

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de
Servicios en la Municipalidad de San Miguel

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller, Carmen Esther Tapullima Vásquez

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

A Dios, por estar conmigo cada día de mi vida.

A mi esposo: José Manuel Somocurcio, por su amor, apoyo, paciencia y confianza.

A mis suegros: José René Somocurcio Peralta y Lourdes Beatriz Rivera Galván, en el desinterés incondicional, consejos y ser como padres para mí.

Agradecimientos:

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, de la Escuela Profesional de Trabajo Social y la plana docente de la misma, por formarme como una profesional con valores, ética y eficiencia.

Al Magister Fernando Ramos Ramos, por sus apreciaciones y ofrecimiento para culminar con mi proyecto de investigación.

A mis amigos y compañeros, que formaron parte de mi vida de alguna manera u otra.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS-2017 presento y expongo ante ustedes mi investigación titulado: “Satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual les pido cordialmente que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Carmen Esther Tapullima Vásquez

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Anexos.....	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I: Planteamiento del Problema.....	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema principal.....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4 Justificación e importancia.....	20
Capítulo II: Marco Teórico Conceptual.....	22
2.1 Antecedentes.....	22
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	25
2.2 Bases teóricas.....	28
2.2.1 Conceptualización sobre satisfacción laboral.....	28

2.2.2 Teorías sobre la satisfacción laboral.....	29
2.2.3 Determinantes de la satisfacción laboral.....	35
2.2.4 Causas de la satisfacción laboral.....	37
2.2.5 Características de la satisfacción laboral.....	39
2.2.6 Mejoría de la satisfacción laboral.....	41
2.2.7 Satisfacción laboral y tipo de contrato.....	44
2.2.8 Satisfacción laboral y recompensas.....	46
2.2.9 Satisfacción laboral y productividad.....	47
2.3 Definiciones conceptuales.....	49
Capítulo III: Metodología.....	50
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	50
3.1.1 Tipo de investigación.....	50
3.1.2 Diseño de investigación.....	50
3.2 Población y muestra.....	51
3.2.1 Población.....	51
3.2.2 Muestra.....	51
3.2.3 Criterios de selección.....	52
3.3 Identificación y operacionalización de la variable.....	53
3.3.1 Identificación de la variable.....	53
3.3.2 Operacionalización de la variable.....	53
3.4 Técnica e instrumento de evaluación y diagnóstico.....	55
3.4.1 Técnica.....	55
3.4.2 Instrumento.....	55
3.5 Confiabilidad y Validez del instrumento.....	56
3.5.1 Confiabilidad del instrumento.....	56
3.5.2 Validez del instrumento.....	56
Capítulo IV: Procesamiento, Presentación y Análisis de los Resultados.....	57
4.1 Procesamiento de los resultados.....	57
4.2 Presentación de los resultados.....	58

4.2.1 Presentación de los resultados generales.....	58
4.2.2 Presentación de los resultados específicos.....	61
4.3 Análisis y discusión de los resultados.....	67
4.4 Conclusiones.....	72
4.5 Recomendaciones.....	73
Capítulo V: Programa de Intervención.....	75
5.1 Denominación del programa.....	75
5.2 Justificación del programa.....	75
5.3 Objetivos del programa.....	78
5.3.1 Objetivo general.....	78
5.3.2 Objetivos específicos.....	78
5.4 Establecimiento de metas y conductas.....	79
5.4.1 Establecimiento de metas.....	79
5.4.2 Establecimiento de conductas.....	79
5.5 Sector al que va dirigido.....	79
5.5.1 Sector.....	79
5.5.2 Población beneficiaria.....	79
5.6 Metodología de la intervención.....	80
5.7 Recursos del programa.....	83
5.7.1 Recursos humanos.....	83
5.7.2 Recursos institucionales.....	84
5.7.3 Recursos logísticos.....	84
5.7.4 Recursos materiales.....	84
Referencias bibliográficas.....	91

ANEXOS

	Pág.
Matriz de consistencia.....	99
Cuestionario.....	101
Certificado de validación del primer experto.....	103
Ficha del instrumento del primer experto.....	105
Certificado de validación del segundo experto.....	107
Ficha del instrumento del segundo experto.....	109
Certificado de validación del tercer experto.....	111
Ficha del instrumento del tercer experto.....	113
Carta de presentación.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01. Matriz de operacionalización de la satisfacción laboral.	54
Tabla N° 02. Escala de Likert.	55
Tabla N° 03. Medida estadística descriptiva de la variable principal Satisfacción Laboral.	58
Tabla N° 04. Medida estadística descriptiva de las dimensiones de la Satisfacción Laboral.	59
Tabla N° 05. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, que laboran en la Municipalidad de San Miguel.	61
Tabla N° 06. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Beneficios Sociales.	62
Tabla N° 07. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Cultura Organizacional.	63
Tabla N° 08. Nivel de satisfacción laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Planes Operativos.	64
Tabla N° 09. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Políticas Institucionales.	65
Tabla N° 10. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Relaciones Interpersonales.	66
Tabla N° 11. Frecuencia porcentual de la satisfacción laboral.	80
Tabla N° 12. Diagrama de acciones programadas.	85
Tabla N° 13. Sesión 1	87
Tabla N° 14. Sesión 2	88
Tabla N° 15. Sesión 3	89
Tabla N° 16. Sesión 4	90

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 01. Pirámide de las necesidades, según Maslow.	30
Figura N° 02. El factor dual, según Herzberg, Mausner & Sybderman.	31
Figura N° 03. La equidad organizacional, según Adam.	32
Figura N° 04. La motivación personal y expectativa organizacional, según Vroom.	33
Figura N° 05. La recompensa laboral, según Lawler & Porter.	34
Figura N° 06. La fijación de metas, según Davis & Newstrom.	34
Figura N° 07. Diseño de corte transversal.	51
Figura N° 08. Diseño de la media aritmética	57
Figura N° 09. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, que laboran en la Municipalidad de San Miguel.	61
Figura N° 10. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Beneficios Sociales.	62
Figura N° 11. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Cultura Organizacional.	63
Figura N° 12. Nivel de satisfacción laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Planes Operativos.	64
Figura N° 13. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Políticas Institucionales.	65
Figura N° 14. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Relaciones Interpersonales.	66
Figura N° 15. Frecuencia porcentual de la satisfacción laboral en los trabajadores por contrato administrativo de servicios.	80

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel durante el 2019. El estudio fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y corte transversal. La población fue de 50 trabajadores de entre 25 a 40 años de edad y bajo el régimen laboral por Contrato Administrativo de Servicios de la Municipalidad de San Miguel. La muestra fue de tipo censal, coincidiendo con el total de la población. La técnica de evaluación y diagnóstico fue la encuesta y el instrumento fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral, el cual fue sometido a un proceso de confiabilidad. Los resultados dieron a conocer que el nivel de la variable satisfacción laboral, obtuvo un nivel medio con un 40,0%, lo cual quiere decir que los empleadores de esta institución aún no se sienten completamente satisfechos. A fin de mejorar la situación de la satisfacción laboral en los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios de la Municipalidad de San Miguel durante el 2019, se implementará un programa de intervención el cual se enfocará en encontrar medidas de solución a este problema.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Beneficios sociales, Cultura organizacional, Planes operativos, Políticas institucionales, Relaciones interpersonales.

ABSTRACT

This research work general objective was to determine the levels of job satisfaction of workers by administrative contract for services in the municipality of San Miguel during 2019. The study was descriptive, non-experimental design and cross-section. The population was 50 workers aged 25 to 40 years of age and under the regime of labor by contract administrative of services of the municipality of San Miguel. The sample was census-type, coinciding with the total population. Assessment and diagnostic technology survey and the instrument were job satisfaction questionnaire, which undergo a reliability trial. The results were announced that variable job satisfaction level, obtained a mid-level with 40.0%, which means that employers of this institution not yet feel fully satisfied. In order to improve the situation of job satisfaction in the workers for contract administrative of services of the municipality of San Miguel during 2019, will implement an intervention program which will focus in find measures solution to this problem.

Key words: Job satisfaction, Benefits, Organizational culture, Operational plans, Institutional policies, Interpersonal relationships.

INTRODUCCIÓN

La mayoría de empresas, han necesitado de algún tipo de motivación empleado en sus trabajadores, para asegurar que el desempeño y la producción estén presentes. Es por ello, las organizaciones ejercen una respuesta ante las necesidades integrales de sus colaboradores, en donde puedan sentirse cálidos y sobre todo identificados a la institución a la que pertenecen, teniendo la clara visión que serán compensados no solo por sus labores sino también, por el esfuerzo y dedicación que han puesto

La satisfacción laboral, es ese goce que todo trabajador requiere para que se sienta motivado y esto que permite que todas las partes involucradas puedan también aportar en las nuevas innovaciones de los objetivos institucionales como de la visión a la cual toda empresa quiere llegar.

Conseguir la plena satisfacción en las organizaciones, implica un trabajo de compensaciones laborales, es decir, que las empresas deben “donar” ciertos aspectos motivacionales a sus empleados, como por ejemplo con adecuados beneficios sociales, siempre y cuando sigan las políticas institucionales y participen de las actividades de los planes operativos; así mismo, las relaciones interpersonales entre colaboradores y jefes permite incrementar un clima organizacional óptimo para dar paso a la satisfacción laboral. Todos estos factores suman para propiciar un estado de tranquilidad y eficiencia que da como único resultado la obtención de metas y el posicionamiento que la misma empresa desea obtener a mediano o largo plazo, dependiendo únicamente del clima o ambiente que garantice empleados con un bienestar donde desempeñen al pie de la letra sus funciones.

La variable principal de este estudio es la satisfacción laboral, la cual enfatiza dentro de su contexto contar con una armonía dentro del trabajo, lo cual posibilita las opciones de mejorar en el rendimiento, las relaciones, perseguir los propósitos organizacionales y sobre todo contar con una atmósfera serena sostenible, para seguir entablando el principio del bienestar no solo en un grupo de trabajadores, sino que este incluya a todos aun los de mayor rango y/o jerarquía.

Este trabajo, quiere dar a conocer como los trabajadores al tener un tipo de contrato específico puedan laborar en una institución pública de una manera “tranquila”, para que puedan desarrollar sus actividades sin tener compromisos que causen actitudes que no llevan a una calma organizacional. Las entidades del estado o públicas como se les designa son empresas que tienen políticas establecidas, a fin de propiciar una administración, gestión, organización y acción para la comodidad de sus empleadores.

La presente investigación denominada: satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, tiene como objetivo general el determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel. Entendiendo por ello que la satisfacción laboral, es un valor agregado para la productividad de cualquier empresa sea esta pública o privada e identificado los síntomas de la insatisfacción laboral, que es el “opositor” para que los colaboradores no logren las metas institucionales y existen problemas interpersonales en las organizaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La mayoría de empresas, a veces, no logran alcanzar sus metas organizacionales planteadas, esto se debe a una serie de factores que van desde problemas internos, de trabajadores que traen consigo la insatisfacción laboral, haciendo que sus empleados renuncien y no llegue al resultado esperado. Para establecer, el proceso de la satisfacción organizacional o laboral, las empresas deben trabajar primero de una manera amena, es decir, por arreglas aquellos problemas que son considerados “menores” y posterior los sustanciales, para luego llegar al compromiso esperado de la satisfacción laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2012) refiere que, dentro de un panorama internacional, si bien aún los países han subsistido a varias crisis económicas, estos se están recuperando con la finalidad de incorporar recursos a las instituciones para el levantamiento de las empresas y coalición del empleo. El nutrir de recursos, implica que las empresas cuenten no solo con las asignaciones materiales, tecnológicas y/o humanas, sino con un “paquete” completo donde se incluye la felicidad laboral, en otras palabras, la satisfacción corporativa, que actualmente es denominada una herramienta elemental.

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012), menciona que es indispensable que toda empresa cuente con un entorno laboral saludable, que mantenga a los trabajadores en un estado físico y mental

favorable para que puedan seguir teniendo un rendimiento óptimo y sostenible en la misma. La OMS, define al entorno laboral saludable, como la condición integral y completa de la cualidad física, mental y social; alejada de toda patología y/o alteración. Par lograr, lo que determina la OMS, va a depender de la labor que ejerza cada institución que posee trabajadores a los cuales debe proteger su bienestar para no solo retrasar con las tareas que debe cumplir, sino que existen pérdidas como problemas económicos, humanos, organizacionales, de tiempo; a veces difíciles de recuperar.

Según Chiavenato (2005), menciona que el buen clima en las empresas en favorable, cuando se satisface las necesidades personas de los trabajadores, eleva la moral y el desempeño laboral en los mismos; es dentro de un papel desfavorable cuando las necesidades no son cumplidas, por tanto, el autor afirma que el clima de toda organización, debe motivar a sus empleados siempre y solo por acciones programadas.

Indica Robbins (1988), expone que para que exista la satisfacción laboral dentro de una organización, esta debe cumplir primero con prescindir de los factores centrales que favorecen al clima como un trabajo interesante, recompensas equitativas y relaciones adecuadas entre los mismos empleados.

Por su parte, Herzberg (1960), persistió que la satisfacción laboral, va a depender como el mismo autor señala, solo por dos motivos los factores intrínsecos, que tiene indicadores generadores de la motivación en los trabajadores y los factores extrínsecos, que son aspectos generadores de la insatisfacción laboral; estos dos puntos manifiesta Herzberg que siempre se encuentran presentes en la mayoría de organizaciones y para lidiar con la

insatisfacción laboral, solo se debe compensar al empleado de la mejor manera posible, haciendo que se sienta parte de la empresa es lo primero.

La satisfacción laboral, es vista para muchos psicólogos, administradores, sociólogos, trabajadores sociales y economistas; como un modo de poder tener un doble efecto, dándose primero la satisfacción de los placeres laborales y seguido el impacto del desempeño de los mismos en la empresa lograr determinar la eficacia que los empleados tienen en sus empresas cuando son motivados de diferentes maneras.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2015), anunció que las quejas como demandas por parte de los trabajadores de los diversos sectores y áreas de intervención, han ido en aumento debido a variables psicológicas que han desencadenado en episodios físicos lamentables donde los mismos empleados a veces se sienten intimidados y/o no las realizan por temor a perder sus empleos.

Según la misma procuraduría de esta institución ha señalado la insatisfacción laboral, es una variable a tener en cuenta cuando los trabajadores de una empresa deciden emendar una denuncia. La insatisfacción laboral, conlleva siempre efectos negativos para cualquier institución, por ello se recurren a medidas compensatorias y de ocio donde los colaboradores puedan obtener ciertos beneficios, con tal de mantener el equilibrio interno organizacional en una calidez organizacional y seguir en la contribución de la producción y fortalecimiento de la misma.

En razón de lo expuesto, se decide investigar la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de San Miguel, que se encuentran en Contrato Administrativo de Servicios, describiendo cuales son los modelos o factores motivacionales que utiliza esta institución para mantener a sus empleados dentro de un plano laboral de bienestar a través de este régimen laboral.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los beneficios sociales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la cultura organizacional de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los planes operativos de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las políticas institucionales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019?

¿Cuál es el nivel satisfacción laboral en las relaciones interpersonales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el nivel de satisfacción laboral en los beneficios sociales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019.

- Conocer el nivel de satisfacción laboral en la cultura organizacional de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019.

- Establecer el nivel de satisfacción laboral en los planes operativos de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019.

- Generar el nivel de satisfacción laboral en las políticas institucionales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral en las relaciones interpersonales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019.

1.4. Justificación e Importancia

De acuerdo con lo mencionado por la OIT (2012), sobre un entorno laboral saludable, la capacidad de preocupación que las empresas tengan por sus trabajadores constituye un factor que influye íntegramente en su satisfacción laboral, siendo la prevención y preocupación una medida de interés. Hablar de satisfacción o motivación organizacional, es un tema que también tiene que ver con aspectos de reconocimiento y esfuerzo que hayan tenido los colaboradores, retribución que da paso a un incremento del desempeño en las empresas.

La presente investigación denominada satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, se centra particularmente en detallar la satisfacción laboral a través del estudio de sus dimensiones: beneficios sociales, cultura organizacional, planes operativos, políticas institucionales y relaciones interpersonales; alcanzables para un adecuado ambiente y desempeño.

En tal sentido, la presente investigación, se le da una importancia repartida en tres aspectos fundamentales que ayudan a justificar la misma, por medio de tres ejes que promueven estas consideraciones que se deben tomar en cuenta como en este trabajo:

En el *aspecto metodológico*, permitirá dar a conocer las técnicas e instrumentos que llegaran a emplearse en esta investigación y que puedan ser utilizadas como referencias para otros estudios.

En el *aspecto práctico*, permitirá a que los profesionales de trabajo social puedan saber qué aspectos deben seguir con el fin de que las empresas puedan obtener la satisfacción laboral que tanto desean, esto por medio de resultados y teorías.

En el *aspecto teórico*, permitirá que se diseñen nuevos y más estudios sobre la satisfacción laboral, citando esta investigación que, a su vez, servirá como fuente de información.

De esta manera, la presente investigación pretende destacar cómo distintos aspectos (dimensiones) de la situación laboral de los trabajadores, tales como los beneficios propios de su régimen de contratación, la cultura organizacional de la empresa, los planes operativos, las políticas institucionales y las relaciones interpersonales, influyen de modo directo en su satisfacción laboral; lo que, a su vez, repercute negativa o positivamente en la productividad de la empresa.

Finamente, dado el objeto de estudio y alcance de la presente investigación, la misma se encuentra orientada en beneficiar a los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Zans. A. (2017), de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua, en su tesis titulada: *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM-Managua en el período 2016”*. El objetivo general de investigación fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN–Managua, en el período 2016. El tipo de investigación fue post-positivista y cuantitativo con un diseño transversal. La muestra, estuvo conformada por 59 trabajadores administrativos permanentes y los profesores de planta de la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa de la UNAN Managua. Las técnicas utilizadas fueron, la encuesta, la observación y las entrevistas no estructuradas; en cuanto a los instrumentos, fue el cuestionario. Los resultados indicaron que, los trabajadores administrativos como docentes consideran en un 50% un nivel medio de satisfacción laboral en su área de trabajo para llegar al desempeño, por otra un 40% de los colaboradores encuestados están en desacuerdo respecto al clima laboral en su institución. Las conclusiones manifestaron que, los trabajadores administrativos y docentes expresan que el mejoramiento del clima organizacional, influiría de manera positiva en el desempeño laboral, a través de las relaciones interpersonales que se dé entre el jefe y sus empleadores, haciéndolos sentirse bien en el trabajo.

Pablos. M. (2016), de la Universidad de Extremadura, en su tesis titulada: *“Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres”*. El objetivo general de investigación fue determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. El tipo de investigación fue cuantitativo con un diseño descriptivo. La muestra, estuvo conformada por 231 enfermeras de los diversos hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Las técnicas utilizadas fueron, la encuesta y el grupo de discusión; en cuanto a los instrumentos, fue el cuestionario. Los resultados indicaron que, los hospitales de la Ciudad de Cáceres obtuvieron un 33.33% de satisfacción laboral, mientras que el 6.39% de satisfacción laboral lograron los hospitales de la ciudad de Badajoz. Las conclusiones manifestaron que, es necesario prevenir la insatisfacción laboral en los hospitales de las ciudades de Cáceres y Badajoz, para que el trabajo y el clima interno del personal de enfermería no afecten al cuidado de los pacientes como en la salud de los mismos y de las enfermeras.

Gómez. G. (2014), de la Universidad Católica de Colombia, en su tesis titulada: *“Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad de docentes de una universidad privada”*. El objetivo general de investigación fue identificar la relación existente entre la antigüedad en el trabajo y el tipo de vinculación laboral con el tipo de contrato psicológico y la satisfacción laboral en docentes de ingeniería de una universidad privada. El tipo de investigación fue no experimental con un diseño descriptivo-correlacional. La muestra, estuvo conformada por 112 docentes de la facultad de ingeniería que dictan clases a tiempo completo y hora cátedra. Las técnicas utilizadas fueron, la encuesta; en cuanto a los instrumentos, fue el cuestionario. Los resultados indicaron que, existe una relación entre la satisfacción laboral y

el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad de los docentes que laboran en una universidad privada por horas completas y por horas de cátedras. Las conclusiones manifestaron que, se deben elaborar más estudios encaminados a investigar el comportamiento que afecten el nivel de satisfacción laboral sobre todo en la plana docente universitaria.

Ariza. P y Puyana. S. (2013), de la Pontifica Universidad Javeriana, en su tesis titulada: *“Relación entre vinculación laboral y la satisfacción laboral en cuatro conserjes trabajadoras de una institución educativa”*. El objetivo general de investigación fue determinar la relación entre los distintos tipos de vinculación laboral y la satisfacción laboral en 4 trabajadoras de la Pontificia Universidad Javeriana. El tipo de investigación fue cualitativa con un diseño descriptivo. La muestra, estuvo conformada por 4 trabajadoras de una institución educativa. Las técnicas utilizadas fueron, las entrevistas; en cuanto a los instrumentos, fueron el cuaderno de campo y la fase documental. Los resultados indicaron que, existe una relación entre la vinculación y la satisfacción laboral, en base a las condiciones laborales donde las trabajadoras se sienten satisfechas. Las conclusiones manifestaron que existe una respuesta efectiva por parte de las trabajadoras de la institución educativa en cuanto a la vinculación laboral con la satisfacción laboral, pese a que el contrato de las mismas sea temporal.

Gonzáles. P. (2013), de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en su tesis titulada: *“Estudio comparativo de la satisfacción laboral en docentes de las facultades de psicología de una institución de educación superior pública y una institución de educación superior privada, en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México”*. El objetivo general de investigación fue comparar la satisfacción laboral entre docentes de las facultades de psicología de dos instituciones de

educación superior, una pública y una privada, de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León. El tipo de investigación fue transversal con un diseño descriptivo-correlacional. La muestra, estuvo conformada por 64 docentes de las dos instituciones superiores. Las técnicas utilizadas fueron, la encuesta; en cuanto a los instrumentos, fueron la escala de Likert y la escala de satisfacción laboral. Los resultados indicaron que, las instituciones educativas superiores públicas, tienen altos niveles de satisfacción laboral, mientras que las instituciones educativas superiores privadas tienen un nivel de satisfacción laboral medio. Las conclusiones manifestaron que, las instituciones educativas superiores privadas, responden a carreras de un nivel socioeconómico bajo-regular y en las instituciones educativas superiores públicas cumplen estándares de calidad en la plana docente, como en los beneficios y compensaciones que reciben los mismos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Lomas. R. (2017), de la Universidad César Vallejo, en su tesis titulada: *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Buenos Aires, en el año 2017”*. El objetivo general de investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Buenos Aires, en el año 2017. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional con un diseño no experimental. La muestra, estuvo conformada por 70 trabajadores de la Municipalidad distrital de Buenos Aires. Las técnicas utilizadas fueron, la encuesta y la ficha de evaluación; en cuanto a los instrumentos, fueron el cuestionario de satisfacción laboral y el cuestionario de gestión de remuneración. Los resultados indicaron que, el 34% de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Buenos Aires en base a la satisfacción laboral

percibieron un nivel medio, mientras que el mismo valor (nivel medio) obtuvo la variable productividad en un 39%. Las conclusiones manifestaron que, existe una relación directa y positiva de un grado alto entre las variables satisfacción laboral y productividad; en donde la satisfacción laboral influye en la productividad en un 89% de los 70 trabajadores encuestados en la Municipalidad distrital de Buenos Aires de la provincia de Tarapoto.

Medina. S. (2017), de la Universidad César Vallejo, en su tesis titulada: *“La gestión de remuneración y la satisfacción laboral del servidor de la administración pública en la Red Lima-Ciudad 2016”*. El objetivo general de investigación fue establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de remuneración con la satisfacción laboral del servidor de la administración pública en la Red de Lima-Ciudad, 2016. El tipo de investigación fue aplicada con un diseño no experimental y descriptivo-correlacional. La muestra, estuvo conformada por 132 servidores de la administración pública. Las técnicas utilizadas fueron, la encuesta; en cuanto a los instrumentos, fueron el cuestionario de satisfacción laboral y el cuestionario de gestión de remuneración. Los resultados indicaron que, el 37.9% de los servidores de la administración pública percibe una gestión de remuneración en un nivel medio, mientras que la satisfacción laboral llega a un 42.4% en el mismo rango de trabajadores en un nivel medio también. Las conclusiones manifestaron que, existe una relación significativa entre la gestión de remuneración y la satisfacción laboral entre los servidores de la Red Lima, obteniendo un resultado positivo-bajo según la correlación Rho.

Saldarriaga. R. (2017), de la Universidad San Ignacio de Loyola, en su tesis titulada: *“Condiciones laborales y la satisfacción laboral de APTUS”*. El objetivo general de investigación fue Determinar la existencia del efecto positivo de las

condiciones laborales de APTUS en la satisfacción laboral de sus colaboradores. El tipo de investigación fue de campo con un diseño cuantitativo. La muestra, estuvo conformada por 98 colaboradores de la empresa APTUS. Las técnicas utilizadas fueron, la encuesta; en cuanto a los instrumentos, fue el cuestionario. Los resultados indicaron que, los indicadores de las condiciones laborales tienen un impacto alto sobre la satisfacción laboral. Las conclusiones manifestaron que, el salario y la rotación laboral, son factores que no afectan la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa APTUS y se deben intervenir con aquellos agentes que interfieren en el proceso de la satisfacción laboral.

Valdez. B. (2016), de la Universidad Ricardo Palma, en su tesis titulada: *“Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud en la Red Asistencial de Jauja-periodo 2013”*. El objetivo general de investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la Red Asistencial de Jauja-periodo 2013. El tipo de investigación fue transversal con un diseño descriptivo y cuantitativo. La muestra, estuvo conformada por 174 profesionales de la salud que laboran en la Red Asistencial de Jauja. Las técnicas utilizadas fueron, la encuesta; en cuanto a los instrumentos, fueron el cuestionario de Font Roja y el cuestionario de datos generales. Los resultados indicaron que, los profesionales de salud de la Red Asistencial de Jauja se sienten insatisfechos con su trabajo en su totalidad con un 57.17%, mientras el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a los indicadores de la misma muestra niveles bajos con un 71.8%. Las conclusiones manifestaron que, los prestadores de servicios de salud, se encuentran insatisfechos en general respecto a su actuación. Así mismo, muestran un grado de satisfacción alto, en cuanto a las capacitaciones que reciben lo cual

hace que influya de manera significativa en el desempeño laboral de la Red Asistencial de Jauja, pese al problema de la insatisfacción que llega percibirse.

Quinto. M. (2015), de la Universidad Nacional del Centro del Perú, en su tesis titulada: *“Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del hospital Ramiro Priale Priale Huancayo-2015”*. El objetivo general de investigación fue conocer cuáles son los Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del hospital Ramiro Priale Priale Huancayo-2015. El tipo de investigación fue explicativo con un diseño no experimental. La muestra, estuvo conformada por 116 trabajadores administrativos que laboran en el hospital Ramiro Priale Priale Las técnicas utilizadas fueron, la encuesta; en cuanto a los instrumentos, fue el cuestionario. Los resultados indicaron que, existe una correlación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, se sienten plenos por las buenas relaciones interpersonales como la comunicación con sus jefes. Las conclusiones manifestaron que, la comunicación y las recompensas, influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de este nosocomio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización sobre satisfacción laboral

Es una medida organizacional, utilizada con la finalidad de proporcionar recursos a los trabajadores con tal que estos logren una mayor producción empresarial (Vélez, 2015).

Es una acción, que recompensa a los empleados por haber cumplido sus laborales de manera eficiente (Contreras & Fernández, 2012).

Es la actividad de suplir las necesidades laborales, personales, sociales y familiares del trabajador, a fin de que el desempeño laboral sea el punto de equilibrio, como recompensa empresarial (Chiavenato, 2005).

Es el conjunto de sentimientos favorables que se expresan a los integrantes de una organización, a fin de que logren cumplir con la visión (Shaun, 1998).

Son las reacciones afectivas de los trabajadores que tienen hacia su entorno laboral, por sentirse en un ambiente cómodo y a su vez se ven beneficiados por diversos medios (Durham & Smith, 1996).

Son las actitudes que el individuo enfatiza y se basada en creencias y valores que posee el mismo trabajador para lograr la meta (Robbins, 1988).

Es el deseo de recibir y mejorar como empresa y trabajador, sin llegar a límites de malos climas laborales (Herzberg, 1960).

2.2.2 Teorías sobre la Satisfacción laboral

Son modelos hipotéticos, que dan a aludir la postura que tienen los empleados, el clima laboral y la productividad; como actores de las mismas.

Teoría de la Motivación Humana:

Es la teoría realizada por Maslow en el año 1954, quien recoge una serie de factores que determinan los aspectos de la satisfacción de la persona como en el aspecto laboral.

Para Maslow, las necesidades de la motivación humana se daban en el siguiente orden:

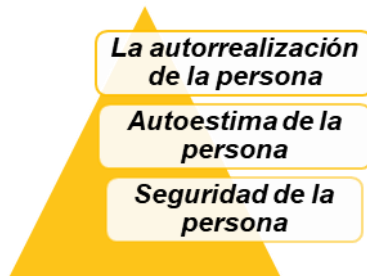


Figura N° 01: Pirámide de las necesidades, según Maslow.

Teoría de los Dos Factores:

Es la teoría fue elaborada por Herzberg, Mausner y Snyderman en el año 1959; quienes mencionaban que la persona tiene dos estados o facetas a ser satisfechas, la primera se centraba en el progreso y logros laborales y el segundo se trataba de aquellos factores que desmotivan al individuo.

Los autores, de esta teoría, representan a la misma de la siguiente manera:



Figura N° 02: El factor dual, según Herzberg, Mausner y Sybderman.

Teoría de la Equidad:

Es la teoría fue ejecutada por Adam en el año 1963, enfocándose en que la motivación que tiene un trabajador va a depender netamente de las aportaciones que el mismo realiza como su organización. En tal sentido, el colaborador va a tener una recompensa siempre y cuando tenga una filiación mutua con su empresa. Sin embargo, para muchos autores, esta teoría no es acorde o en todo caso no ayuda a la persona, debido a que está vinculado a una empresa, que en ciertas ocasiones suele limitar o beneficiarse más que el propio empleador no satisfaciendo sus necesidades personales como laborales.

Adam, pese a ello, percibe que su teoría ayuda a dar un trato justo al trabajador y que no se sienta desmotivada, sino por el contrario se sienta valiosa para su empresa y entienda cuál es su posición dentro de la misma:

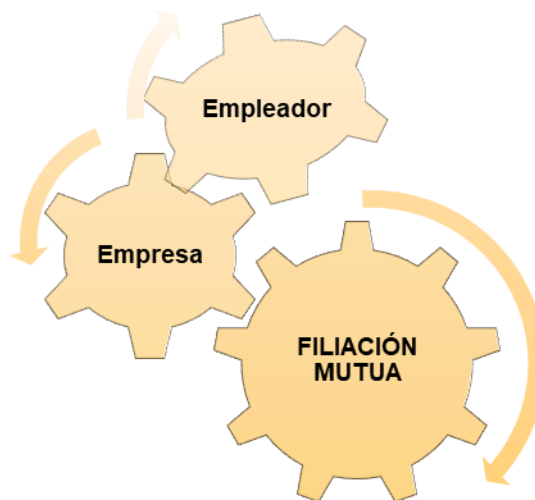


Figura N° 03: La equidad organizacional, según Adam.

Teoría de los Procesos:

Es la teoría fue abordada por Vroom en el año 1964, donde el autor sostiene que a la medida que la persona va trabajando de un modo correcto, este recibirá un beneficio acorde a sus necesidades.

Vroom, establece para ello, tres medidas elementales que el individuo, debe cumplir si desea ser recompensado:

1. La expectativa, que es la acción entre el esfuerzo y el desempeño.
2. La fuerza, que es la relación entre el desempeño y la recompensa.

3. La valencia, viene a ser lo atractivo que puede ser aquella recompensa.

Entre, lo señalado por Vroom, se puede tener una idea de lo que percibe, según la expectativa que tiene la persona, en referencia a su recompensa:



Figura N° 04: La motivación personal y expectativa organizacional, según Vroom.

Teoría de las Expectativas:

Es la teoría fue diseñada por Lawler y Porter en el año 1984, valiéndose ambos autores de que la motivación del trabajador va a ser recompensada, siempre y cuando tenga una política de valores. La moral, la recompensa y la motivación; son los tres aspectos que Lawler y Porter, consideran necesarios para que la persona sea beneficiada por su esfuerzo laboral.

Ante lo señalada, los autores, establecen que es necesario que siempre el trabajador, este afianzado a las políticas como la visión que tiene su empresa. Lawler y Porter, manifiestan también que el empleador es una pieza indispensable para cualquier organización y que su recompensa, se debe a su ardua labor a veces sin contar con beneficios. Los autores, grafican del siguiente modo su teoría:



Figura N° 05: La recompensa laboral, según Lawler y Porter.

Teoría de la Fijación de Metas:

Es la teoría que fue establecida por Davis y Newstrom en el año 1991, basándose ambos autores en que cuando el trabajador entiende y precisa una meta, el nivel de desempeño, fortalece la motivación individual.

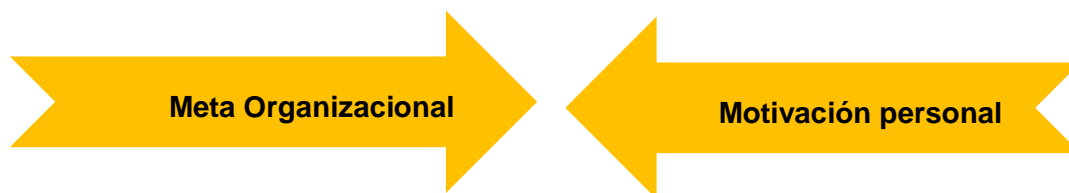


Figura N° 06: La fijación de metas, según Davis y Newstrom.

2.2.3 Determinantes de la satisfacción laboral

Para Shult (1990), la satisfacción laboral considera que existen variables para abordar a la satisfacción laboral, como un factor de trabajo, que estimula, motiva, propone recompensas iguales para favorecer al trabajador y la organización.

Para que los empleadores, puedan entender y comprender que la satisfacción laboral, es una ventana de oportunidades, esto debe verse reflejado en el desarrollo de habilidades de los mismos que permitan tener una retroalimentación, es decir, que la empresa este enfocada en demostrar el bien común de su recurso humano y explotarlo para el bien de la organización. Así mismo, el desarrollo de las capacidades y habilidades, crean una demanda y competencia entre los trabajadores que pueden traer a veces ciertos sentimientos de frustración por no contar con requisitos y no haber desarrollado alguna habilidad, la motivación tiende a ponerse en otro plano.

Dentro de las determinantes de la satisfacción laboral, también se fija en el puesto que, a los trabajadores, les parezca más cómodo, es decir, que ellos prefieran un puesto que les ayude a cubrir sus necesidades y desarrollar sus habilidades, puestos de trabajo en donde se sientan y puedan ser retados acorde a las metas y visión institucional. Los puestos que mayormente anhela cualquier trabajador y hasta profesional, es que tenga un rango con un apoyo de sistema de pagos, beneficios y tener una buena cultura, en donde uno se pueda desarrollar en el ámbito personal y profesional.

Para que esto suceda, es indispensable que las expectativas organizacionales también se afinen al mismo propósito.

Cuando las atribuciones, son equitativas entre el trabajador y la empresa, el efecto de consecución se vuelve en un resultado positivo y sobre todo motivador para ambas partes. Esto hace que las organizaciones, tomen decisiones respecto a sus empleadores asciendo a que asciendan y tengan otros beneficios que hagan de los empleadores actores primordiales en las empresas.

Siendo así, los trabajadores siempre se han preocupado porque las empresas que los contratan cuentan con un bienestar para los mismos, obteniendo facilidades laborales para que tengan un buen desempeño y realizar un óptimo trabajo. Para ello cuando nuevos empleadores están en un puesto de trabajo rotativo o nuevo, las relaciones interpersonales aumentan debido al compañerismo organizacional que hace que sea una fuente para la satisfacción laboral.

Shult, finaliza, mencionando que el trabajo influye en la vida personal de los empleadores y como esta se maneja en la satisfacción como en la motivación laboral y que esta también a su vez trascienda, si bien existen factores de insatisfacción que a veces no pueden ser modificados, es necesario que las organizaciones tengan un grado de actuación que dependen de las características del trabajador, quien es el actor principal para que el desempeño se mantenga en un plano firme y así se centre en la misma satisfacción laboral y no en la insatisfacción.

2.2.4 Causas de la satisfacción laboral

Según Robbins (1988), la satisfacción laboral, en cuanto a las causas, se basan en la motivación que siente los trabajadores o el personal de una organización, entonces para que ello suceda es requerido que los mismos y la empresa, puedan tener un objetivo en común.

Para Robbins, mencionar que la causa de la satisfacción laboral es la motivación personal y profesional de los mismos empleados en conjunto con sus organizaciones, pone en juicio lo mencionado por el mismo autor, debido a que otros discuten sobre que las causas de la satisfacción laboral se basan en las recompensas para poder satisfacer las necesidades de los propios trabajadores.

La motivación, en las empresas, es un comportamiento que nutre a las empresas y generan impulsos para alcanzar las metas organizacionales. La motivación de los trabajadores, producen una acción, es decir, una conducta para seguir aquello que puede ser identificado como una dirección indicado hacia una determinada actividad.

La motivación, basada en la satisfacción laboral, permite que las necesidades y conductas, sean provistas en las metas teniendo al empleador como un eje central en todo momento el cual va a ser retribuido siempre y cuando esté acorde a la alianza institucional, sino por el contrario no será compensado por la empresa lo cual va dar inició a los problemas internos en relaciones que también tienen que ver con la insatisfacción en el trabajo.

Algunas de las causas de la satisfacción laboral, basada en la motivación personal y profesional, están, afirmadas en los siguientes aspectos:

a) Las expectativas: que son las probabilidades tangibles o no, que percibe el trabajador o la persona para satisfacer sus necesidades.

b) La accesibilidad: refleja aquellas limitaciones en donde se puede encontrar un medio para poder las satisfacer las necesidades de los trabajadores de una organización.

c) Las políticas institucionales: consideran que es el nexo para que los trabajadores logren y sepan cual es la meta y por consiguiente la motivación a cumplir.

d) El nivel del salario: incluye la remuneración que percibe el trabajador y que esté acorde al mercado internacional actual.

Robbins, concluye los aspectos causales de la satisfacción laboral, en base a la motivación, describiendo que los beneficios y pagos a los trabajadores son atributos de plena satisfacción para la organización y el mismo empleador. Sin embargo, cuando las políticas institucionales no incluyen ciertas recompensas, da inicio a la insatisfacción, y donde la motivación y objetivos organizacionales se van aislando y haciendo que las relaciones interpersonales se desvinculen.

Para lograr una satisfacción laboral, teniendo como herramienta la motivación, es importante a que a esto se sume la comunicación, la confianza,

el trabajo en equipo y la toma de decisiones para direccionar de un mejor modo a los trabajadores, obteniendo siempre beneficios por sus esfuerzo y siendo compensando porque es una laboral que contiene un lineamiento legal.

2.2.5 Características de la satisfacción laboral

Blum y Naylor (1988), exponen que, en la satisfacción laboral, se presentan ciertas características o particularidades, que incentivan o desmotivan a los futuros postulantes a observar, cuales son las cualidades de la satisfacción laboral. Los trabajadores, tienen una expectativa, referente a este tema puesto que depende de su perfil para seguir en la organización y gocen de beneficios.

Entre las cualidades o perfiles, de la satisfacción laboral, se encuentran:

a) La edad: para Clark (1996), este rango se da en trabajadores que aun siendo mayores y estando mayor tiempo y tienen menos expectativas, debido a los ajustes que realizan las organizaciones y no están a la espera de beneficios, sabiendo los cambios internos empresariales. También en esta característica, el trabajador suele tener un mejor puesto debido a su experiencia y tiempo en el mismo.

b) El género: según lo que indica Oswald (1997), el sexo juega un papel importante dentro de la satisfacción laboral, debido a que la incorporación de la mujer en campos donde antes no intervenían juega un papel de integración al mercado laboral igualitario. Con este paso las tasas de discriminación y despedido por el tema del género, van en disminución lo cual suscita que se

generan más expectativas para que la satisfacción laboral también este expuesta en las mujeres y sus necesidades personales sean satisfechas.

c) El nivel educativo: De acuerdo con lo expresado por Clark (1996) y Oswald (1997), el nivel educativo es visto como aquella probabilidad para lograr un mejor puesto en el mercado laboral. Al contar con un mejor y gran nivel educativo, los beneficios tendrán un mayor contexto, es decir, de mejores y grandes recompensas.

No obstante, el empleador que goza de dichos beneficios por su nivel académico, no necesariamente, se encuentra satisfecho debido a que su función laboral depende estrechamente solo de sus metas de trabajo y aspiraciones personales como profesionales.

d) La antigüedad: según lo establecido por Davis y Newstrom (1991), manifiestan que la antigüedad en el trabajo condiciona de manera relativa la satisfacción laboral, es decir, que según las oportunidades y responsabilidades puede existir un grado de satisfacción y por otro lado se encuentra la rutina laboral que se manifiesta también en insatisfacción laboral.

Estas características señaladas, hacen mención a las peculiaridades propias del trabajador que pueden o no afectar también la satisfacción laboral en las organizaciones.

También existen condiciones propias como el lugar de trabajo, el salario o la estabilidad laboral, que, si bien son considerados factores de la satisfacción laboral, implican puntos significativos para la misma.

Blum y Naylor (1988) enfatizan concluyendo que la satisfacción laboral puede tener una medida de doble filo en cuanto a las características debido a que las medidas en que los empleados puedan tener satisfacción laboral, según el “cumplimiento” de ciertas características otros empleados tienden a “envejecer” por estar un poco satisfecho.

2.2.6 Mejoría de la satisfacción laboral

Wexley y Yuki (1990) proponen un modelo de productividad que, para que se identifique, establezca e incorpore una mejoría en la satisfacción laboral, es necesario tener en cuenta una serie de pautas que el mismo trabajador logre comprender, debido a que en algunas oportunidades las empresas, realizan modificaciones e inspecciones internas para mejorar la misma y que son avisadas a los empleadores, generando cierto disgusto.

Para que la mejoría de la satisfacción laboral se dé de un modo adecuado, es imprescindible, conocer cuáles son las causas o razones que influyen en la insatisfacción, es decir, determinar los hechos que condicionan el proceso del goce laboral de manera interna como aquellos que se presentan en los colaboradores.

La insatisfacción, es conocida como la acción involuntaria que desvincula, adapta e influye en las acciones de bienestar dentro de una empresa y empleados. La insatisfacción, goza de una cultura organizacional dictatorial y cerrada a opiniones, donde las recompensas no son fijadas y las metas deben cumplirse de manera obligatoria sin gozar de una preocupación institucional como del factor humano, y en donde los problemas surgen a cada momento.

Para algunas organizaciones, no se les hace fácil descubrir los aspectos causales de la insatisfacción laboral, es por ello que las empresas optan por contratar personal externo, que pueda ayudar a contrarrestar la insatisfacción que las organizaciones y empleadores perciben y quieren detener esta situación conflictiva para que no tenga un impacto en la productividad de la empresa, lo cual puede traer como consecuencia negativa para los involucrados.

Para que los profesionales, intervengan sobre la insatisfacción laboral, comienzan primero a aplicar una serie de técnicas e instrumentos a los trabajadores con la finalidad de obtener información sobre las posibles causas de este problema, para que luego identifiquen los problemas internos empresariales y sepan los indicadores de riesgo de la misma. La última y valiosa etapa de los profesionales, es la actuación en la insatisfacción laboral, descubriendo los verdaderos motivos que causan esta circunstancia que hace que genere una serie de conflictos y donde la comunicación no es un actor.

La metodología de intervención, utilizada por los profesionales varía, según el mismo profesional, su modo de actuación y sobre todo por los factores causales que originan la insatisfacción laboral. Los profesionales al tener los aspectos iniciales de la insatisfacción, luego el diagnóstico de la situación y al

último realizan sugerencias para mejorar la satisfacción de las organizaciones, a veces tienden a tener una “lucha” con los trabajadores, debido a que estos, tienen la concepción errónea de manifestar que parte del problema eran en parte por sus acciones, haciendo que las posibles soluciones se vayan disminuyendo y donde la intervención tiene que ser modificada.

Wexley y Yuki (1990) terminan manifestando que es importante desarrollar estrategias que aporten a nuevas intervenciones y un buen clima para mejorar en la calidad de satisfacción laboral en las organizaciones. Así mismo, es necesario que las condiciones de trabajo se retroalimenten cada día.

Para buscar, soluciones en cuanto a la intervención de la insatisfacción laboral, se indican dos paradigmas:

- El primero, mencionado por Maier (1975), quien habla del enfoque no directivo, el cual elude que los empleadores se encuentran en una postura defensiva, lo que conlleva al dialogo constante para manejar los hechos que producen insatisfacción. Este modelo implica que si la forma de actuar sobre la insatisfacción va a requerir medidas de cambios y toma de decisiones, es necesario plantear contar con profesionales dedicados a la orientación y consejería.

- El segundo, referido por Pinilla (1982), quien, desde una perspectiva humanista, hace referencia al capital humano y las responsabilidades que tienen todos los actores involucrados, aunque más centrado en las autoridades organizacionales. Pinilla establece que la insatisfacción prevalece acorde al clima que genere su propio representante empresarial; de modo que, si bien

una organización puede ser grande y exitosa, si la cabeza no tiene la adecuada actitud de dirección, la insatisfacción procederá de manera más rápida.

Estos dos modelos ayudan a los profesionales a saber la elección de sus intervenciones, teniendo enfoques como estos y otros contemporáneos para enfrentar a la insatisfacción laboral. El modo en que se apoyan teóricamente los profesionales para actuar sobre la insatisfacción laboral debe tener un filtro de minuciosidad.

2.2.7 Satisfacción laboral y tipo de contrato

Schein (1992), argumenta que el tipo de contrato y la satisfacción laboral, es la unión de toda organización, basándose en las percepciones que tienen los trabajadores y las relaciones laborales de la empresa.

El tipo de contrato ha ido tomando importancia y relevancia, según Schein, debido a las diversas modalidades para contratar persona óptima que ocupe cada puesto de trabajo, y sobre todo que logre una gran productividad, así garantiza el respaldo laboral en la empresa, permitiendo que las recompensas se vean por el buen desempeño del empleador. En ese sentido, las organizaciones observan y proponen que servicios van a requerir para cumplir las metas y sobre todo que tipo de empleador están buscando y solicitando, siempre primando la eficiencia.

El tipo de contrato, en lo referido por Schein, tiene una contradicción por otros autores que rechazan esta sustentación y presentan como forma de

expresión que el tipo de contrato es un término psicológico para referir a la vinculación de la organización y el trabajador, aparte de ello son acuerdos que ambas partes establecen de manera explícita, siendo este contrato a través de un lineamiento jurídico. Así mismo, los autores de oposición mencionan que el tipo de contrato no siempre va de la mano con la satisfacción laboral, debido a que las promesas (recompensas) laborales solo son un “gancho” que permite a la empresa tener más recurso humano para contar con la meta institucional.

Schein, manteniendo aun su postura, recomienda que el tipo de contrato sea importante para el trabajador, siempre y cuando la organización garantice, buenos y adecuados beneficios, así como un ambiente idóneo en donde el trabajador pueda sentirse complacido de ejercer sus actividades. El empleador debe comprender que existen niveles y procesos para tener en cuenta el tipo de contrato en base a diversos factores y que la organización quiere también contar con una parte del “beneficio”, siempre y cuando haya retroalimentación hasta en la condición contractual, tanto el colaborador como la empresa no llegaran a términos no conciliadores.

Schein, finaliza refiriendo que el contrato es un aspecto en donde se mezclan características del trabajador, donde se presenta más allá de las expectativas, considerando funciones y obligaciones que el mismo debe cumplir. También, que desde la etapa de reclutamiento y selección, el postulante intenta conocer a la organización y al momento de establecer relaciones laborales (contrato), es indispensable que el empleador fije y tenga un panorama sobre las recompensas que percibirá y tener en cuenta la satisfacción laboral, con la que cuenta la empresa para que le genere una motivación más aparte del tipo de contrato que obtenga.

2.2.8 Satisfacción laboral y recompensas

Newton y Nowak, (2010) exponen que el sistema de recompensas motiva a los trabajadores solo en un 90% y no en un 100%, lo que se debe a que las recompensas pueden ser tangibles y verbales, y siendo un trabajador con una situación económica no estable un reconocimiento motivador, no es aspirador para sus necesidades actuales.

Newton y Nowak sostienen que el sistema de recompensas es netamente económico, es decir, que se basa en la remuneración que recibe el empleador y que esta debe ser entregada de parte de la organización hacia sus propios colaboradores sin permitir ambigüedades laborales. Ambos autores, se enfatizan en dos tipos de satisfacción acorde con las recompensas:

a) La satisfacción con el salario: hace mención a los sueldos, incentivos, gratificaciones que los empleadores, perciben por sus actividades de trabajo. A esto se suma, las productividades individuales que los mismos colaboradores realizan y ven como fuente de satisfacción ser beneficiados aparte del sueldo que perciben.

b) La satisfacción con el sistema de promociones: hace mención a la oportunidad de ascensos, lo cual incluye un crecimiento personal y profesional. Esto permite a desarrollar las habilidades y sobre todo contar con una satisfacción mayor que pueda tener el empleador.

Newton y Nowak culminan indicando la satisfacción laboral no siempre va acorde con el salario, debido a que puede ser de un coste bajo y medio.

2.2.9 Satisfacción laboral y productividad

Para Stoner (1994), la satisfacción laboral y la productividad comparten un interés en común que va desde el desempeño de los colaboradores hasta cómo influye y es la cultura organizacional. Stoner refiere que el comportamiento es una de las herramientas que mantiene viva a la productividad, siendo un aspecto fundamental para que en conjunto con la satisfacción laboral vayan de la mano.

Stoner menciona que la productividad es una medida que funciona como un sistema de operaciones organizacionales en función a indicadores de eficiencia que cooperan con el desempeño individual y laboral que trae como efecto una mayor y una gran productividad en las empresas. Stoner, realizó un estudio para establecer una relación entre la satisfacción y la productividad, no dando un resultado consistente, esto fue refutado por otros autores para desestimar lo que Stoner quería exponer que ambas variables tienen un rol en común.

Las primeras teorías sobre la relación entre la satisfacción y el rendimiento se basaron, en la consistencia de que el trabajador se siente en pleno goce debido al desempeño y beneficios que percibían y el rol paternalista de los entes jerárquicos de las organizaciones. Esta hipótesis, tuvo gran relevancia, haciendo que otros estudios dieran con resultados similares, determinando que entonces la satisfacción laboral y la productividad se influyen de manera significativa.

Por su parte, Stephen (1993) expone que el empleador realiza un desempeño óptimo cuando el volumen de la productividad es mayor.

Para Stephen, la satisfacción y la productividad es materia de dirección y actividades de realizar un buen trabajo, en donde la sensación de bienestar, reconocimiento psicológico y desempeño individual permiten construir una cultura organizacional que potencie la calidad de vida laboral, lo que redundará en resultados positivos para la organización. En este sentido, cuando hay satisfacción y productividad juntas, las posibilidades de recompensas aumentan en los mismos trabajadores, realizando un proceso de mayor satisfacción, siempre y cuando se mantienen tales parámetros.

Stoner refiere también que para que la satisfacción esté vinculada con la productividad, existan condiciones de trabajo saludables como contar con medidas preventivas, para que los empleadores estén salvaguardados ante cualquier peligro que se pueda presentar al realizar una actividad laboral interna o externa de una empresa.

Las condiciones laborales saludables, incluyen una preocupación integral de los colaboradores, que incluyen salud física, mental y hasta de ocio; lo cual hace que los trabajadores tengan tiempo para disfrutar de actividades recreativas y sociales. Muchas empresas tratan de incluir programas internos para sus trabajadores y estos cuentan con el disfrute, esto también refuerza su desempeño en la productividad organizacional.

Stoner, termina sosteniendo que la productividad, es el esfuerzo humano que el trabajador realiza, con el objetivo de alcanzar y brindar satisfacción hacia su organización, por tal motivo es necesario que las empresas tengan una actitud recíproca de recompensas de cualquier tipo hacia sus trabajadores, ya que de ellos depende el desempeño como la productividad laboral.

2.3. Definiciones Conceptuales

2.3.1 Satisfacción laboral

Es el sentido de goce y bienestar que un trabajador percibe en su empresa, cuando se siente que es recompensado (Blum & Naylor, 1988).

2.3.2 Beneficios sociales

Son las proporciones meritorias que por ley el trabajador, percibe aparte de su remuneración (Robbins, 1990).

2.3.3 Cultura organizacional

Es el conjunto de comportamientos, que genera y produce una dinámica interactiva entre los miembros de una organización (Maier, 1975).

2.3.4 Planes operativos

Son las propuestas establecidas de manera programática en un tiempo determinado (Medina, 1997).

2.3.5 Políticas institucionales

Son las normativas por las cuales una empresa, se rige y esta debe cumplirse al pie de la letra (Wexley & Yuki, 1990).

2.3.6 Relaciones interpersonales

Es un flujo de medida de comunicación funcional y directa que propone una recepción del mensaje con un impacto (Di Roberts, 1989).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación cuenta con un tipo de investigación descriptiva, porque detallara el objeto de estudio desde sus causas, efectos y otras variables que ayudan y permiten describirlo en su contexto.

“La investigación descriptiva, es aquella en donde el fenómeno u objeto de estudio es relatado y explicado desde sus orígenes hasta sus vertientes” (Baptista, 2005).

El enfoque de investigación que se propone tiene una perspectiva mixta, es cuantitativo porque llevara a cabo el procesamiento estadístico y el enfoque cualitativo porque narrara los hechos se basan en teorías.

“El enfoque mixto, permite un dualismo, siendo llevada a cabo cuando dos matrices quieren obtener un resultado en común” (Hernández, 1999).

3.1.2 Diseño de investigación

Este estudio, cuenta con un tipo diseño de investigación no experimental porque no modifica la variable dentro del objeto de estudio.

“El diseño no experimental, es aquel que no permite la interrupción de su componente de estudio y lo mantiene tal y como es” (Sampieri, 2001). Además, la investigación tiene un corte transversal.

“La investigación transversal, a su vez, permite alinear bajo una temporalidad comprendida en donde la información requerida se distribuye” (Márquez, 1998).

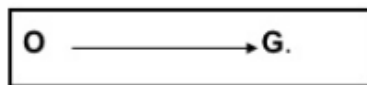


Figura N° 07. Diseño del corte transversal

Dónde:

O = Observación de la muestra.

G = Grupo de la muestra: trabajadores por régimen laboral CAS.

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población

La población, está representada por un total de 50 trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel.

3.2.2 Muestra

Es de tipo censal, por la reducción de participantes para esta investigación.

La muestra censal se debió a la poca cantidad de población de estudio (50 trabajadores), el cual fue designado y se pudo contar con su participación para que se aplique el instrumento.

“La muestra censal, supone la obtención de datos en todas las unidades del universo de estudio, es decir, que se aproxima a las particularidades que constituyen el fenómeno; dado que el tamaño de la población es pequeño y de un modo finita” (Zarcovich, 2005).

3.2.3 Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Trabajadores, por Contrato Administrativo de Servicios.
- Trabajadores, que hayan aceptado participar de esta investigación.
- Trabajadores, entre 25 a 40 años de edad.
- Trabajadores de personal administrativo.

Criterios de exclusión

- Trabajadores, con otro régimen laboral.
- Trabajadores, que no aceptaron participar de esta investigación.
- Trabajadores, mayores de 40 años de edad.
- Trabajadores de otras áreas y no de personal administrativo.

3.3. Identificación y Operacionalización de la Variable

3.3.1 Identificación de la variable

La variable satisfacción laboral, el cual dispone de datos sociodemográficos. Así mismo, se divide en dimensiones: beneficios sociales, cultura organizacional, planes operativos, políticas institucionales y relaciones interpersonales; los cuales a su vez cuentan con indicadores.

3.3.2 Operacionalización de la variable

La operacionalización de la variable es un proceso en el cual la variante denominada en este caso satisfacción laboral, se descompone en aspectos cualitativos y cuantitativos para identificar y conocer de que están diseñadas las mismas.

A través de la presente matriz que se presenta a continuación, se podrá entender de que está conformada la variable principal de este estudio (Satisfacción Laboral), así mismo también se observará, su estructura, donde también se encuentra el instrumento aplicativo.

Tabla N° 01. Matriz de operacionalización de la satisfacción laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	Es una medida organizacional, utilizada con la finalidad de proporcionar recursos a los trabajadores con tal que estos logren una mayor producción empresarial (Vélez, 2015).	Beneficios sociales	Descuentos y exoneraciones	1 2 3 4	Totalmente De Acuerdo	Cuestionario de Satisfacción Laboral
			Pagos extras			
			Seguro de salud			
			Vacaciones			
		Cultura organizacional	Estilos organizacionales	5 6 7 8	De Acuerdo	
			Estructura organizacional			
			Evaluación de desempeño			
			Valores institucionales			
		Planes operativos	Programas de capacitación	9 10 11 12	Indeciso	
			Programas de promoción y prevención			
			Programas de reconocimiento			
			Programas socio recreativos			
		Políticas institucionales	Acciones estratégicas	13 14 15 16	En Desacuerdo	
			Desempeño			
			Objetivos estratégicos			
			Normas			
		Relaciones interpersonales	Compañeros de trabajo	17 18 19 20	Totalmente En Desacuerdo	
			Empatía			
			Familia			
			Jefes			

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Técnica e Instrumento de Evaluación y Diagnóstico

3.4.1 Técnica

La técnica, fue la encuesta; *“es una herramienta que consiste en la realización de entrevistas a un gran número de personas, a las que se les proporciona un instrumento estructurado a fin de obtener información específica de suma importancia”* (Naresh & Malhotra, 2004).

3.4.2 Instrumento

El instrumento se basó en el Cuestionario de Satisfacción Laboral, diseñado para medir los niveles de la misma variable como de sus dimensiones, en los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel.

Tabla N° 02. Escala de Likert.

Descripción	Valores
Totalmente De Acuerdo	1
De Acuerdo	2
Indeciso	3
En Desacuerdo	4
Totalmente En Desacuerdo	5

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Confiabilidad y Validez del Instrumento

3.5.1 La Confiabilidad del instrumento

Se realiza a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach, el cual tiene por finalidad convalidar el instrumento (cuestionario), que se aplicó en esta investigación. Para sus efectos cada indicador atravesó un riguroso proceso de selección. Así se obtuvo una confiabilidad de un 0,092, lo cual quiere decir que el instrumento tiene una validez alta.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,092	20

3.5.2 La Validez del instrumento

Se realiza a través del criterio de tres jueces expertos (que deben tener grado de maestros y/o doctores), evaluando el Cuestionario de Satisfacción Laboral, bajo los diversos principios expuestos (ver anexos 101 al 112).

Expertos	Puntaje
Mg. Gladys Isabel Ruiz Vargas	81.25%
Mg. Luisa Soledad Musto Delgado	81.25%
Mg. María Cruz Aranda Bazalar	81.25%
Total	81.25%

Fuente: Elaboración propia.

Por medio de los jueces, se otorgó un 81.25% en valor de aprobación.

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los Resultados

Luego de recabar la información, se procedió al siguiente proceso:

- Tabular los datos y transferir los mismos al software estadístico IBM SPSS Statistics 22.

- Se determinaron las frecuencias y el efecto de los porcentajes, respecto a los datos de la muestra.

- Se aplicaron técnicas estadísticas como:

- Valor máximo y mínimo
- Media aritmética

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{N}$$

Figura N° 08. Diseño de la media aritmética

4.2. Presentación de los Resultados

4.2.1 Presentación de los resultados generales

Se presentarán los resultados que se han obtenido, mediante el desarrollo del programa descriptivo, el cual trae las siguientes deducciones:

Tabla N° 03. Medida estadística descriptiva de la variable principal Satisfacción Laboral.

	N	Mínimo	Máximo	Media
		1	3	1,96
N válido	50			
Perdidos	0			

Se entiende que esta investigación, tuvo un tipo de muestra censal y una población total de 50 participantes (trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios de la Municipalidad de San Miguel), los cuales fueron evaluados en base a sus conocimientos sobre la satisfacción laboral, interpretándose de la siguiente manera:

- Se obtuvo una media de 1,96, correspondiente a un nivel MEDIO.

- Se obtuvo un valor mínimo de 1,00, correspondiente a un nivel BAJO.
- Se obtuvo un valor máximo de 3,00, correspondiente a un nivel ALTO.

Tabla N° 04. Medida estadística descriptiva de las dimensiones de la Satisfacción Laboral.

	N	Mínimo	Máximo	Media
N válido	50	50	50	50
Beneficios Sociales	50	1	3	1,66
Cultura Organizacional	50	1	3	1,84
Planes Operativos	50	1	3	1,32
Políticas Institucionales	50	1	3	1,62
Relaciones Interpersonales	50	1	3	1,90
Perdidos	0	0	0	0

En cuando a las estimaciones de las dimensiones de estudio de la variable Satisfacción Laboral, se obtuvieron los siguientes intereses:

En la dimensión Beneficios Sociales, se puede observar:

- Se obtuvo una media de 1,66, correspondiente a un nivel MEDIO.
- Se obtuvo un valor mínimo de 1,00, correspondiente a un nivel BAJO.
- Se obtuvo un valor máximo de 3,00, correspondiente a un nivel ALTO.

En la dimensión Cultura Organizacional, se puede observar:

- Se obtuvo una media de 1,84, correspondiente a un nivel MEDIO.
- Se obtuvo un valor mínimo de 1,00, correspondiente a un nivel BAJO.
- Se obtuvo un valor máximo de 3,00, correspondiente a un nivel ALTO.

En la dimensión Planes Operativos, se puede observar:

- Se obtuvo una media de 1,32, correspondiente a un nivel MEDIO.
- Se obtuvo un valor mínimo de 1,00, correspondiente a un nivel BAJO.
- Se obtuvo un valor máximo de 3,00, correspondiente a un nivel ALTO.

En la dimensión Políticas Institucionales, se puede observar:

- Se obtuvo una media de 1,62, correspondiente a un nivel MEDIO.
- Se obtuvo un valor mínimo de 1,00, correspondiente a un nivel BAJO.
- Se obtuvo un valor máximo de 3,00, correspondiente a un nivel ALTO.

En la dimensión Relaciones Interpersonales, se puede observar:

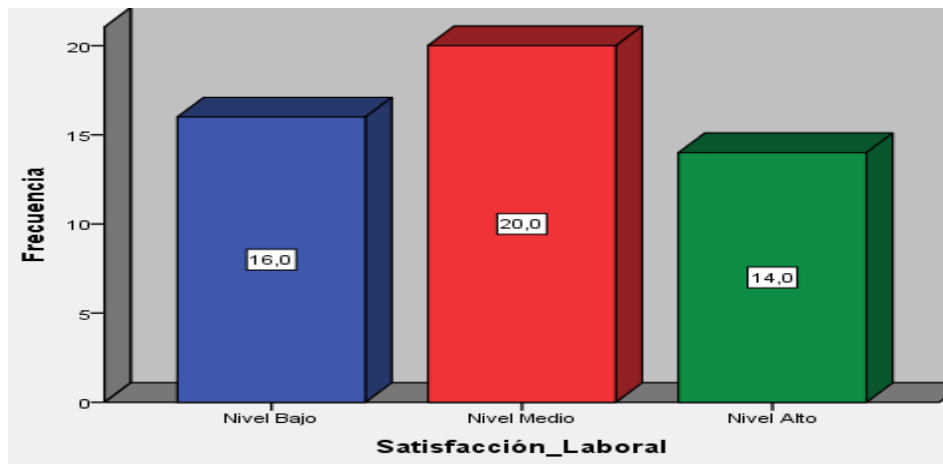
- Se obtuvo una media de 1,90, correspondiente a un nivel MEDIO.
- Se obtuvo un valor mínimo de 1,00, correspondiente a un nivel BAJO.
- Se obtuvo un valor máximo de 3,00, correspondiente a un nivel ALTO.

4.2.2 Presentación de los resultados específicos

Tabla N° 05. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, que laboran en la Municipalidad de San Miguel.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel Bajo	16	32,0
	Nivel Medio	20	40,0
	Nivel Alto	14	28,0
Total		50	100,0

Figura N° 09. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, que laboran en la Municipalidad de San Miguel.



Comentario:

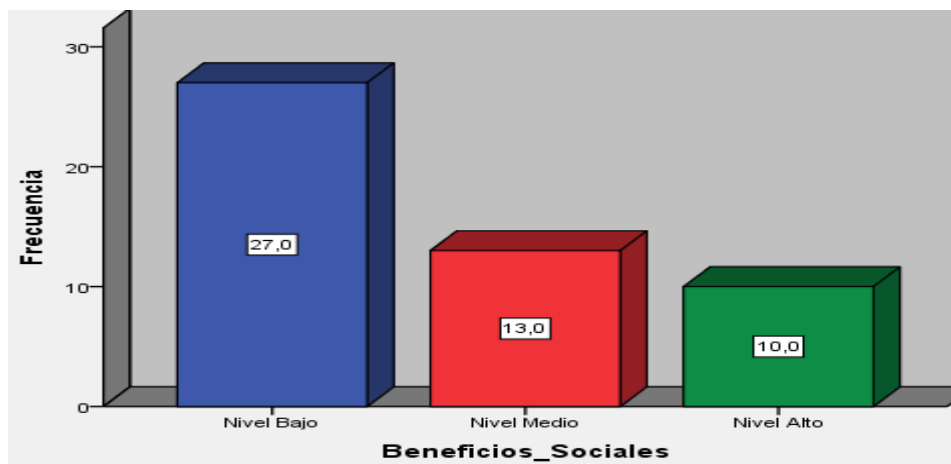
El nivel de satisfacción laboral en los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, correspondió a:

- El 40,0%, responde a un nivel medio.
- El 32,0%, responde a un nivel bajo.
- El 28,0%, responde a un nivel alto.

Tabla N° 06. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Beneficios Sociales.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel Bajo	27	54,0
	Nivel Medio	13	26,0
	Nivel Alto	10	20,0
	Total	50	100,0

Figura N° 10. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Beneficios Sociales.



Comentario:

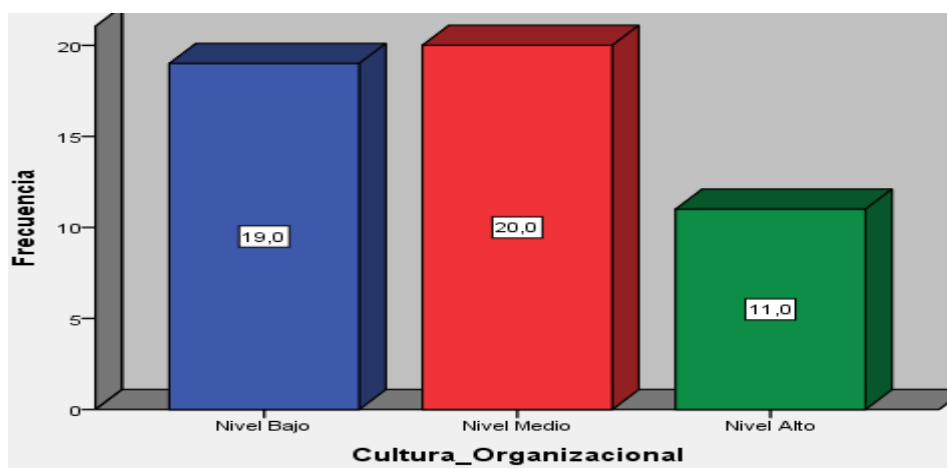
El nivel de la dimensión de los Beneficios sociales en los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, correspondió a:

- El 54,0%, responde a un nivel bajo.
- El 26,0%, responde a un nivel medio.
- El 20,0%, responde a un nivel alto.

Tabla N° 07. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Cultura Organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel Bajo	19	38,0
	Nivel Medio	20	40,0
	Nivel Alto	11	22,0
	Total	50	100,0

Figura N° 11. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Cultura Organizacional.



Comentario:

El nivel de la dimensión de la Cultura Organizacional en los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, correspondió a:

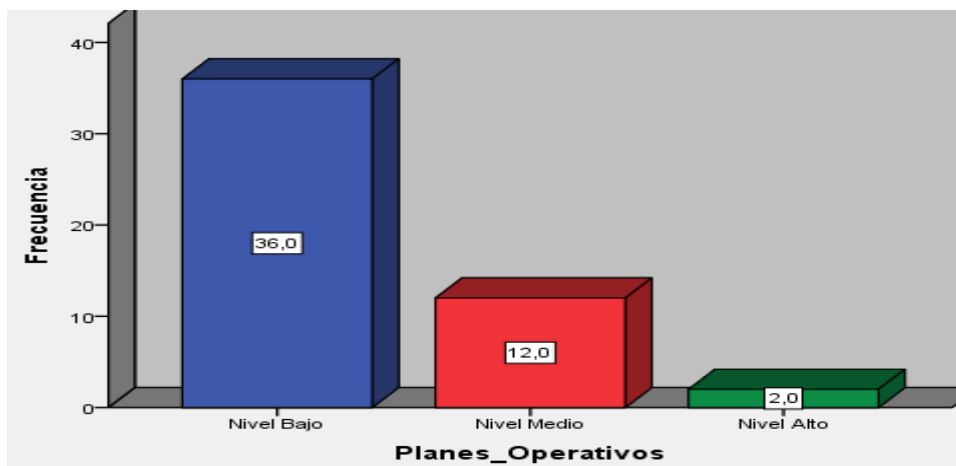
- El 40,0%, responde a un nivel medio.
- El 38,0%, responde a un nivel bajo.

- El 22,0%, responde a un nivel alto.

Tabla N° 08. Nivel de satisfacción laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Planes Operativos.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel Bajo	36	72,0
	Nivel Medio	12	24,0
	Nivel Alto	2	4,0
	Total	50	100,0

Figura N° 12. Nivel de satisfacción laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Planes Operativos.



Comentario:

El nivel de la dimensión de Planes Operativos en los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, correspondió a:

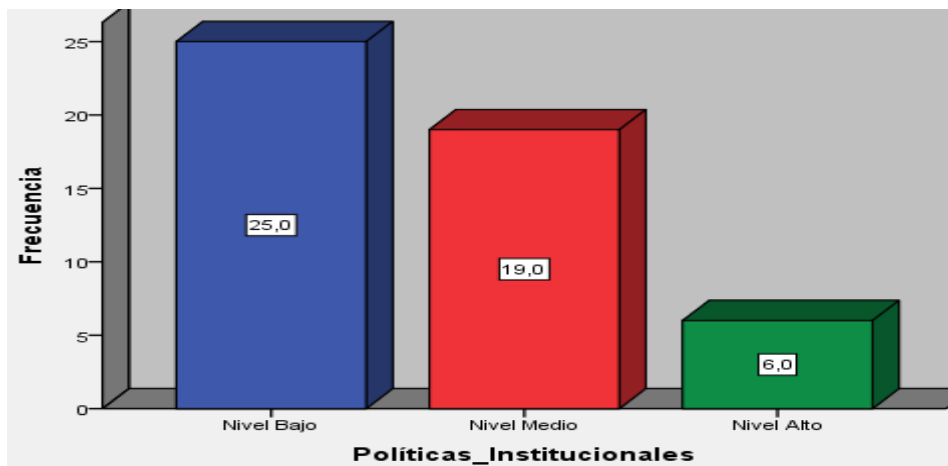
- El 72,0%, responde a un nivel bajo.

- El 24,0%, responde a un nivel medio.
- El 4,0%, responde a un nivel alto.

Tabla N° 09. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Políticas Institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel Bajo	25	50,0
	Nivel Medio	19	38,0
	Nivel Alto	6	12,0
	Total	50	100,0

Figura N° 13. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Políticas Institucionales.



Comentario:

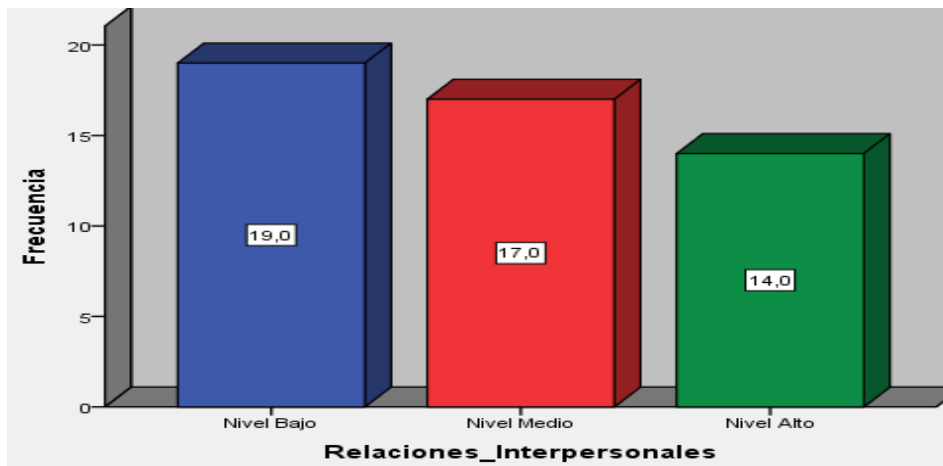
El nivel de la dimensión de Políticas Institucionales en los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, correspondió a:

- El 50,0%, responde a un nivel bajo.
- El 38,0%, responde a un nivel medio.
- El 12,0%, responde a un nivel alto.

Tabla N° 10. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Relaciones Interpersonales.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel Bajo	19	38,0
	Nivel Medio	17	34,0
	Nivel Alto	14	28,0
	Total	50	100,0

Figura N° 14. Nivel de Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS, según la dimensión Relaciones Interpersonales.



Comentario:

El nivel de la dimensión de Políticas Institucionales en los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, correspondió a:

- El 38,0%, responde a un nivel bajo.
- El 34,0%, responde a un nivel medio.
- El 28,0%, responde a un nivel alto.

4.3. Análisis y Discusión de los Resultados

La presente investigación, tuvo como objetivo general el determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, período 2017. La muestra estaba representada por 50 trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de 25 a 40 años de edad, que laboran en la Municipalidad distrital de San Miguel. El instrumento, que se utilizó para poder medir el nivel de la variable principal (Satisfacción Laboral), fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral, elaborada propiamente el cual se basó en cinco dimensiones: Beneficios sociales, Cultura organizacional, Planes operativos, Políticas institucionales y Relaciones interpersonales; respectivamente.

Por otra parte, el resultado en cuanto al objetivo general, obtuvieron las siguientes descripciones: el porcentaje de los trabajadores CAS de la Municipalidad de San Miguel, que percibieron satisfacción laboral, respondió a un mayor porcentaje del 40,0% en el nivel medio, seguido de un 32,0% del nivel bajo y un 28,0% del nivel alto. Estos resultados comparados con el de Alfaro. R, Leyton. S, Meza. A y Sáenz. I. (2012), quienes realizaron un estudio denominado: *“Satisfacción laboral y su relación con algunas variables en tres municipalidades”*, en donde los resultados indicaron que, los niveles de satisfacción laboral en las tres municipalidades poseen un nivel medio, no existiendo relación de significancia. En base a las conclusiones, los autores

mencionaron que la satisfacción laboral en cada municipalidad va a variar y esto depende de las condiciones laborales que emergen cada una de las mismas. Esto da entender que, las municipalidades se adecuan a la satisfacción laboral, según las condiciones que las mismas proponen. Mientras el resultado de nuestra investigación se basó en que el 40% de los encuestados, respondieron a un nivel **MEDIO**, lo cual discrepa con el estudio y/o antecedente detallado y en mención, debido a que no se basa netamente en las estipulaciones del trabajo.

Los trabajadores obtuvieron un nivel medio en la satisfacción laboral, debido a que la Municipalidad de San Miguel no logra por completo tener los elementos que hagan que los mismos obtengan esa dicha laboral y eso se puede deber a recursos materiales como económicos y otros beneficios.

La dimensión beneficios sociales, se observa que los trabajadores CAS obtuvieron; un 54,0% de nivel bajo, un 26,0% de nivel medio y un 20,0% de nivel alto. En cuanto a lo mencionado por el estudio presentado por Medina. S. (2017), quien realizó una tesis denominada: *“La gestión de remuneración y la satisfacción laboral del servidor de la administración pública en la Red Lima-Ciudad 2016”*, en donde los resultados indicaron que, el 37.9% de los servidores de la administración pública percibe una gestión de remuneración en el nivel medio, mientras que la satisfacción laboral llega a un 42.4% en el mismo rango de trabajadores en un nivel medio. En base a las conclusiones el autor menciona que existe una relación significativa entre la gestión de remuneración y la satisfacción laboral entre los servidores de la administración pública de la Red-Lima, obteniendo un resultado positivo-bajo. Esto da entender que, la remuneración es un beneficio que obtiene el trabajador como parte de un derecho laboral y cual genera satisfacción laboral, donde el estudio de

Medina represento un nivel medio a comparación de nuestra investigación, el cual obtuvo un nivel **BAJO**.

Los trabajadores obtuvieron un nivel bajo en la dimensión beneficios sociales debido a que la Municipalidad de San Miguel no brinda a sus trabajadores este tipo de retribución, aunque sean empleadores bajo este régimen laboral, debido a la falta de presupuesto.

La dimensión cultura organizacional, se observa que los trabajadores CAS obtuvieron; un 40,0% de nivel medio, un 38,0% de nivel bajo y un 22,0% de nivel alto. En cuanto a lo mencionado por el estudio presentado por Saldarriaga. R. (2017), quien realizó una tesis denominada: "*Condiciones laborales y la satisfacción laboral de APTUS*", en donde los resultados indicaron que, los indicadores de las condiciones laborales tienen un impacto alto sobre la satisfacción laboral. En base a las conclusiones el autor menciona que el salario y la rotación laboral, son factores que no afectan la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa APTUS y se deben intervenir con aquellos agentes que interfieren en el proceso de la satisfacción laboral. Esto da entender que existen actitudes y condiciones laborales que influyen en la satisfacción laboral y que los factores que producen insatisfacción laboral deben ser enfrentados. En nuestra investigación se presentó un nivel de resultado **MEDIO**, mientras que en el antecedente reportado por Saldarriaga presente un nivel alto en cuanto a ciertos itinerarios del trabajo.

Los trabajadores obtuvieron un nivel medio en la cultura organizacional debido a que la Municipalidad de San Miguel no cuenta con los recursos de manera completa para subsanar la labor requerida.

La dimensión planes operativos, se observa que los trabajadores CAS obtuvieron; un 72,0% de nivel bajo, un 24,0% de nivel medio y un 4,0% de nivel alto. En cuanto a lo mencionado por el estudio presentado por Valdez. B. (2016), quien realizó una tesis denominada: *“Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud en la Red Asistencial de Jauja-período 2013”*, en donde los resultados indicaron que, los profesionales de salud de la Red Asistencial de Jauja se sienten insatisfechos con su trabajo en su totalidad con un 57.17%, mientras el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a los indicadores de la misma muestra niveles bajos con un 71.8%. En base a las conclusiones la autora menciona que muestran un grado de satisfacción alto, en cuanto a las capacitaciones que reciben lo cual hace que influya de manera significativa en el desempeño laboral. Esto da entender que se tiene que diseñar acciones para eludir la insatisfacción que se encuentra en un porcentaje del 51.17%, mientras que nuestra investigación obtuvo un nivel **BAJO**.

Los trabajadores obtuvieron un nivel bajo en la dimensión planes operativos debido a que la Municipalidad de San Miguel no implementa este tipo de proyectos de manera adecuada.

La dimensión política institucionales, se observa que los trabajadores CAS obtuvieron; un 50,0% de nivel bajo, un 38,0% de nivel medio y un 12,0% de nivel alto. En cuanto a lo mencionado por el estudio presentado por Gómez. G. (2014), quien realizó una tesis denominada: *“Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad de docentes de una universidad privada”*, en donde los resultados indicaron que, existe una relación entre la satisfacción laboral y el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad de los docentes que laboran en una universidad privada por horas completas y por horas de cátedras. En base a las

conclusiones el autor menciona que se deben elaborar más estudios encaminados a investigar el comportamiento que afecten el nivel de satisfacción laboral. Esto da entender que se deben exponer más sustentaciones que describan las variables de vinculación y satisfacción laborales. Nuestra investigación, por su parte obtuvo un nivel **BAJO**, presentando una discrepancia en su totalidad con lo que refiere el autor.

Los trabajadores obtuvieron un nivel bajo en la dimensión políticas institucionales debido a que la Municipalidad de San Miguel no se valora la visión como los principios de esta entidad por parte de los empleadores.

La dimensión relaciones interpersonales, se observa que los trabajadores CAS obtuvieron; un 38,0% de nivel bajo, un 34,0% de nivel medio y un 28,0% de nivel alto. En cuanto a lo mencionado por el estudio presentado por Quinto. M. (2015), quien realizó una tesis denominada: *“Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del hospital Ramiro Priale Priale Huancayo-2015”*, en donde los resultados indicaron que, existe una correlación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, se sienten plenos por las buenas relaciones interpersonales como la comunicación con sus jefes. En base a las conclusiones la autora menciona que la comunicación y las recompensas, influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de este nosocomio. Esto da entender que, el dialogo y las relaciones influyen en la satisfacción laboral de manera positiva, lo cual contrapone con nuestra investigación que obtuvo un nivel **BAJO**, en lo que se deba trabajar esta dimensión.

Los trabajadores obtuvieron un nivel bajo en la dimensión relaciones interpersonales debido a que la Municipalidad de San Miguel no establece mecanismos de dialogo en sus empleadores.

4.4. Conclusiones

- El nivel percibido de satisfacción laboral en los trabajadores por contrato administrativo de servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019; es igual al 40,0% de un nivel **MEDIO**.

- El nivel percibido de satisfacción laboral en los trabajadores por contrato administrativo de servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019; en la dimensión beneficios sociales, es igual al 54,0% de un nivel **BAJO**.

- El nivel percibido de satisfacción laboral en los trabajadores por contrato administrativo de servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019; en la dimensión cultura organizacional, es igual al 40,0% de un nivel **MEDIO**.

- El nivel percibido de satisfacción laboral en los trabajadores por contrato administrativo de servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019; en la dimensión planes operativos, es igual al 72,0% de un nivel **BAJO**.

- El nivel percibido de satisfacción laboral en los trabajadores por contrato administrativo de servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019; en la dimensión políticas institucionales, es igual al 50,0% de un nivel **BAJO**.

- El nivel percibido de satisfacción laboral en los trabajadores por contrato administrativo de servicios en la Municipalidad de San Miguel, 2019; en la dimensión relaciones interpersonales, es igual al 38,0% de un nivel **BAJO**.

4.5. Recomendaciones

* Formular un programa de intervención, que contribuya a mejorar las condiciones de satisfacción laboral en los trabajadores con contrato administrativo de servicios en la Municipalidad de San Miguel.

* Mejorar los beneficios sociales de los trabajadores de la Municipalidad de San Miguel bajo la modalidad contrato administrativo de servicios, para que sigan percibiendo la satisfacción laboral.

* La Municipalidad de San Miguel deberá implementar una cultura organizacional que genere y produzca una dinámica interactiva entre sus trabajadores por contrato administrativo de servicios.

* Se deben realizar ajustes en los planes operativos (programas de capacitación, promoción y prevención, reconocimiento y socio recreativos) en favor de priorizar necesidades y el desarrollo de las habilidades y participación de los trabajadores por contrato administrativo de servicios.

* La Municipalidad de San Miguel debe adecuar un programa de diálogo a fin de generar, mejorar y brindar satisfacción y solución laboral en los trabajadores por contrato administrativo de servicios.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del Programa

*“Mejorando la Satisfacción Laboral
mediante la Sensibilización”*



5.2. Justificación del Programa

Como es sabido, la satisfacción laboral es la acción que produce calidad en el bienestar de una organización donde los trabajadores, perciben recompensas y sienten un gozo pleno laboral, por encontrarse en un cargo y tener un

desempeño óptimo el cual se produce cuando la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades de sus empleadores.

La satisfacción en los trabajadores se presenta no solo cuando ellos son compensados de modo tangible, sino también de manera psicológica, es decir, un reconocimiento verbal que los motiva e seguir empeñándose laboralmente para perseguir las metas organizacionales.

Por otra parte, el objetivo que se quiso perseguir en esta investigación fue, determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel, período 2017. Para poder establecer este propósito, fue necesaria la aplicación de un cuestionario el cual permita medir el nivel de satisfacción laboral, el cual conto con 20 afirmación y la Escala de Likert para su respectiva medición.

Así mismo, luego del proceso de tabulación, transferencia, descripción, interpretación y análisis de los resultados; se obtuvieron como consecuencia los mismos: la dimensión beneficios sociales obtuvo un 54,0% de un nivel bajo, la dimensión cultura organizacional obtuvo un 40,0% de un nivel medio, la dimensión planes operativos obtuvo un 72,0% de un nivel bajo, la dimensión políticas institucionales obtuvo un 50,0% de un nivel bajo y la dimensión relaciones interpersonales obtuvo un 38% de un nivel bajo.

Todos estos resultados, detallan que la variable satisfacción laboral, al obtener un 40,0% de un nivel medio y de conocer las respuestas de sus dimensiones; trata de indicar que su porcentaje es regular y bajo, lo cual solo señala que se debe trabajar aún más si se quiere mantener un buen equilibrio entre la organización y los colaboradores. La satisfacción laboral, solo estará

presente cuando la empresa empiece a tener un interés mutuo, es decir, que tengan argumentos institucionales que ayuden a mejorar las condiciones laborales para que la satisfacción sea sostenible.

Existen estudios, sobre el trabajo social que mencionan a la satisfacción laboral, como un accionar para mejorar las condiciones de trabajo como la cultura y el clima organizacional:

Mendoza. C. (2003), en su estudio denominado: *“La satisfacción laboral en los trabajadores: beneficios sociales, recompensas y actividades organizacionales en una empresa comercial”*, en este investigación la autora menciona que los trabajadores son una pieza fundamental para toda organización y por ello deben ser recompensados de manera exacta porque existen leyes que protegen a todo empleador que ejecuta una actividad laboral. Así mismo, Mendoza, expone que los beneficios, recompensas y actividades organizacionales; son medidas legítimas y que en algunos casos deben ser cambiados por motivaciones razonables como no tangibles.

Alavares. R. (1999), en su estudio denominado: *“La satisfacción laboral en empleados y cultura organizacional en dos empresas dedicadas a la venta de inmobiliarios”*, en esta investigación el autor hace referencia a como la satisfacción laboral y la cultura organizacional, tienen una influencia en conjunta para motivar y satisfacer las carencias individuales que perciben los trabajadores. Alavares, expresa que es necesario como fundamental que la cultura que prima en una organización debe tener acceso a la satisfacción laboral de sus empleadores y solo se dará cuando surja el interés de que las empresas permitan establecer un contacto hacia las necesidades profesionales

y personales de sus colaboradores, teniendo claro que ellos saben que la empresa puede llegar a un productividad baja en donde los incentivo (recompensas), a veces no se lleguen a presentar y esto no sea interferencia de seguir con la motivación de lograr las metas y la visión institucional.

5.3. Objetivos del Programa

5.3.1 Objetivo general

- Diseñar y ejecutar un programa de intervención, que promueva la actuación de los beneficios sociales, cultura organizacional, planes operativos, políticas institucionales y relaciones interpersonales en los trabajadores por contrato administrativo de servicios de la Municipalidad de San Miguel.

5.3.2 Objetivos específicos

- Ejecutar actividades de capacitación en cuanto a los beneficios sociales para que los trabajadores por contrato administrativo de servicios tengan un conocimiento claro sobre sus derechos.

- Diseñar actividades sociales, recreativas y preventivas en los trabajadores por contrato administrativo de servicios, como parte de una programación.

- Analizar el grado de satisfacción laboral en cuanto al desempeño de los trabajadores por contrato administrativo de servicios.

- Propiciar actividades para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores por contrato administrativo de servicios.

5.4. Establecimiento de Metas y Conductas

5.4.1 Establecimiento de metas

Lograr que el 100% de los trabajadores por contrato administrativo de servicios de la Municipalidad de San Miguel, logren participar de las actividades propuestas, según los objetivos específicos descritos del presente programa de intervención, obteniendo un resultado óptimo y que garantice la asistencia de los mismos.

5.4.2 Establecimiento de conductas

- ✓ Responsabilidad de asistencia en los talleres.
- ✓ Compañerismo en las actividades sociales.
- ✓ Dialogo constante para la búsqueda de soluciones.

5.5. Sector al que va Dirigido

5.5.1 Sector: organizacional, social y educativo.

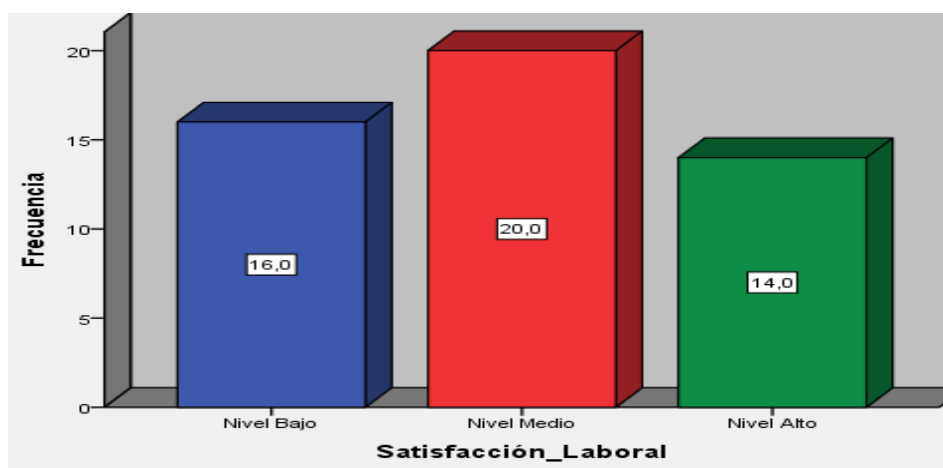
5.5.2. Población beneficiaria: vienen hacer los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad del distrito de San Miguel, quienes serán beneficiados con este programa de intervención.

A continuación, se presenta los gráficos que representan la participación de los mismos beneficiarios:

Tabla N° 11. Frecuencia porcentual de la Satisfacción Laboral.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Nivel Bajo	16	32,0
	Nivel Medio	20	40,0
	Nivel Alto	14	28,0
	Total	50	100,0

Figura N° 15. Frecuencia porcentual de la Satisfacción Laboral, percibido por los trabajadores CAS.



5.6. Metodología de la Intervención

La metodología de intervención es la base fundamental para que el programa de intervención logre funcionar de una manera dinámica, este proceso, tiene una estrategia que mediante este método los participantes sientan un ambiente diverso y puedan asistir a todas las actividades programadas.

Contar con una metodología, es velarse de paradigmas, técnicas e instrumentos; para tener un diseño de actuación innovador como interactivo. Contar con modelos, es un apoyo valido debido a que no siempre en los programas y proyectos, se cuentan con un modelo para poder intervenir.

El tipo de metodología es cualitativa, descriptiva y aplicativa; esto debido a que se detallará los enfoques y herramientas las cuales serán expuestas a modo conceptual, seguido de contar con mecanismos que brinden un soporte en la actuación de la población beneficiaria, para la cual se ha elaborado y se basa este programa de intervención.

En cuanto a las técnicas, se van a utilizar la observación, las dinámicas grupales, las entrevistas y como instrumentos; el registro fotográfico, el cuaderno de campo, las guías de entrevista.

En cuanto al modelo de intervención, se usarán dos:

1. El modelo de solución de conflictos: este modelo citado por Ronsales. C. (2001), refiere que la mejor manera de que una organización posibilite sus acciones cuando la insatisfacción organizacional aparece, es mejor solucionar los conflictos a través del dialogo constante y tener mecanismos de indagación para identificar las causas de la insatisfacción en el trabajo. Ronsales, indica que la solución de conflictos es de línea interna y que los supervisores deben estar alentar, porque los mismos trabajadores al no ser recompensados puedan

traer la insatisfacción a la empresa y a veces no son vistos como actores de este problema.

Ronsales finaliza en su modelo que todos los involucrados, deben realizar una medida de F.O.D.A; con la posibilidad de entender y comprender aquellas acciones que suscitan la insatisfacción y que medidas en conjunto se pueden tomar para llevar a cabo la satisfacción laboral.

2. El modelo de la animación socio cultural: este modelo citado por Ander. E. (2000), manifiesta que este modelo, no solo se basa en el factor dinámico juego-participación, sino que va más allá, es decir, que mira una realidad (problema) y trata de abordarlo de un modo en donde los asistentes se sientan involucrados que puedan encontrar una vía de solución factible y en conjunto.

La animación socio cultural, cumple un rol tan fuerte en los programas y proyectos debido a su amplia intervención y el modo en que actúa sobre sus participantes. Maneja una estrategia propia, innovadora y lúdica que permite que los participantes vean el problema como un “juego” para luego actuar sobre ella mediante acciones que hacen divertir e involucrar activamente a los mismos.

Los objetivos y/o criterios de la animación socio cultural van en los siguientes lineamientos: acción, alternativas, motivación, opinión, participación y toma de decisiones.

A modo de brindar una alternativa de solución, por tener como resultado un 40% del nivel medio en la variable Satisfacción Laboral, la cual fue percibida por

los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad de San Miguel; se realizó la siguiente matriz del F.O.D.A, el cual permitió observar las falencias, ventajas y ver las posibilidades de mejora:

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores que laboran en una institución del estado. • Crecimiento laboral. 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores con beneficios de la ley. • Tener un contrato de nombrado a mediano plazo.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores que no saben si renovaran su contrato mensualmente. • Presencia de insatisfacción laboral. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores que pueden ser remplazados. • Aparición de renunciadas.

* Si bien los trabajadores CAS de la Municipalidad de San Miguel, cuentan con beneficios laborales, la presencia de insatisfacción laboral puede ocasionar efectos graves para esta institución.

5.7. Recursos del Programa

5.7.1 Recursos humanos

- Personal administrativo (asistentes, psicólogos y trabajadores sociales).

- Trabajadores CAS.

5.7.2 Recursos institucionales

- Centros recreacionales.

5.7.3 Recursos logísticos

- Unidad móvil institucional.

5.7.4 Recursos materiales

- Hojas bond y lapiceros.
- Papelotes y plumones.
- Ecran, laptop, mouse y retroproyector.
- Coffee break.
- Trípticos informativos.

5.8. Cronograma de Actividades

Tabla N° 12. Diagrama de acciones programadas.

MESES	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
ACTIVIDADES	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4	Semana 1/2/3/4
Diseño del programa	X						
Ejecución del programa	X						
Desarrollo del objetivo 1		X					
Desarrollo del objetivo 2			X				

Desarrollo del objetivo 3				X			
Desarrollo del objetivo 4					X		
Meta del programa						X	
Resultados del programa							X

5.9. Diseño de Talleres

Objetivo específico 1:

- Ejecutar actividades de capacitación en cuanto a los beneficios sociales para que los trabajadores por contrato administrativo de servicios tengan un conocimiento claro sobre sus derechos.

Tabla N° 13. Sesión 1

Actividad	Diseñar actividades de capacitación.
Tarea	Preparar material, difusión de la actividad, organizar y coordinar.
Propósito	Establecer actividades de capacitación en los trabajadores CAS.
Resultado esperado	Que los trabajadores CAS, identifiquen los procesos de ley por contrato.
Técnicas	Exposición, dinámicas grupales, observación.
Temporalidad	Mes de octubre del 2017.

Objetivo específico 2:

- Diseñar actividades sociales, recreativas y preventivas en los trabajadores por contrato administrativo de servicios, como parte de una programación.

Tabla N° 14. Sesión 2

Actividad	Diseñar actividades sociales, recreativas y preventivas
Tarea	Coordinar con centros recreacionales, difundir actividad.
Propósito	Preparar acciones de recreación y disfrute.
Resultado esperado	Establecer el trabajo en equipo, la toma de decisiones y el dialogo como parte de incrementar la satisfacción laboral.
Técnicas	Dinámicas grupales, trabajo en equipo.
Temporalidad	Mes de noviembre del 2017.

Objetivo específico 3:

- Analizar el grado de satisfacción laboral en cuanto al desempeño de los trabajadores por contrato administrativo de servicios.

Tabla N° 15. Sesión 3

Actividad	Determinar el desempeño de los trabajadores.
Tarea	Realizar un juico, preparar material, organizar con personal administrativo.
Propósito	Elaborar un análisis del desempeño laboral y premiar el mismo.
Resultado esperado	Conseguir un plano motivacional y directivo para mejorar las condiciones laborales.
Técnicas	Análisis crítico, diagnóstico.
Temporalidad	Mes de diciembre del 2017.

Objetivo específico 4:

- Propiciar actividades para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores por contrato administrativo de servicios.

Tabla N° 16. Sesión 4

Actividad	Realizar actividades para mejorar el dialogo.
Tarea	Coordinar y organizar actividad, prepara material, difundir actividad.
Propósito	Establecer espacios para el dialogo concertado en trabajadores CAS.
Resultado esperado	Mejorar la comunicación interna en los trabajadores CAS.
Técnicas	Dinámicas grupales, entrevistas, toma de decisiones.
Temporalidad	Mes de enero del 2018.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams. (1963). *Teoría de la equidad*. Recuperación de: motivacionyactitudes.blogspot.com/2015/.../teoria-de-la-equidad-de-stacey-adams.ht...
- Alavares. (1999). *La satisfacción laboral en empleados y cultura organizacional en dos empresas dedicadas a la venta de inmobiliarios*. Recuperación de: www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf
- Ander Egg. (2000). *La práctica de la animación sociocultural*. Recuperación de: abacoenred.com/.../La-practica-de-la-animacion-sociocultural-1987-Ander-Egg-Ezeq...
- Ariza. P y Puyana. S. (2013). *Relación entre vinculación laboral y la satisfacción laboral en cuatro conserjes trabajadoras de una institución educativa*. Recuperación de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15719/PuyanaMantillaSilviaMaria2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baptista. (2005). *La metodología de la investigación*. Recuperación de: observatorio.epacartagena.gov.co/.../metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.com...
- Blum & Naylor. (1988). *La satisfacción e insatisfacción laboral*. Recuperación de: eprints.uanl.mx/12587/1/A2.pdf
- Clark. (1996). *La psicología del trabajo la satisfacción laboral y un comparativo del desempeño del personal*. Recuperación de: scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S157659622008000100002
- Contreras & Fernández. (2012). *Clima, ambiente y satisfacción laboral*. Recuperación de: www.revenfermeria.sld.cu › Inicio › Volumen 31, Número 1 (2015)
- Chiavenato. (2005). *Satisfacción laboral, clima organizacional y motivación del personal*. Recuperación de: www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219...

- Davis & Newstrom. (1991). *Identificación de problemas en la satisfacción laboral*. Recuperación de: https://www.itson.mx/.../38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_oc...
- Di Roberts. (1989). *Diferencias de la percepción de la satisfacción laboral*. Recuperación de: https://www.researchgate.net/.../28171009_Diferencias_en_la_percepcion_de_la_satisfac...
- Durham & Smith. (1996). *Distribución de la satisfacción laboral*. Recuperación de: estudiosdeadministracion.unegocios.cl/estudios/.../E_A_2007_Vol14_N2_Raineri.pdf
- Gómez. (2014). *Relación entre la satisfacción laboral el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en docentes de una universidad privada*. Recuperación de: <https://repository.ucatolica.edu.co/.../RELACIÓN%20ENTRE%20LA%20SATISFACC...ción de:>
- Gonzales. (2013). *Estudio comparativo de satisfacción laboral en docentes de las facultades de psicología de una institución de educación superior pública y una superior privada, en la ciudad de Monterrey, México*. Recuperación de: <eprints.uanl.mx/3489/1/1080256649.pdf>
- Hernández. (1999). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Recuperación de: <observatorio.epacartagena.gov.co/.../metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.com>
- Hernández. (2012). *Satisfacción laboral en los vendedores de empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango*. Recuperación de: <biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Hernandez-Luis.pdf>
- Herzberg. (1959). *La teoría de los dos factores*. Recuperación de: <www.ceolevel.com/herzberg>

- Lomas. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Buenos Aires, en el año 2017.* Recuperación de: repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1...
- Lawler & Porter. (1984). *La satisfacción laboral y la teoría de las expectativas.* Recuperación de: biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9872.pdf
- Maier. (1975). *Motivación y satisfacción laboral.* Recuperación de: www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_080_08.pdf
- Maslow. (1954). *La teoría de la jerarquía de las necesidades humanas y motivacionales.* Recuperación de: <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Mausner & Snyderman. (1959). *La teoría de la motivación laboral.* Recuperación de: mariug.blogspot.com/2013/02/teoria-herzberg-mausner-y-snyderman.html
- Medina. (2017). *La gestión de remuneración y la satisfacción laboral del servidor de la administración pública en la Red Lima-Ciudad 2016.* Recuperación de: repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6585/Medina_ASM.pdf?sequence...
- Mendoza. (2003). *La satisfacción laboral en los trabajadores: beneficios sociales, recompensas y actividades organizacionales en una empresa comercial.* Recuperación de: www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/maldonado_p/sources/maldonado_p.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2015). *Jornada de capacitación de los derechos.* Recuperación de: www.mintra.gob.pe/mostrarGaleria.php?galeria_id=173&tip=83

- Naresh & Malhotra. (2004). *Investigación de mercados*. Recuperación de: ideasfrescas.com.mx/investigacion-de-mercados-por-naresh-k-malhotra/
- Newton & Nowak. (2010). *La satisfacción laboral y el factor del contrato psicológico*. Recuperación de: <https://core.ac.uk/download/pdf/71894424.pdf>
- OIT. (2012). *Aportes al sistema de trabajo*. Recuperación de: <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- OMS (2012). *Cuidados en la salud y bienestar de los empleados en las organizaciones*. Recuperación de: <https://www.who.int/es>
- Oswald. (1997). *La satisfacción laboral y la teoría sobre el salario en el trabajo*. Recuperación de: www.redalyc.org/pdf/969/96924882002.pdf
- Pablos. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Recuperación de: www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Pinilla. (1982). *Estudio de satisfacción laboral y productividad*. Recuperación de: sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/bib_satisfacción.htm
- Puyana. (2013). *La relación entre vinculación laboral y la satisfacción laboral en cuatro conserjes trabajadoras en una institución educativa*. Recuperación de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/.../PuyanaMantillaSilviaMaria2013.pdf;...>
- Quinto. (2015). *Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del hospital Ramiro Priale Priale Huancayo-2015*. Recuperación de: repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/951

- Robbins. (1988). *Gestión de la satisfacción laboral*. Recuperación de: imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf
- Ronsales. (2001). *Modelo de solución de conflictos*. Recuperación de: https://piensadh.cd hdf.org.mx/.../2011_Mecanismos_de_resolucion_ternativa_de_co...
- Ruíz. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Recuperación de: repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/.../Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf
- Saldarriaga. (2017). *Condiciones laborales y satisfacción laboral de APTUS*. Recuperación de: repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/.../2017_Saldarriaga_Condiciones-laborales.pdf
- Sampieri. (2001). *Definición del tipo de investigación*. Recuperación de: <https://es.slideshare.net/.../metodologa-de-la-investigacin-hernandez-sampieri-8385385>
- Schein. (1992). *La cultura organizacional*. Recuperación de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5139907.pdf>
- Shaun. (1998). *Satisfacción y clima organizacional*. Recuperación de: https://www.researchgate.net/.../303544330_Clima_organizacional_y_satisfaccion_labor...
- Shult. (1990). *Cualificación y satisfacción laboral*. Recuperación de: www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.2-Fenoy-Dios-Banqueri.pdf
- Stephen. (1993). *Determinantes de la satisfacción laboral*. Recuperación de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2774951.pdf>

- Stoner. (1994). *Niveles de satisfacción laboral, desempeño y recompensas*. Recuperación de: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Valdez. (2016). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013*. Recuperación de: cybertesis.urp.edu.pe/.../SALUD%20PUBLICA%20Valdez%20_Kristel%202016.pdf
- Vélez. (2015). *Factores psicosociales y satisfacción laboral*. Recuperación de: https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/...5/...
- Vroom. (1964). *Teoría de las expectativas motivacionales en los trabajadores*. Recuperación de: <https://prezi.com/jah9ko6gi7jo/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-1964/>
- Wexley & Yuki. (1990). *Productividad en el trabajo y buen clima*. Recuperación de: <https://es.scribd.com/document/291060374/Satisfaccion-Laboral-y-Productividad>
- Zans. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM-Managua en el período 2016*. Recuperación de: repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf
- Zarcovich. (2005). *Diseño de la muestra censal*. Recuperación de: https://celade.cepal.org/censosinfo/manuales/MX_DisenoMuestraCensal_2010.pdf

ANEXOS GRÁFICOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel.

AUTORA: Bachiller, Carmen Esther Tapullima Vásquez

Problema General	Objetivo General	Metodología
<p>¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel?</p>	<p>Determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel.</p>	<p>La investigación es de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y Muestra
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los beneficios sociales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San</p>	<p>- Analizar el nivel de satisfacción laboral en los beneficios sociales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en</p>	<p>La Población estuvo conformada por 50 trabajadores CAS de la Municipalidad de San Miguel.</p>

Miguel?	la Municipalidad de San Miguel.	Total= 50
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la cultura organizacional de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel?	- Conocer el nivel de satisfacción laboral en la cultura organizacional de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel.	El tipo de muestreo fue censal, debido a la cantidad reducida de participantes para el estudio.
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los planes operativos de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel?	- Establecer el nivel de satisfacción laboral en los planes operativos de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel.	Total= 50
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las políticas institucionales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel?	- Generar el nivel de satisfacción laboral en las políticas institucionales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel.	
¿Cuál es el nivel satisfacción laboral en las relaciones interpersonales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel?	- Identificar el nivel de satisfacción laboral en las relaciones interpersonales de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel.	

Anexo 02. Cuestionario

Cuestionario de Satisfacción Laboral

NOTA: A través del presente cuestionario, usted lea primero cada afirmación y luego marque la opción que usted considera correcta para cada pregunta.

Edad:.....

Sexo:.....

N°	AFIRMACIONES	TDA	DA	IND	ED	TED
1	¿Tu organización realiza exoneraciones y descuentos?					
2	¿Tu organización realiza pagos extras?					
3	¿Tu organización hace que cuentes con seguro de salud?					
4	¿Tu organización te brinda vacaciones?					
5	¿Conoces el estilo de cultura organizacional en tu empresa?					
6	¿Conoces la estructura organizacional en tu empresa?					
7	¿En tu organización evalúan tu desempeño?					
8	¿Conoces los valores de tu organización?					
9	¿En tu organización realizan actividades de capacitación?					
10	¿En tu organización realizan actividades de promoción y prevención?					
11	¿En tu organización realizan actividades de reconocimiento?					
12	¿En tu organización realizan actividades socio-recreativos?					
13	¿Conoces las acciones estratégicas de tu organización?					
14	¿Tienes un buen desempeño laboral en tu organización?					

15	¿Conoces los objetivos estratégicos de tu organización?					
16	¿Conoces y respetas las normas de tu organización?					
17	¿Cómo es relación de tus compañeros de trabajo en tu organización?					
18	¿Cómo es el grado de empatía con los demás en tu organización?					
19	¿Te sientes familiarizado con el personal de tu organización?					
20	¿Tienes una buena relación con los jefes de tu organización?					

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Anexo 03. Certificado de validación del primer experto



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

COMENTARIO: TAPULLIMA VASQUEZ

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
<i>RUIZ VARGAS GLADYS TIABEC</i>	<i>DOCENTE</i>	Cuestionario de Diagnóstico de la Deserción Estudiantil	Rosalinda Elizabeth Yauyo Sulca

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				<i>90%</i>
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				<i>80%</i>
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				<i>80%</i>
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				<i>80%</i>
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				<i>80%</i>
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				<i>80%</i>
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				<i>80%</i>
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				<i>80%</i>

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	<i>81.25%</i>	
Lima, ... de del <i>2019</i>	DNI: <i>08067568</i>	Teléfono: <i>999428305</i>
Lugar: <i>FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL</i>	Firma: <i>[Firma manuscrita]</i>	



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr(a): Mg. Georlys Ruiz Jancos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de suficiencia profesional de la UIGV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación que permitirá optar el título profesional de licenciada en trabajo social.

El título nombre de la investigación es: Satisfacción laboral de los trabajadores CAS en la Municipalidad de San Miguel y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, considero conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas sociales y/o investigación social.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de validación del instrumento.
- Ficha del instrumento
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Tapullima Vásquez Carmin

D.N.I: 72536025

Anexo 04. Ficha del instrumento del primer experto

DIMENSIÓN ECONOMÍA		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Su ingreso mensual excede el mínimo vital?	✓		✓		✓	
2	¿Es usted quien solventa sus gastos?	✓		✓		✓	
3	¿Cuenta con trabajo estable y fijo?	✓		✓		✓	
4	¿Usted depende económicamente de alguna persona?	✓		✓		✓	
5	¿Gasta dinero para transportarse para recibir su tratamiento?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN EDUCACION		Si	No	Si	No	Si	No
6	¿Culminó el nivel de educación básica regular?	✓		✓		✓	
7	¿Cuenta con estudios de nivel superior o técnico?	✓		✓		✓	
8	¿Conoce usted sobre su enfermedad?	✓		✓		✓	
9	¿Recibió alguna vez información sobre las indicaciones, recuperación y como evitar el contagio de la tuberculosis?	✓		✓		✓	
10	¿Considera importante cumplir con su tratamiento?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN SALUD		Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Considera adecuado el estilo de vida que lleva?	✓		✓		✓	
12	¿Consume diariamente y a sus horas sus alimentos?	✓		✓		✓	
13	Los alimentos que consume, ¿son preparados en su hogar?	✓		✓		✓	
14	¿Mantiene una dieta balanceada?	✓		✓		✓	
15	¿Cumple responsablemente su tratamiento?	✓		✓		✓	

J. López
AL. G. L. O. R. I. Z. U. N. I. V. E. R. S. I. D. A. D.

DIMENSIÓN VIVIENDA		Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Cuenta con vivienda propia?	✓		✓		✓	
17	¿Cuenta con todos los servicios básicos? (agua, luz y desagüe)	✓		✓		✓	
18	¿El número de personas que habitan en un cuarto excede a 2?	✓		✓		✓	
19	¿La infraestructura de su vivienda es de material noble?	✓		✓		✓	
20	¿Se encuentra satisfecho o conforme con su vivienda?	✓		✓		✓	
21	¿En casa presenta comodidades materiales?	✓		✓		✓	

G. Luján
 16.6.2015 RUIZ VILLALBA

Anexo 05. Certificado de validación del segundo experto



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

<i>CARMEN TOPULIWA VASQUEZ</i>			
Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
<i>MUSIO DELGADO LUISA SOLEDAD</i>	<i>DOCENTE</i>	Cuestionario de Diagnóstico de la Deserción Estudiantil	Rosalinda Elizabeth Yauyo Sulca

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 - 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				90%
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				80%
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80%
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				80%
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				80%
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80%

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:		<i>81,25%</i>	
Lima, ... de del <i>2019</i>	DNI: <i>08019442</i>	Teléfono: <i>950663642</i>	
Lugar:	Firma: <i>[Firma manuscrita]</i>		



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr(a): Luiza Soledad Nuncio Delgado

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de suficiencia profesional de la UIGV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación que permitirá optar el título profesional de licenciada en trabajo social.

El título nombre de la investigación es: Satisfacción laboral de los trabajadores CAS en la Municipalidad de San Miguel y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, considero conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas sociales y/o investigación social.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de validación del instrumento.
- Ficha del instrumento
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Tapilima Vásquez Carmen

D.N.I: 72536025

Anexo 06. Ficha del instrumento del segundo experto

N	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ECONOMIA							
1	¿Su ingreso mensual excede el mínimo vital?	/		/		/		
2	¿Es usted quien solventa sus gastos?	/		/		/		
3	¿Cuenta con trabajo estable y fijo?	/		/		/		
4	¿Usted depende económicamente de alguna persona?	/		/		/		
5	¿Gasta dinero para transportarse para recibir su tratamiento?	/		/		/		
	DIMENSIÓN EDUCACION							
6	¿Culminó el nivel de educación básica regular?	/		/		/		
7	¿Cuenta con estudios de nivel superior o técnico?	/		/		/		
8	¿Conoce usted sobre su enfermedad?	/		/		/		
9	¿Recibió alguna vez información sobre las indicaciones, recuperación y como evitar el contagio de la tuberculosis?	/		/		/		
10	¿Considera importante cumplir con su tratamiento?	/		/		/		
	DIMENSIÓN SALUD							
11	¿Considera adecuado el estilo de vida que lleva?	/		/		/		
12	¿Consume diariamente y a sus horas sus alimentos?	/		/		/		
13	Los alimentos que consume, ¿son preparados en su hogar?	/		/		/		
14	¿Mantiene una dieta balanceada?	/		/		/		
15	¿Cumple responsablemente su tratamiento?	/		/		/		

	DIMENSIÓN VIVIENDA	Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Cuenta con vivienda propia?	✓		✓		✓	
17	¿Cuenta con todos los servicios básicos? (agua, luz y desagüe)	✓		✓		✓	
18	¿El número de personas que habitan en un cuarto excede a 2?	✓		✓		✓	
19	¿La infraestructura de su vivienda es de material noble?	✓		✓		✓	
20	¿Se encuentra satisfecho o conforme con su vivienda?	✓		✓		✓	
21	¿En casa presenta comodidades materiales?	✓		✓		✓	

Anexo 07. Certificado de validación del tercer experto



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. INFORMACION GENERAL

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo que desempeña	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
		Cuestionario de Diagnóstico de la Deserción Estudiantil	Rosalinda Elizabeth Yauyo Sulca

2. CRITERIOS GENERALES A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado 00 – 25%	Poco adecuado 25- 50%	Adecuado 51- 75%	Muy adecuado 76- 100%
01. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X
02. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observadas.				X
03. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
04. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
05. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X
06. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.				X
07. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X
08. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:	
Lima, 9 de ABRIL del 2019	DNI: 08182324 Teléfono: 995783510
Lugar:	Firma:

MARIA C. ARANDA BAZALAR
ABOGADA
CAL 15825



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr(a): Mg. MARIA CEUZ ARANDA BAZALAR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de suficiencia profesional de la UIGV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación que permitirá optar el título profesional de licenciada en trabajo social.

El título nombre de la investigación es: y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, considero conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas sociales y/o investigación social.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de validación del instrumento.
- Ficha del instrumento
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Apellidos y nombre:
D.N.I:

Anexo 08. Ficha del instrumento del tercer experto

N	DIMENSIONES / Items	Frecuencia		Adecuación		Criterio		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ECONOMIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Su ingreso mensual excede el mínimo vital?							
2	¿Es usted quien solventa sus gastos?							
3	¿Cuenta con trabajo estable y fijo?							
4	¿Usted depende económicamente de alguna persona?							
5	¿Gasta dinero para transportarse para recibir su tratamiento?							
	DIMENSIÓN EDUCACION	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Culminó el nivel de educación básica regular?							
7	¿Cuenta con estudios de nivel superior o técnico?							
8	¿Conoce usted sobre su enfermedad?							
9	¿Recibió alguna vez información sobre las indicaciones, recuperación y como evitar el contagio de la tuberculosis?							
10	¿Considera importante cumplir con su tratamiento?							
	DIMENSIÓN SALUD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera adecuado el estilo de vida que lleva?							
12	¿Consume diariamente y a sus horas sus alimentos?							
13	Los alimentos que consume, ¿son preparados en su hogar?							
14	¿Mantiene una dieta balanceada?							
15	¿Cumple responsablemente su tratamiento?							

	DIMENSIÓN VIVIENDA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Cuenta con vivienda propia?							
17	¿Cuenta con todos los servicios básicos? (agua, luz y desagüe)							
18	¿El número de personas que habitan en un cuarto excede a 2?							
19	¿La infraestructura de su vivienda es de material noble?							
20	¿Se encuentra satisfecho o conforme con su vivienda?							
21	¿En casa presenta comodidades materiales?							

Anexo 09. Carta de Presentación



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 04 de julio del 2018

Carta N° 1416-2018-DFPTS

Señor
EDUARDO JAVIER BLESS CABREJAS
ALCALDE
DISTRITO DE SAN MIGUEL
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Carmen Esther TAPULLIMA VÁSQUEZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 72-536025-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/crh
Id. 904589

