Modalidad de contrato: CAS () Cargos de confianza () Repuesto judicial ()

Nombrados () _____

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responde con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

Total Acuerdo De acuerdo Indeciso
En desacuerdo Total desacuerdo

Table with 5 columns: ITEMS, TA, DA, I, ED, TD. It contains 12 rows of survey items related to work environment and satisfaction.



alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
ITEMS	RESPUESTAS				
	TA		TA		TA
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de mi trabajo me resulta incomodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



Apéndice B

Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para Participantes de la Encuesta “Escala de Opiniones SL-SPC”, por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, a fin de brindar información para el proyecto de investigación para optar el grado académico de psicólogo.

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es medir la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de San Jerónimo y de las variables que lo explican, proponiendo estrategias para la mejora de los niveles obtenidos. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 15 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Desde ya le agradezco su participación.

Nombre del participante: _____

Fecha: _____

Firma del participante



Apéndice C

Matriz de consistencia

Título: Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.</p>		<p>Condiciones Físicas y/o Materiales</p> <p>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</p> <p>Políticas Administrativas</p> <p>Relaciones Sociales</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la Autoridad</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No Experimental</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>260 Trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.</p> <p>MUESTRA</p> <p>156 Trabajadores de la Municipalidad de</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017, según su género y modalidad de contrato laboral?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017, según su género y modalidad de contrato.</p>	Satisfacción Laboral		



<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo se presenta la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> - Describir como se presenta la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017. 			<p>San Jerónimo, Cusco 2017.</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Escala satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo se presenta la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar como se presenta la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017. 			<p>INSTRUMENTOS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>SSPS estadístico Excel office</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo se presenta la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de 	<ul style="list-style-type: none"> - Describir como se presenta la dimensión políticas administrativas de la satisfacción 			



<p>San Jerónimo, Cusco 2017?</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Cómo se presenta la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?- ¿Cómo se presenta la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?- ¿Cómo se presenta la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de	<p>laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.</p> <ul style="list-style-type: none">- Identificar como se presenta la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.- Describir como se presenta la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.- Identificar como se presenta la dimensión desempeño de tareas			
---	---	--	--	--



<p>San Jerónimo, Cusco 2017?</p> <p>- ¿Cómo se presenta la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017?</p>	<p>de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.</p> <p>- Describir como se presenta la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco 2017.</p>			
--	---	--	--	--

Apéndice D

Solicitud a la Municipalidad de San Jerónimo para la aplicación de los instrumentos

*Municipalidad Distrital de San Jerónimo*

"Patrimonio Cultural de la Nación"

Distrito Ecológico

CONVENIO N°002-2018-UPER-GA-MDSJ/C.

Conste por el presente documento, convenio que celebra de una parte la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, con domicilio legal en la Plaza de Armas s/n del Distrito de San Jerónimo, Provincia y Región del Cusco, representada por la Abog. SANDRA CAMPANA RICALDE, Jefa de la Unidad de Personal, de la Gerencia de Administración, con DNI N° 24485216, en virtud de la Resolución de Alcaldía N° 242-2017-A-MDSJ/C, de fecha 06 de Setiembre del 2017, a quien en adelante se denominará LA MUNICIPALIDAD; y por otra parte la Srta. CARMEN GUADALUPE HUARCAYA ENRIQUEZ, con D.N.I. N° 73252761 y el Sr. OSCAR FERNANDO MUJICA GONZA con D.N.I. N° 45832587, alumnos de la Escuela Profesional de Psicología, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Andina del Cusco; se suscribe el presente convenio en los términos siguientes:

PRIMERO.- BASE LEGAL:

- Directiva N°01-2015-UPER-GA-MDSJ/C "Normas y Procedimientos para la Realización de Prácticas Pre Profesionales en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo" Aprobado mediante Resolución de Alcaldía N°366-2015-A-MDSJ/C.
- Convenio Interinstitucional suscrito con la Universidad Andina del Cusco.
- MEMORÁNDUM N° 0147-2017-GDHS-MDSJ, de fecha 29 de diciembre del 2017.
- Solicitudes, de fecha 27 de diciembre del 2017.

SEGUNDO.- DE LOS ANTECEDENTES.

LA MUNICIPALIDAD, como órgano de Gobierno Local, con autonomía política, económica y administrativa, con el propósito de contribuir a la ampliación de los esfuerzos del sistema educativo peruano, orientado al desarrollo social y personal del educando, ha previsto la necesidad de permitir al estudiante, poner en práctica sus conocimientos académicos en la actividad laboral.

TERCERO.- DEL OBJETO DEL CONVENIO.

El presente convenio tiene como finalidad, facilitar información requerida por los alumnos antes mencionadas, dicha información se brindará solo para trabajos de elaboración de tesis TEMA: "Percepción del Clima Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2016" y "Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Cusco-2017", el mismo que concluirá el 23 de febrero del presente año 2018, en atención a lo solicitado de las interesadas. Asimismo, cabe mencionar que no genera vínculo laboral alguno, ni relación de dependencia entre la Municipalidad Distrital de San Jerónimo con los estudiantes.

CUARTO.- PROHIBICIONES.

- La información facilitada será netamente para trabajos de tesis.
- La información facilitada no deberá ser adulterada.

En señal de conformidad, se suscribe el presente documento, a los 06 días del mes de febrero del dos mil dieciocho.



CARMEN GUADALUPE HUARCAYA E.
D.N.I. N° 73252761

OSCAR FERNANDO MUJICA GONZA.
D.N.I. N° 45832587

Trabajando Juntos!!!