



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



CONDICIONES SOCIOLABORALES Y SATISFACCIÓN DEL TRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ORURILLO - 2019

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. MARCO ANTONIO GUTIERREZ PARILLO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y mi fortaleza; a mi querida madre Irma Parillo quien me ha inculcado los valores, como el espeto, la disciplina, la responsabilidad en el logro de mis objetivos propuestos.

A mi pareja Sonia Roxana, quien me dio muchos alientos y fuerzas para seguir con mi proyecto de investigación.

A mis hermanos Albeto y Patricia a los cuales amo y admiro, quienes siempre han estado cerca para aconsejarme y alentarme.

Marco Antonio Gutierrez Parillo.



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, un hogar que me acogió, me brindo conocimientos, oportunidades y sueños, por siempre los tendré presente.

Mi más especial reconocimiento al Dr. Fermín Francisco Chaiña Chura, asesor y director de tesis, por sus valiosas orientaciones teóricas, metodológicas y el acompañamiento en el desarrollo de la investigación.

A los miembros del jurado de Tesis, Dr. Edwin Catacora Vidangos, M.Sc. Illich Xavier Talavera Salas y M.Sc. Felix Abelardo Arizaca Torreblanca, por sus importantes observaciones que han contribuido a la mejora del trabajo de investigación.

A los docentes de la EP Sociología, por compartir sus conocimientos tanto teóricos y prácticos los cuales han contribuido en el desarrollo de mis conocimientos, además de compartir momentos emotivos y felices que quedaran en mí persona.

Finalmente, a la Municipalidad Distrital de Orurillo y a los servidores públicos, que me han facilitado la información y dedicaron su tiempo para poder realizar la investigación.

Marco Antonio Gutierrez Parillo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

RESUMEN 10

ABSTRACT..... 11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 16

1.2.1. Pregunta general: 16

1.2.2. Preguntas específicas: 16

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 16

1.3.1. Hipótesis general: 16

1.3.2. Hipótesis específicas:..... 16

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 17

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 17

1.5.1. Objetivo general: 17

1.5.2. Objetivos específicos: 17

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 18

2.1.1. A nivel internacional..... 18

2.1.2. A nivel nacional 20



2.1.3. A nivel local.....	22
2.2. MARCO TEÓRICO	26
2.2.1. Teoría burocrática en la administración	26
2.2.2. Teoría del cambio de las organizaciones públicas.....	28
2.2.3. Teoría el actor y el sistema: las restricciones de la acción colectiva.....	29
2.2.4. Gestión organizacional desde una óptica contemporánea	30
2.2.5. Teoría gestión organizacional al año 2020	31
2.2.6. Planteamiento sobre el gobierno local	32
2.2.5. Planteamientos sobre factores de la productividad laboral.....	34
2.3. MARCO CONCEPTUAL	39
2.3.1. Gestión municipal	39
2.3.2. Gobierno local	40
2.3.3. Condiciones sociales y laborales	40
2.3.4. Satisfacción laboral.....	40
2.3.5. Motivación.....	41
2.3.6. Productividad.....	41
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	42
3.1.1. Ubicación geográfica del estudio.....	42
3.1.2. Características demográficas de la población del departamento de Puno	42
3.1.3. Características de la provincia de Melgar.....	43
3.1.4. Características del distrito de Orurillo.....	44
3.1.5. Características institucionales de la municipalidad distrital de Orurillo	48
3.2. DISEÑO DEL ESTUDIO	51



3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	51
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	51
3.5. UNIDAD DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS	52
3.5.1. Unidad de observación	52
3.5.1. Unidad de análisis.....	52
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	52
3.6.1. Población	52
3.6.2. Muestra	53
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
3.7.1. La encuesta como técnicas.....	54
3.7.2. Instrumentos	54
3.7.3. Confiabilidad del instrumento	55
3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	55
3.8.1. Tabulación, procesamiento y presentación de datos.....	55
3.8.2. Análisis e interpretación de datos	55
3.8.3. Redacción del informe final.....	56

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	57
4.1.1. Características socio laborales de la Municipalidad Distrital de Orurillo	57
4.1.2. Características de la satisfacción del trabajo de la Municipalidad Distrital de Orurillo.....	68
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS	77
4.2.1. Procedimientos a seguir para las pruebas de hipótesis	77
4.2.2. Prueba de normalidad	77



4.3. DISCUSIÓN	82
4.3.1. Condiciones sociolaborales y satisfacción del trabajo.....	82
V. CONCLUSIONES.....	86
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS.....	95

Área: Gestión pública del gobierno local

Tema: Condiciones laborales y Satisfacción

Fecha de sustentación: 12 de enero 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital Orurillo	50
Figura 2. Diagrama circular sobre las frecuencias de género de los servidores públicos	58
Figura 3. Diagrama circular sobre el nivel de educación de los servidores públicos	60
Figura 4. Diagrama circular sobre gastos al mes de los servidores públicos.....	62
Figura 5. Diagrama de barras sobre la dependencia de los servidores públicos.....	64
Figura 6. Diagrama circular sobre el nivel ocupacional de los servidores públicos.....	66
Figura 7. Diagrama circular sobre el nivel de motivación de los servidores públicos ...	67
Figura 8. Diagrama circular sobre la satisfacción con la remuneración mensual de los servidores públicos.....	69
Figura 9. Diagrama de barras sobre satisfacción y las relaciones interpersonales de los servidores públicos.....	71
Figura 10. Diagrama de barras sobre satisfacción y atención al usuario	73
Figura 11. Diagrama de barras sobre satisfacción, desarrollo y mejora profesional y personal	74
Figura 12. Diagrama de barras sobre satisfacción, perspectivas y desempeño de funciones	75
Figura 13. Diagrama de barras sobre las condiciones sociolaborales y satisfacción del trabajo.....	76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Provincias de la Región de Puno	43
Tabla 2. Distribución de frecuencias sobre la edad de los servidores públicos.....	57
Tabla 3. Distribución de frecuencias sobre estado civil de los servidores públicos	59
Tabla 4. Distribución de frecuencias sobre remuneración mensual de los servidores públicos	61
Tabla 5. Distribución de frecuencias sobre lugar de procedencia de los servidores públicos	63
Tabla 6. Distribución de frecuencias sobre préstamos mensuales al mes de los servidores públicos.....	65
Tabla 7. Distribución de frecuencias sobre la condición laboral de los servidores públicos	66
Tabla 8. Distribución de frecuencias sobre el nivel de identificación de los servidores públicos	68
Tabla 9. Distribución de frecuencias sobre la satisfacción con el ambiente laboral de los servidores públicos.....	70
Tabla 10. Distribución de frecuencias satisfacción sobre el horario de trabajo de los servidores públicos.....	72
Tabla 11. Prueba de Normalidad	78
Tabla 12. Condiciones sociales: estado civil y satisfacción del trabajo	79
Tabla 13. Condiciones sociales y satisfacción del trabajo.....	80
Tabla 14. Condiciones laborales y satisfacción del trabajo: ambiente laboral, liderazgo	81



RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de las condiciones sociolaborales en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos en la Municipalidad distrital de Orurillo en 2019; la investigación se desarrolló en el enfoque cuantitativo a través de técnica de la encuesta con escala de satisfacción tipo Liker y su instrumento en el formato respectivo, con dos componentes: la primera referida a la variable condiciones sociolaborales y la segunda concerniente a la variable satisfacción del trabajo; el nivel es descriptivo explicativo para el análisis de la satisfacción laboral; el diseño de investigación corresponde al tipo correlacional de corte transversal para determinar la relación entre variables en estudio; las hipótesis específicas se verificó mediante la prueba chi cuadrado de Pearson, cuyos resultados evidencian que, 11 variables muestran un valor de significancia menor a 0.05, que indica que existe asociación entre las variables en estudio. Las variables estado civil, sexo, identidad, motivación y condiciones laborales tienen influencia en la satisfacción del trabajo de los servidores con la atención a usuarios, con la relación interpersonal con sus compañeros y el liderazgo de su jefe, con el horario de trabajo, con la remuneración mensual, ambiente laboral y cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Se identificó que el 30,8% de servidores públicos presentan condiciones sociolaborales y satisfacción del trabajo en un nivel bajo; 48% en un nivel medio y el 21,2% en un nivel alto.

Palabras clave: Condiciones sociolaborales, municipalidad, satisfacción del trabajo, servidores públicos.



ABSTRACT

The objective of the research is aimed at determining the influence of socio-labor conditions on job satisfaction of public servants in the district Municipality of Orurillo in 2019; The research was developed in the quantitative approach through the survey technique with a satisfaction scale Liker type and its instrument in the respective format, with two components: the first referred to the variable socio-labor conditions and the second concerning the variable satisfaction of the job; the level is descriptive explanatory for the analysis of job satisfaction; the research design corresponds to the cross-sectional correlational type to determine the relationship between variables under study; Specific hypotheses were verified using Pearson's chi-square test, the results of which show that 11 variables show a significance value of less than 0.05, which indicates that there is an association between the variables under study. The variables marital status, sex, identity, motivation and working conditions have an influence on the job satisfaction of the servers with the attention to users, with the interpersonal relationship with their colleagues and the leadership of their boss, with the work schedule, with monthly remuneration, work environment and compliance with user expectations. It was identified that 30.8% of public servants present socio-labor conditions and job satisfaction at a low level; 48% at a medium level and 21.2% at a high level.

Keywords: Socio-labor conditions, municipality, job satisfaction, public servants.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En el sistema mundo actual se han producido muchos cambios, principalmente en el desarrollo de la tecnología y de las comunicaciones, lo que ha tenido influencia en las dinámicas sociales y en el sector institucional a nivel global.

En este contexto, se concibe a la sociología como el estudio de la sociedad humana y de su comportamiento en situaciones sociales, con mayor objetividad, las fuerzas sociales que configuran y controlan las vidas de los seres humanos. La perspectiva sociológica permite ver como dichos factores forman el ambiente social; el tiempo y el lugar que afectan la opinión de una realidad social, la forma como se actúa, sobre cómo percibe los demás, con los que se interactúa (Giddens, 1995).

Desde esta perspectiva se estudia la influencia de las variables sociolaborales en la satisfacción de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Orurillo como unidad de observación, los mismos que brindan servicios y la participación en los procesos productivos económicos, sociales e instituciones públicas para el desarrollo de sociedad del ámbito de influencia jurisdiccional.

La Municipalidad Distrital de Orurillo, es una institución pública, donde las actividades realizadas por los trabajadores de dicha institución, son de vital importancia para el correcto desenvolvimiento y productivo de sus funciones. En donde el ambiente laboral está constituido por la integración y colaboración de los diversos integrantes del equipo de trabajo, así como de los jefes de oficina. Cabe destacar que este tipo de análisis es bastante escaso en las instituciones de nuestra región, es por ello la importancia de la



elaboración del mismo, ya que nos permitirá diagnosticar la situación de las instituciones públicas, así como marcar un precedente para futuros trabajos de investigación.

La investigación consta de cinco capítulos. El primero expone el problema de investigación, antecedentes, justificación y objetivos; en el segundo la revisión de literatura referida al marco teórico, conceptual e hipótesis de la investigación; en el tercer capítulo se presenta materiales y métodos; en el cuarto los resultados y discusión en el quinto las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción laboral de los trabajadores es un área relevante de nuestra vida cotidiana y todos los procesos sociales tienen su origen en organizaciones formales o bien están mediatizadas por ellas; por eso la visión sociológica es tarea fundamental para su construcción de la interacción social entre servidores y usuarios; la conformación de un grupo de empleados debe primar la cultura organizacional, el comportamiento de clima laboral en la satisfacción del personal para alcanzar las metas establecidas.

Las condiciones laborales y la satisfacción laboral son aspectos fundamentales tanto en instituciones públicas y privadas, es por ello que las condiciones de trabajo deben ser las mejores para que de esta manera los servidores públicos, puedan satisfacer sus necesidades primordiales y por ende realizar de una mejor manera sus funciones para las cuales fueron contratados, esto permitirá que las instituciones puedan alcanzar las metas propuestas en su Plan Operativo Institucional (POI). Las municipalidades a nivel nacional deben cumplir con metas específicas según su tipo, en caso del distrito de Orurillo por ser una municipalidad tipo “G” se debe cumplir con la meta 1, meta 4 y meta 5, referidos a proyectos, lucha contra la anemia y acciones en aria técnica municipal.



En los grupos humanos la satisfacción laboral trascienden a través de diversos factores como: el compromiso, la organización, el desempeño, la productividad, la motivación, entre otros; a la vez, éstas pueden estar relacionados a la rotación del personal o a las intenciones de abandonar sus puestos de trabajo, siendo la motivación e interés principal investigar las relaciones existentes entre las condiciones laborales y su satisfacción; en muchas organizaciones presentan elevados niveles de cumplimiento de las metas y objetivos tanto en las instituciones públicas y privadas.

Según Ramos (2015), la revolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) consolidaron nuevos tipos de relaciones socioeconómicos en diferentes ámbitos de vida cotidiana. El surgimiento, el acogimiento y la conexión de las TIC en diversos ámbitos y procesos provocaron una reestructuración de las interacciones entre individuos, agentes, organizaciones, organismos, e inclusive gobiernos, pasando de relaciones personales a impersonales y mediáticos. Por otra parte, el autor alega que la sociedad actual requiere de un cambio de sus estructuras y sus funciones en el ámbito laboral, en donde la selección de los trabajadores con habilidades y capacidades informáticas sean la prioridad para aquellas organizaciones e instituciones que desean ser más competitivas.

La tecnología y la información, marcaron un hito muy importante en el año 2020, a la expansión de la pandemia del coronavirus a nivel mundial; de esta manera en todas las instituciones se vieron obligados adecuarse y adaptarse a las nuevas tecnologías de comunicación, al trabajo remoto, a la enseñanza virtual y no presencial; para tal efecto, se capacitaron y adiestraron a la población como hacer el uso adecuado de la tecnología a través del aprovechamiento del internet; entonces, a partir de estas herramientas se puede realizar conexiones electrónicas en diferentes tipos de trámites, facilitando al



ciudadano o consumidor las operaciones electrónicas en la optimización del tiempo; así como , el acortamiento de espacio entre las personas e instituciones, realizar trámites o trabajos desde su domicilio.

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2015, presentó un informe basado en la protección de los trabajadores en un mundo de trabajo en transformación, en el cual señaló que la aceleración de los procesos productivos ha generado una diversidad en la modalidad de las relaciones laborales, lo que ha conllevado a una transformación de los mercados laborales a nivel mundial, llevando al trabajo convencional a coexistir con condiciones laborales menos rígidas y adecuadas al contexto socioeconómico de cada país.

Dada estas consideraciones, la investigación pretende conocer y analizar las influencias de las condiciones sociolaborales y la satisfacción en el trabajo de los servidores públicos en la municipalidad distrital de Orurillo, quienes al cumplir sus responsabilidades, tendrían el reconocimiento que merecen; por consiguiente, influye en la satisfacción del desempeño de sus funciones y en la motivación de su trabajo; es por esta razón, que la institución presenta niveles adecuados de ejecución presupuestal de gastos y cumplimiento de las actividades; entonces, se presentan adecuados logros de las metas institucionales; formulándose las siguientes preguntas.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general:

¿Cuál es el nivel de influencia de las condiciones socio laborales en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Orurillo – 2019?

1.2.2. Preguntas específicas:

- ¿Cuál es el nivel de influencia de las condiciones sociales en la satisfacción del trabajo en la Municipalidad Distrital de Orurillo?
- ¿Cuál es el nivel de influencia de las condiciones laborales en la satisfacción del trabajo en la Municipalidad Distrital de Orurillo?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general:

Las condiciones sociolaborales tienen influencia diferenciada en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Orurillo – 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas:

- Las condiciones sociales tienen influencia diferenciada en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos.
- Las condiciones laborales tienen influencia diferenciada en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos.



1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación es relevante por la dimensión de evaluación cuantitativa del nivel de satisfacción de los servidores públicos en la municipalidad distrital de Orurillo de la Región Puno. Con el fin de crear condiciones favorables para el desarrollo institucional

Los resultados de esta investigación contribuirán al conocimiento científico y al fortalecimiento de la estructura y funcionamiento de la gestión municipal a nivel distrital, así como el mejoramiento del nivel de satisfacción de los servidores públicos en condiciones ambientales favorables para brindar un servicio eficaz y eficiente a los usuarios del ámbito jurisdiccional del gobierno local.

En consecuencia, la investigación se constituirá en una fuente bibliográfica orientada a las futuras investigaciones sobre condiciones sociolaborales en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos en el sector institucional; también será fuente de consulta para el desarrollo de actividades académicas en educación superior.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general:

Determinar la influencia de las condiciones sociolaborales en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Orurillo - 2019.

1.5.2. Objetivos específicos:

- Determinar la influencia de las condiciones sociales en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos.
- Identificar el nivel de influencia de las condiciones laborales en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A partir de la revisión de fuentes bibliográficas como referente de investigaciones, trabajos realizadas en diferentes contextos que exponen en forma sintética en torno a las variables de investigación: condiciones socio laborales y satisfacción en el trabajo, tanto en el ámbito internacional y nacional.

2.1.1. A nivel internacional

Fuentes (2012), en su tesis “*Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*”, siendo el objetivo: Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Su población de estudio conformada por 20 trabajadores pertenecientes a la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, los cuales se encontraban distribuidos de la siguiente manera: 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango, las cuales son personas de situación económica media, constituidos por hombres y mujeres con edades que oscilan entre los 25 a 65 años, y pertenecen a diversos grupos religiosos y poseen diferente estado civil. Este trabajo investigativo concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad; de igual forma se determina que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según una evaluación realizada por los jefes inmediatos de los empleados de la Delegación, establecieron que los trabajadores evaluados son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura



adecuada para llevar a cabo sus funciones de manera adecuada, así mismo les otorga los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben remuneraciones extras por ser empleados de una institución del estado.

Juárez (2012), en su investigación "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*", cuyo objetivo es correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Fue un estudio de tipo observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicos, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano de Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert - Thurstone. Entre los resultados finales se concluye: que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional. En la evaluación general se determinó un promedio de satisfacción laboral de 56,4 puntos, con desviación estándar de 9 puntos, que correspondió al nivel medio de su escala. Para el Clima Organizacional su promedio general fue de 143,8 puntos, con desviación estándar de 24,4 puntos, que también correspondió al nivel medio de su escala.

Ríos (2014), Tesis Titulada: "*Satisfacción Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional*". Presenta el objetivo: determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango. Su población es de 28 empleados del departamento administrativo de Empresa Eléctrica Municipal, de la cual sus principales conclusiones son: La evaluación de la satisfacción laboral permitió visualizar que en general el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa lo



cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo; La apreciación que se obtuvo del clima organizacional por parte del personal, reflejó que es muy bueno, permitiendo visualizar que el indicador más distintivo fue la retribución, debido a que dentro del área evaluada el salario y demás beneficios recibidos cumplen las expectativas de cada uno; Los valores fueron el indicador que menor importancia representó dentro del clima organizacional para los colaboradores, pues no tienen conocimiento de ellos y aunque manejan relaciones interpersonales apropiadas, la interacción en muchas ocasiones no es armónica, generándose en algunas situaciones conflictos entre compañeros.

2.1.2. A nivel nacional

Caraja y Mamani (2013). En la tesis “*Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio exterior y turismo 2013*”. El estudio tuvo como objetivo conocer y describir la actitud que tienen los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno sobre la satisfacción laboral y motivación tanto en los aspectos intrínsecos como extrínsecos, para lo cual se aplicó el tipo de investigación descriptiva; se trabajó con una población de 26 trabajadores que fueron sometidos a la aplicación de un cuestionario. De los cuales se llegó a la siguiente conclusión: Los trabajadores de la DIRCETUR Puno, respecto a la satisfacción laboral y motivación muestran una diferencia entre lo intrínseco y extrínseco, pues se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; por el contrario, con los indicadores extrínsecos, sienten insatisfacción y poca motivación. La satisfacción laboral y motivación intrínseca de los trabajadores de la DIRCETUR Puno, es buena. Los indicadores que fueron considerados por los trabajadores como satisfechos son: logro, responsabilidad y como motivadores las necesidades de autorrealización y estima, respectivamente. La satisfacción laboral y motivación extrínseca de los trabajadores de



la DIRCETUR Puno, es deficiente. Los indicadores que se encuentran dentro de esta categoría son: salario, beneficios sociales y políticas de la institución y como poco motivadores las necesidades sociales, de seguridad y fisiológicas.

Cordova y Arevos (2018) en la tesis de investigación cuyo objetivo general es determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017. Concluye lo siguiente. La empresa no tiene eficiente planificación evidenciando una gestión administrativa a nivel regular, La satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular ya que no se sienten valorados dentro de la organización, esto debido que no se toman en cuenta las opiniones o sugerencias que les brindan al gerente, también se comprobó que existe relación, esto debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva considerable, por ende, se acepta la H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, ciudad de Tarapoto, año 2017.

Carrión (2018). Las *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña Lambayeque*, El estudio tiene un enfoque descriptivo no experimental y cuantitativa aplicada, que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña, asimismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. Para obtención de los datos se aplicó dos encuestas en la cual son instrumentos que miden la “escala de satisfacción laboral SL-SPC 2005” y “escala de clima organizacional 1999”. En las encuestas que se desarrollaron se aplicaron 27 ítems para medir la satisfacción laboral y



50 ítems para medir clima organizacional, en la cual colaboraron 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Zaña, entre varones y mujeres que son administrativos y obreros. Se concluye: En cuanto en realidad social de este país es evidente que los colaboradores de la empresa pública no gozan de un adecuado clima organizacional y evidencia que no están satisfechos laboralmente, por temas de conformismo y una seguridad laboral contractual inapropiada. En cuanto a empresa privada los colaboradores gozan de una estructura sólida, objetivos claros, liderazgo, capacitaciones e incluso exigencias que permiten un adecuado clima organizacional resultando así una óptima relación laboral. En las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral tenemos una correlación positiva moderada, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables, en cual existe una relación en las dos variables. Con respecto a las dimensiones de autorrealización y desarrollo personal existe una correlación negativa muy alta es decir que el ambiente laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Zaña es desfavorable en cuanto a clima organizacional y satisfacción laboral. En tanto en Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con respecto a sus dimensiones de comunicación y relaciones sociales respectivamente se concluye que los trabajadores no se interrelacionan asertivamente. En cuanto al ambiente físico de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña, se evidencia que cuentan con herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de sus funciones.

2.1.3. A nivel local

Barrionuevo (2015), el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Educación Puno – 2013. Es de tipo correlacional y diseño transaccional. La muestra está conformada por 32 trabajadores nombrados. Se aplicó el cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas



basadas en la escala Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario que tiene una estructura 6 dimensiones. La verificación de la hipótesis se realizó con la prueba estadística Chi Cuadrado. Se concluye en, El 38% del personal de la Dirección Regional de Educación Puno percibe al clima organizacional medianamente favorable, sin embargo, el 34% se encuentran satisfechos con la labor que desarrollan en la entidad; es así que el 16% que perciben al clima organizacional en forma desfavorable presentan insatisfacción laboral, el 22% que percibe medianamente favorable al clima de la misma manera se encuentra satisfechos, aunque el 11% del personal que percibe al clima en forma desfavorable señalaron estar plenamente satisfechos laboralmente. Al relacionar la percepción del clima de trabajo en equipo con la satisfacción de los incentivos/promociones que brinda la institución al personal, encontramos que el 22% del personal que se encuentra satisfecho y medianamente satisfecho con los incentivos promociones perciben al clima en forma desfavorable; a diferencia el 31% que se encuentra satisfecho y 19% medianamente satisfecho con la seguridad laboral percibe al clima medianamente favorable, resultados que permiten concluir que la percepción del trabajo en equipo no tiene relación con los incentivos/promociones pero si con la seguridad laboral que brinda la institución a los trabajadores. El 34% del personal satisfecho con las relaciones interpersonales y 25% insatisfecho perciben al clima de trabajo en equipo medianamente favorable del mismo modo el 31% satisfecho y 22% insatisfecho con la monotonía laboral, estableciendo con ello, relación significativa entre la percepción del trabajo con las relaciones interpersonales y no con la monotonía laboral.

Ramos (2015) en su tesis *“Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la municipalidad de Ituata 2015”*, el objetivo del presente informe de investigación es establecer la influencia de la satisfacción laboral



en la productividad de los trabajadores de la municipalidad de Ituata. La satisfacción laboral entendida como factor influyente en la productividad de los trabajadores. Las perspectivas teóricas adoptadas son la Teoría de las Relaciones Humanas. El estudio comprende la aplicación de encuestas estructuradas para la satisfacción y otro para determinar el nivel de productividad. La primera consta de 20 y la segunda de 25 reactivos, los mismos que fueron aplicados a 50 trabajadores, entre autoridades, funcionarios y otras modalidades que laboran en la Municipalidad Distrital de Ituata durante el segundo semestre del año en curso. El análisis estadístico de los datos estuvo basado en la aplicación de estadística descriptiva. Se concluye lo siguiente: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Ituata (MDI) es alto (58%), y además los valores de Sig. Asintótica para i) Tiempo de servicios y nivel de satisfacción, ii) Condición laboral y nivel de satisfacción y iii) Puesto laboral y nivel de satisfacción son 0,069; 0,184 y 0,080 respectivamente, y en ningún caso son menores a 0.05. El nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Ituata (MDI) es alto (62%), y además los valores de Sig. Asintótica para i) Entorno de trabajo y nivel de productividad ii) logística de trabajo y nivel de productividad y iii) infraestructura y nivel de productividad son 0,527; 0,403 y 0,336 respectivamente, y en ningún caso son menores a 0.05. Es decir, que el nivel de productividad no depende del entorno de trabajo, logística de trabajo e infraestructura. Puesto que el valor de Chi-cuadrado de Pearson es alto (28.352), y además el valor de sig. Asintótica es menor a 0.05, se determina que existe asociación entre el nivel de satisfacción y el nivel de productividad. Según el coeficiente de contingencia para la prueba, se deduce que el 60.2% de las variaciones del nivel de productividad dependen del nivel de satisfacción.



Pari (2017) en la tesis de investigación “*Clima Institucional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Villa Orurillo – 2016*”. tuvo como objetivo general. Determinar de qué manera el clima Institucional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Villa Orurillo, El método de investigación científica utilizado fue hipotético-deductivo, el tipo de investigación es cuantitativo, la técnica utilizada fue la encuesta y se ha aplicado un cuestionario pre - codificado a una población total de 80 trabajadores. Concluye que los estilos de relaciones interpersonales agresivas influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Villa Orurillo 2016, a un nivel de significancia o error que se eligió es del 5% que es igual a $= 0.05$, con un nivel de confianza del 95%, y a un nivel de significancia o error que se eligió es del 5% que es igual a $= 0.05$, con un nivel de confianza del 95%. Donde el 41.2% de jefes de área no planifican su trabajo y ejercen liderazgo dominante, por otro lado, también el 38.2% de jefes de área no son responsables con su trabajo y ejercen liderazgo dominante.

Arocutipa (2018) en la tesis “*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018*”. el objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional e influencia en el desempeño laboral. Como instrumento de investigación para la obtención de la información se utilizó la encuesta aplicada a todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2018. La población estuvo conformada por 300 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta por cuestionario el cual consta de 32 preguntas, Concluye que: La motivación influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores, así como se muestra en la primera hipótesis específica. De acuerdo a la prueba de hipótesis se tiene como resultado que



la Chi cuadrada calculado ($X^2_c = 14,840$), es mayor que la Chi cuadrada tabulada ($X^2_t = 9,487$), lo que implica que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a); esto nos indica que la motivación influye significativamente en los resultados del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno – 2018, esto de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la guía de encuesta y de la prueba de datos sobre el clima organizacional realizada a los trabajadores de dicha institución. Sobre la correlación de Spearman entre la motivación con desempeño laboral es de 0,183, el cual implica que la motivación mejorara un 0,18% el desempeño laboral, para lo cual podemos afirmar que el grado de asociación es escaso y existe una relación entre las variables, pero esto no es una relación estadísticamente significativa, en donde podemos indicar que existe una baja relación entre las variables.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría burocrática en la administración

A finales de primera mitad del siglo XX, surgen críticas tanto a la teoría clásica (por su mecanicismo) como a la teoría de las relaciones humanas (por su romanticismo) que revelaron la falta de una teoría de la organización sólida y amplia que sirviese de orientación para el trabajo del administrador; frente a esta situación se recurre a los escritos del economista y sociólogo ya fallecido, Max Weber, surgiendo así, la teoría de la burocracia en la administración.

El sociólogo alemán Max Weber (1864-1920) estudió las grandes organizaciones de su época; les dio el nombre de burocracia y pasó a considerar el siglo XX como el siglo de la burocracia, que coincide con el dinamismo del capitalismo, por los innumerables factores, entre ellos: la economía de tipo monetario, el mercado de mano



de obra, el Estado centralizado y la divulgación de la ética protestante (que enfatizaba el trabajo como un don de Dios y el ahorro como forma de evitar la vanidad y la ostentación).

Weber estudió las organizaciones desde un punto de vista estructuralista, se preocupó fundamentalmente por su racionalidad, es decir, por la relación entre los medios y los recursos utilizados y los objetivos a ser alcanzados por las organizaciones burocráticas. La organización por excelencia para Weber, es la burocracia.

Weber distingue tres tipos ideales de sociedad: a) El tipo ideal de sociedad tradicional, en la que predominan características patriarcales y hereditarias, como la familia, el clan, la sociedad medieval, etc.; b) El tipo ideal de sociedad carismática, en la que predominan características místicas, arbitrarias y personalistas, como los grupos revolucionarios, los partidos políticos, las naciones en revolución, etc.; c) El tipo ideal de sociedad legal, racional o burocrática, en la que predominan normas impersonales y una racionalidad de los medios y de los fines, como en las grandes empresas, en los Estados modernos, en los ejércitos, etc.

En consecuencia, el tipo ideal de sociedad legal, racional está relacionado con la burocracia pública que se analiza en el caso de la municipalidad distrital de Orurillo; el tipo de sociedad legal de Max Weber contribuirá al estudio, permitiendo analizar e interpretar los resultados de esta investigación.

A cada tipo ideal de sociedad corresponde, para Weber, un tipo de autoridad. La autoridad racional, legal o burocrática, es el tipo de autoridad técnica, meritocrática y administrada. Se basa en la promulgación de leyes pueden ser reglamentadas libremente por procedimientos formales y correctos.



El concepto de burocracia para Max Weber es exactamente lo contrario. La burocracia es la organización eficiente por excelencia. Para conseguir esa eficiencia, la burocracia necesita detallar anticipadamente y con mínimos detalles como las cosas se deberían hacer.

La teoría burocrática clásica de Weber permite dar lectura de la dinámica organizacional y las relaciones de poder que se establece entre actores, produciendo determinadas condiciones laborales. Es necesario complementar con la teoría del cambio de las organizaciones de Michel Crozier y Friedberg, referente al actor y el sistema.

2.2.2. Teoría del cambio de las organizaciones públicas

Crozier (1992) precisa, su punto de vista sobre la administración pública no corresponde al de un especialista técnico, sino al de un sociólogo empírico que actúa como observador externo pero cercano, que analiza las prácticas, a menudo tan distintas de la teoría.

Los cambios no se llevan a cabo por los cambios mismos, sino porque hay crisis. Por otro lado, no se debe considerar a la crisis como una catástrofe, sino como un estímulo para hacer un esfuerzo, para efectuar un cambio (Crozier, 1992).

Crozier considera que las organizaciones constituyen el espectro central de las sociedades contemporáneas. El autor, lejos de considerar las actividades y las relaciones de poder como efectos de la estructura y explorar todas las consecuencias de esta perspectiva, conduce su análisis hacia los comportamientos de los actores en determinadas condiciones institucionales.

Considera también, que los cambios ocurren a nivel mundial, la globalización y la regionalización exigen el replanteamiento sobre la intervención del Estado y su lógica.



Lo que busca es superar la tradicional relación de la economía con lo social y cambiarla por una nueva racionalidad. Para seguir siendo competitivas, las organizaciones deben movilizar los recursos humanos dentro de la organización y reintroducir la preocupación por las relaciones humanas complejas.

2.2.3. Teoría el actor y el sistema: las restricciones de la acción colectiva

La acción colectiva no es un fenómeno natural que pudiera surgir espontáneamente ni el resultado automático del desarrollo de las interacciones humanas de una manera dinámica espontánea, ni la consecuencia lógica de los problemas a resolver (Crozier y Friedberg, 2013:1). No son más que soluciones específicas que han creado o instituido actores relativamente autónomos, con sus recursos y capacidades particulares (‘constructos’), a los problemas que plantean la acción colectiva, en particular el de la cooperación con miras a cumplir objetivos comunes (Crozier y Friedberg, 2013:1).

El cambio de las organizaciones públicas es desde una perspectiva de política institucional es propia de las organizaciones, que propone la acción colectiva basada en la cooperación, la interdependencia y los intereses de los actores, tanto individuales como colectivos, estableciendo redes de relaciones de poder, en ese proceso los actores desarrollan acciones estratégicas para lograr sus fines individuales y colectivos, pero dentro de un margen de libertades restringidas,

Estas teorías pueden contribuir para analizar la satisfacción de los actores dentro del sistema organizacional; estos enfoques teóricos configurarían básicamente el marco teórico y los demás son complementarios.



2.2.4. Gestión organizacional desde una óptica contemporánea

Tamayo, Del Río y García (2014) consideran que el desarrollo del capital humano está referido a las cualidades personales y de la calidad de vida de los trabajadores. Las condiciones laborales, se refiere al diseño organizacional con sus componentes en cuanto a la estructura, formas organizativas, definición de estrategias, procesos, comunicación, y escenarios de talento humano. Finalmente, la productividad, los factores de producción como son trabajo, capital, tecnología e información; todo lo anterior en la búsqueda de un desarrollo competitivo para las organizaciones.

En líneas generales, el desarrollo humano, las condiciones laborales y la productividad constituyen componentes básicos para un ejercicio teórico de fundamentación de los objetivos institucionales y metas de la organización.

En ese mismo contexto, la gestión institucional con responsabilidad social, las instituciones que asumen un compromiso ético con todos sus grupos de interés obtienen flujos de beneficios mayores y más estables a largo plazo.

Para Del Castillo y Schwalb (2011) las instituciones que se involucran con sus públicos de interés reducen el riesgo de conflictos sociales, que suelen provenir de grupos insatisfechos que reclaman mayor compromiso del sector institucional o empresarial con la solución de sus problemas.

Por ello, se convierte en necesidad el trabajar en el sector institucional, para que se pueda desarrollar una cultura de comportamiento responsable que se traduzca en una atención de las expectativas de los diversos grupos de interés. Para Del Castillo y Schwalb (2011) una manera de lograrlo es utilizando herramientas que ayuden a gestionar de manera consistente las iniciativas de responsabilidad social en todos los frentes.



2.2.5. Teoría gestión organizacional al año 2020

a. Gestión del cambio organizacional

Suárez, Álvarez y Vásquez (2020) consideran que el cambio organizacional es un proceso transformacional planificado, sistemático e interactivo dentro de los procesos organizacionales que es utilizado para la adaptación de una organización a entorno inestable, encaminada hacia la mejora continua.

b. Cambio organizacional: un modelo que dinamiza la transformación

Para Fierro (2020) las transformaciones y los momentos por los que atraviesan las organizaciones en los procesos de cambio presenta dos enfoques: el enfoque comportamental (instrumental) tiene en cuenta a la persona y su papel dentro del proceso de cambio.

El enfoque organizacional (funcional), el cambio en los procesos administrativos de la organización, el primer paso es reestructurar procesos en las instituciones; si los procesos no cambian las acciones diarias de las personas no se desarrolla la organización (Fierro, 2020).

c. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (Robbins y Judge, 2013)

El comportamiento organizacional está constituido por tres determinantes comportamientos en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Asimismo, aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, los grupos y el efecto de la



estructura en el comportamiento, con la finalidad que las organizaciones trabajen con eficacia (Robbins y Judge, 2013)

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de las personas en una organización y cómo su comportamiento afecta el desempeño del componente humano relacionado con el ámbito laboral. El comportamiento se relaciona con los puestos de trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, el desempeño humano y la administración; incluye también temas de motivación, comportamiento y poder del líder, comunicación interpersonal, estructura y procesos grupales, aprendizaje, desarrollo y percepción de actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño del trabajo y estrés laboral. (Robbins y Judge, 2013)

d. Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19

Martí (2020) considera que la declaración de pandemia ante la evolución del COVID-19 ha supuesto en el año 2020, sin duda, una acelerada transición entre modelos de organización socioeconómica y cultural; gran parte de la población se ha debido sumir en el teletrabajo, debido a medidas de distanciamiento, y el uso de medios digitales para evitar el riesgo al contagio; lo que ha incrementado la digitalización de la oferta y demanda de servicios.

La situación de confinamiento por la pandemia ha acelerado el uso de tecnologías ya existentes. Desde una óptica de gestión organizacional y de relacionamiento como sociedad, la tecnología deviene para los próximos tiempos un condicionante obligatorio (Martí, 2020).

2.2.6. Planteamiento sobre el gobierno local

Ramos y Heriberto (2012), realizaron el estudio de los órganos de gobierno y dirección del concejo municipal de Otuzco, consistente en un análisis histórico y



sociológico de sus funciones de gobierno, ejecutivo y técnico, en la perspectiva de mejorar la gestión municipal a través de la ejecución de obras de infraestructura y prestación de servicios públicos. Este empeño se complementó con un diagnóstico participativo municipal y encuestas a funcionarios del periodo 2007-2010. Los resultados obtenidos dan cuenta de desviaciones, diferencias y limitaciones en el cumplimiento de competencias, manejo de recursos y la prestación de servicios públicos, mostró asimismo la urgencia de transformar la administración pública para incrementar beneficios significativos y liderar el desarrollo local. Tras un análisis comparativo, se propone el “Modelo de Gestión EFQM” para alcanzar una buena gestión de procesos, personal, recursos, liderazgo del Gobierno y Órganos de Dirección, incidiendo en la calidad de vida de la ciudadanía; reduciendo carencias, pobreza extrema, mejorando competencias y desarrollo sostenido.

En el Perú existe una compleja y rica tradición nativa, en la que florecieron más de un centenar de etnias con costumbres, lenguas y culturas distintas, cuyas organizaciones sociales, políticas, económicas y productivas se desarrollaron fuertemente condicionadas por una geografía compleja donde coexisten más de ochenta nichos ecológicos diferenciados, de los poco más de cien que se pueden catalogar en nuestro planeta. Este entramado de pueblos y culturas se vio sutil y violentamente sometido a un gobierno centralista, bajo una Corona distante y remota, a la que resultaba casi imposible acceder. Con un primer período, bajo la influencia de la Casa de Austria, fundamentalista y tiránica; y un segundo, bajo los Borbones, relativamente iluminado por las luces de una ilustración despótica; en este contexto hace poco menos de doscientos años nace la República como un estado unitario, dividido en regiones o departamentos, provincias y distritos.



Tras sucesivos intentos de regionalización, desde los esbozos teóricos que se formulan durante la dictadura del general Juan Velasco Alvarado, hasta el tímido impulso que cobra durante la presidencia de Alejandro Toledo Manrique, se configura el panorama actual, en el cual se atribuye a las municipalidades el rol de promotor del desarrollo local, un avance importante en términos conceptuales, si bien adolece de instrumentos y herramientas para cumplir la misión. La legislación concede al municipio autonomía política, por lo cual emite normas con categoría de ley material. Autonomía local, con la facultad para promulgar Ordenanzas con el fin de lograr el desarrollo local. Autonomía Administrativa, que lo faculta para emitir reglamentos en actos administrativos de contratación y ejecución de las decisiones y autonomía económica, para disponer y generar sus recursos y decidir sobre su presupuesto. (Heriberto y Ramos 2012)

2.2.5. Planteamientos sobre factores de la productividad laboral

a. Planteamiento sobre satisfacción laboral

Caballero (2002) en satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza define que la satisfacción laboral es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (1985) este interés se debe



a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

- Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización
- Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

Según caballero (2002) destaca que las organizaciones, consideran a los aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

En este mismo orden de idea Weinert (1985) señala que:

“las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de



la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo) (p.298).

Bajo esta concepción de la satisfacción laboral es una actitud que se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de las conductas, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles. Por otra parte, Robbins (1996), expresa que:

“Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación” (p. 2).

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales (Robbins 1996).

b. Planteamiento sobre la motivación laboral

Berardi (2015), La motivación laboral como concepto, surge alrededor del año de 1700, en el continente europeo, cuando los talleres de artesanos tradicionales se transformaron en fábricas con maquinaria operada por cientos de personas, con intereses y formas de pensar diferentes a los intereses patronales, reflejándose esto en problemas



de baja productividad y desinterés por el trabajo. La llegada de la industrialización y la desaparición de los talleres de artesanos a principios del siglo XVIII trajeron consigo una mayor complejidad en las relaciones personales del entorno laboral, un descenso de la productividad y un aumento de la desmotivación de los trabajadores.

El capital humano es uno de los principales elementos de una organización. Por ello en el desarrollo de las políticas de responsabilidad social, las organizaciones han de asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de sus trabajadores la motivación es un elemento fundamental para el éxito de una organización ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos planteados. Lo cierto es que todavía muchos sectores no han visto la importancia de estas cuestiones y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano, en el mercado de trabajo se ha transformado y en la actualidad la retribución ha dejado de ser el elemento principal a tener en cuenta a la hora de seleccionar un puesto dejando paso a otras consideraciones como la flexibilidad, los medios de conciliación y el desarrollo personal (Berardi, 2015).

García, Londoño y Ortiz (2016) expone que se puede definir la motivación laboral “como un proceso que impulsa a la persona a realizar una determinada acción, en la cual se involucra un beneficio para ella, y a su vez para la organización.” (p,5). La motivación laboral es una de las herramientas más útiles y empleadas en las organizaciones si se necesita aumentar el desempeño de los empleados, ya que proporciona la posibilidad de que ellos lleven a cabo sus funciones y responsabilidades como son esperadas. El factor humano es de vital importancia dentro de las organizaciones ya que este está ligado con el grado de motivación que tienen los empleados, compuesto por factores internos que son necesidad de afiliación, logro y poder y externos en los cuales se encuentran la supervisión del trabajo, los ascensos, el salario, reconocimiento de los méritos, promoción y grupo de trabajo, estos factores tanto internos como externos que les permiten



evidenciar que es lo que necesita su empleado para generar altos niveles motivacionales (García, Londoño y Ortiz 2016).

Para García, Londoño y Ortiz (2016) Es de gran importancia resaltar que los factores internos y externos son los que posibilitan que se genere una motivación en los empleados, que impacte a nivel organizacional. Por lo cual, las organizaciones deberían de emplear estrategias para mantener el componente humano activo, que facilite finalizar proyectos y metas propuestas y a su vez mantenga motivado al empleado y que este se sienta importante en la organización.

c. Planteamiento sobre la productividad en el trabajo

Existen diferentes definiciones en torno a este concepto ya que se ha transformado con el tiempo; sin embargo, Para Levitan (1984) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están utilizando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. Así pues, una definición común de la productividad es la que la refiere como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos - humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado existe un gran número de factores que afectan su comportamiento.

Entre ellos destacan las inversiones, la razón capital trabajo, la investigación y el desarrollo científico tecnológico, la utilización de las capacidades instaladas, las leyes y normas gubernamentales, las características de la maquinaria y equipo, los costos de los energéticos, la calidad de los recursos humanos, los sindicatos, entre otros. La productividad del trabajo, es una relación entre la producción y el personal ocupado y refleja que tan bien se está utilizando el personal ocupado en el proceso productivo (Martínez, 2007).



En otra línea de pensamiento económico, Karl Marx también se refirió al concepto de productividad. En “El Capital”, Marx lo desarrolla teórica y empíricamente tanto para el sector agrícola como para el industrial, particularmente la actividad textil, a diferencia de los clásicos que la analizan poniendo un mayor acento en la agricultura. Además, diferencia la idea de productividad de la de intensidad del trabajo. “... el grado social de productividad del trabajo se expresa en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción que un obrero, durante un tiempo dado y con la misma tensión de la fuerza de trabajo, transforma en producto...” (Marx, 1980).

Al mismo tiempo, Marx (1980) define a la productividad del trabajo como un incremento de la producción a partir del desarrollo de la capacidad productiva del trabajo sin variar el uso de la fuerza de trabajo, en tanto que la intensidad del trabajo es un aumento de la producción a partir de incrementar el tiempo efectivo de trabajo (disminuyendo los tiempos muertos y/o aumentando la jornada laboral). Un elemento importante, en el concepto de productividad de Marx es que incorpora en su definición, además de las características (destrezas) de los trabajadores, las características de la ciencia y la tecnología incorporadas en el proceso de producción.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Gestión municipal

La gestión municipal comprende la organización de las acciones que realizan los órganos de dependencia, encaminadas al logro de los objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, para lograr los objetivos de la gestión, el gobierno municipal debe cumplir con las siguientes acciones: Elaboración de planes, programas de trabajo, definición de los límites de responsabilidad, actualización y adecuación oportuna de los sistemas, procedimientos del trabajo, seguimiento, evaluación



y control de los planes, programas y obras municipales. (“Guía técnica CGM”, p2)

2.3.2. Gobierno local

Según la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 los gobiernos locales son entidades, de organización territorial del Estado y canales inmediatos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios y colectivos; teniendo como elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines y gozan de su autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

2.3.3. Condiciones sociales y laborales

Las condiciones sociales están referidas a las variables personales, familiares y sociales. Las variables personales se refieren a la edad, sexo, estado civil; las variables familiares están referidas a la composición familiar; las variables sociales en esta investigación están referidas al nivel educativo de los actores institucionales de la municipalidad distrital de Orurillo. Las condiciones laborales del servidor público están constituidas por la condición de nombrado y contratado.

2.3.4. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral muestra la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador, de una necesidad, y el empleado va buscando satisfacer sus necesidades cuando logra satisfacer esa necesidad o esa labor se siente motivado, sin embargo, cuando



no lo logra se siente insatisfecho desde ahí afecta las emociones y las autorregulaciones del actor institucional.

2.3.5. Motivación

Para el psicólogo Maslow (1991), los seres humanos tenemos muchas necesidades y ello impulsa para tener fuerza de voluntad para superar las dificultades que se presentan a diario, por ello la motivación son esas ganas de impulsar y lograr los objetivos y a través de ello satisfacer las necesidades humanas por ello Maslow enfatizó en su pirámide en cinco niveles las necesidades básicas o fisiológicas que bastamente se refiere a la supervivencia de una persona, la seguridad de ser seguros y sentirnos protegidos, afiliación son las necesidades que una persona pertenece a un grupo social y sentirse aceptado, reconocimiento es la parte donde una persona se siente reconocido y aceptado y la autorregulación es el nivel superior donde el ser humano se siente satisfecho de haber logrado toda sus necesidades

2.3.6. Productividad

La productividad es muy importante en una empresa o institución, ya que ayuda alcanzar los objetivos basados, donde la productividad es la capacidad de producir en menor tiempo posible una determinada cantidad, donde a la empresa le trae beneficios y rentabilidad, por ello la productividad se mide con el desempeño y producción de cada persona, es decir productividad es lograr alcanzar las metas establecidas con el menor tiempo y menor costo posible.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO

3.1.1. Ubicación geográfica del estudio

El ámbito de estudio comprende la municipalidad distrital de Orurillo, es la institución más importante a nivel del distrito del mismo nombre; se encuentra en la jurisdicción de la provincia de Melar de la Región Puno; con coordenadas geográficas - 70.5117 Longitud y -14.7275 Latitud. ubicado a una altitud de 3,899 msnm; la actividad principal es la pequeña agricultura y ganadería familiar, para una mejor ilustración se presenta las siguientes características:

3.1.2. Características demográficas de la población del departamento de Puno

Sistemas Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE (2016), la Región Puno está ubicado al extremo sur este del Perú, cuenta con una extensión territorial de 71,999 km² (6% del territorio nacional) siendo el quinto departamento más grande en el ámbito nacional. Limita: por el norte con la región Madre de Dios, por el este con la República de Bolivia, por el sur con la región Tacna y la República de Bolivia, Por el oeste con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco. El territorio puneño comprende 43886,36 Km² de sierra (61%) y 23101,86 km² de zona de selva (32,1%), 14,5 km² de superficie Insular (0,02%) y 4996,28 km² (6,9%) que corresponden a la parte peruana del lago Titicaca Puno cuenta con una geografía variada y diversidad cultural; con muchos recursos naturales y capital humano, debido a la presencia de diferentes pisos ecológicos. La región esta subdividida en 13 provincias y 109 distritos, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1*Provincias de la Región de Puno*

PROVINCIAS	AÑO DE CREACIÓN	CANTIDAD DE DISTRITOS
Puno	1850	15
Azángaro	1825	15
Carabaya	1825	10
Chucuito	1826	7
El Collao	1991	5
Huancané	1825	8
Lampa	1825	10
Melgar	1901	9
Moho	1999	4
San Antonio de Putina	1989	5
San Román	1875	5
Sandía	1875	10
Yunguyo	1894	7

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.1.3. Características de la provincia de Melgar

SINEACE (2016) La provincia de Melgar se encuentra localizada en el departamento y región de Puno. Melgar tiene una extensión territorial de 6,446.85 Km², dentro de los cuales se encuentran distribuidos nueve distritos: Antauta, Ayaviri, Cupi, Llalli, Macari, Ñuñoa, Orurillo, Santa Rosa y Umachiri. Melgar fue creada como provincia el 25 de octubre de 1901, aunque entonces llevaba el nombre de Ayaviri, años más tarde, el 7 de diciembre de 1925, cambiaría su nombre original por el de Melgar, en honor al poeta Mariano Melgar. La capital de la provincia es Ayaviri, Limita: Por el norte con la provincia de Carabaya, Por el este con la provincia de Azángaro, Por el sur con la provincia de Lampa, Por el oeste con las provincias de Canchis y Canas del departamento



de Cusco. La provincia de Melgar es uno de las provincias de la región de Puno, el 90% se dedica a la ganadería y agricultura, la transformación de los productos Lácteos como el queso Melgarino, yogurt, mantequilla entre otras variedades, la ganadería es la base y el sustento de la economía familiar, esta provincia es favorecida por el altiplano ya que tiene extensiones de tierras en pampas, el riego para la irrigación de sus pisos forrajeros de los distintos canales de las cuencas de Ramiz, Llallimayo y existen variedades de ganados como la vaca, oveja, llama, alpaca entre otros, con el pasar del tiempo la agricultura se ha estado tecnificando gracias a la tecnología, por ello la mayoría de su población utiliza el tractor para la roturación de tierras, sembrío corte de avena, empaçado de avena, molido de heno entre otros.

3.1.4. Características del distrito de Orurillo

El distrito de Orurillo se encuentra ubicada en la región de Puno al Norte de la provincia de Melgar, fue creado en la época de la república, pertenece a la zona agro ecología, del altiplano zuni, posee praderas naturales, pampas, pajonales, quebradas, que le han configurado una vocación productiva, agrícola por excelencia sus tierras son buenas para la producción de ganado ovino y vacuno principalmente, su clima pertenece al típico clima del altiplano peruano, frígido, seco, con una temperatura media anual de 5° centígrados bajo cero y 8° centígrado bajo cero, caracterizándose la capital del distrito de Orurillo por su micro clima especial con temperaturas menos severas, siendo su terno regulador principal la laguna, manteniendo un clima templado durante todo el año en el distrito dentro de la laguna tiene una isla que se llama inka montera.

Ubicación

El Distrito de Orurillo es de la jurisdicción de la Provincia de Melgar, su creación ostenta en la época republicana, la fecha de creación según INEI y documento



Monográfico de la provincia de Ayaviri - Melgar es 03 de enero 1870, se encuentra ubicado al norte de la ciudad de Ayaviri en la Zona denominado altiplano. a 3,890 m.s.n.m., su posición geográfica está entre los 14° 42' 51" de latitud Sur y 70° 30'33" de longitud este del Meridiano de Greenwich, con una superficie de total de 379.95 Km², con una población aproximadamente de 10,457 habitantes (89% en rural y 11% en urbano)

Límites:

- Por el Norte: Distritos de Nuñoa y Antauta de la Provincia de Melgar.
- Por el Este: Distritos de Asillo y San Antón de la Provincia de Azángaro.
- Por el Sur: Distritos de Umachiri y Ayaviri de la Provincia de Melgar.
- Por el Oeste: Distrito de Santa Rosa de la Provincia de Melgar.

La principal vía de acceso del Distrito de Orurillo, es por la carretera Panamericana Sur Asfaltada (Puno - Juliaca - Ayaviri), llegando a la ciudad de Ayaviri se utiliza el tramo (Ayaviri – Orurillo) el tiempo de recorrido promedio de 3:00 horas en vehículo motorizado, por tener altitudes variables, presenta un clima variado; en las partes altas del distrito el clima es frío y seco, con presencia de vientos secos, con fuertes descargas eléctricas (rayos), truenos y precipitaciones violentas de lluvia, nieve y granizo durante los meses de verano diciembre a marzo. Por otro lado, la temporada de invierno de mayo a agosto se caracteriza por la presencia de fuertes corrientes de aire frío, heladas y vientos típicos de la región. La temperatura media anual es superior a los 0°C, la temperatura máxima es superior a los 15 °C y las mínimas oscilan entre -0°C y -15° C.



Servicios básicos

La conexión de alumbrado eléctrico a nivel primario de las viviendas del sector urbano como rural alcanzan al 60% de domicilios que cuentan con este servicio; sin embargo, el 40% de domicilios que no cuentan con el servicio de energía eléctrica, con mayor incidencia en sector rural, en donde utilizan otro tipo de alumbrado como panel solar, velas, mecheros, lámparas, etc. Agua potable cuenta con diferentes sistemas de abastecimientos para la población como el sistema de agua potable, manantiales y pozos en las diferentes comunidades se encuentran bofedales y ojonales de agua, así como manantiales y pozos el Distrito.

Comunicación y transporte

Comunicación

El Distrito de Orurillo cuenta con los servicios de telefonía móvil de las compañías de Telefónica Movistar, Claro, Bitel, Entel y el internet es accesible vía satelital. El transporte interprovincial lo realizan empresas de transporte por servicios de combis, haciendo el desplazamiento más rápido, las salidas son diarias Orurillo – Ayaviri y viceversa, el transporte interdistrital es escaso, por general a través de camiones y combis, o utilizan vehículos menores como motos, bicicletas. No existe transporte interurbano.

Situación económica social

Los días martes se llevan a cabo la feria, donde se expende productos de primera necesidad (abarrotes, verduras, frutas), productos de la zona, otros productos como ropa, artefactos, etc. La población rural y urbana por lo general se dedica a actividades como la agricultura y ganadería con el 86%, y un pequeño sector que se dedica al comercio al por menor con un 2%, tales como venta de abarrotes, ropa, utensilios de plástico y metal,



ferrería, farmacia, frutas y verduras, carnes, fibra de alpaca, por otro lado, el sector servicios suma un promedio de 15%, en servicios como hospedajes, restaurantes, telefonía móvil, fotocopiadoras, transportes, etc. Turismo el distrito tiene muchas atracciones: Templo santa cruz, Capilla san francisco, Laguna de Orurillo, Laguna de Hanqhoqhota, El santuario de Acllamayo, Las aguas medicinales de Chijnarapi, Las aguas de Pasanacollo, Aguas de Chuspichaca, Arco de la plaza, Ccacapunku de Huaccoto (arco del diablo y ruinas de Chijnarapi).

Costumbres y tradiciones del distrito de Orurillo

Folklore. Tiene diferentes danzas con trajes típicos: como los llameritos, kanchis, chuchulayas y las kajchas. Música se mantiene vigente los instrumentos de viento y de cuerda lo cual existe grupos musicales, Religión en su mayoría son católicos creyentes con sus respectivas costumbres. Artesanía son elaboradores de frazadas, llicllas y vestimentas de fibras de ovino y camélidos. Ganadería son buenos criadores de ganado vacuno, ovino y camélidos hoy los pobladores cuentan con ganados mejorados y rentables en el mercado: equinos, porcinos entre otros animales menores. En la agricultura cultivan productos de la zona para el autoconsumo como la papa, quinua, cebada, trigo, cañihua, occa, izaño y olluco. La comida tradicional son potajes preparados como: runtu pasi, phata caldo, papahuycu, habas pustu, peske, chuño pasi, huatias, cañihuaco, human caldo, queso kauchi. Fauna se encuentra en extinción como venados, vizcachas, zorros, patos, huallatas, perdices, choccas, perdiz, etc. Flora cuenta con una variedad de plantas y árboles medicinales.

Fiestas religiosas

Son varias en ellos tenemos los siguientes, Señor de Acllamayo Se celebra el 21 de septiembre, Santa Rosa de Lima se celebra el 30 de agosto, San Francisco de Asís se



celebra el día 04 de octubre, Santa Cruz se celebra el 3 de mayo es el patrono de la iglesia de Orurillo. San Martín de Porres Se celebra el 03 de noviembre.

3.1.5. Características institucionales de la municipalidad distrital de Orurillo

Según el Reglamento de Organización y Funciones – ROF (2015) La Municipalidad distrital de la Villa Orurillo es una institución de carácter pública que ejerce las competencias y funciones, conforme y sujeción a las normas técnicas sobre la materia. Además, la municipalidad otorga licencias de construcción, ajustándose estrictamente a las normas sobre barreras arquitectónicas y de accesibilidad. Asimismo, puede ordenar clausura transitoria o definitiva de establecimientos o servicios cuando su funcionamiento esté prohibido legalmente y constituya peligro o estén en contra de las normas reglamentarias de seguridad de defensa civil, o produzca colores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o tranquilidad del vecindario. Actualmente la municipalidad distrital de Orurillo cuenta con 95 trabajadores entre ellos un alcalde, cinco regidores, ochenta y cuatro (84) trabajadores, tres (3) nombrados y dos (2) permanentes; de los cuales se tomó a cincuenta y dos (52) trabajadores para la entrevista.

Finalidad.

Municipalidad de Distrital de Orurillo tiene como finalidad representar al ciudadano, promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales y desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

- Promover el desarrollo integral, sostenible y armónico, generando oportunidades de desarrollo local y humano, y elevar la calidad de vida de la población y el incremento de la producción y productividad.



- Promover el desarrollo de la inversión pública y privada a igual de oportunidades de sus habitantes.
- Promover y ejecutar una adecuada prestación de los servicios públicos en armonía con las políticas y planes nacionales, regionales y locales del gobierno.

Objetivo

La Municipalidad Distrital de Orurillo tiene por objetivos: planificar, organizar, ejecutar, controlar e impulsar a través de los órganos competentes, el conjunto de acciones destinados a proporcionar al ciudadano los medios para la satisfacción de sus necesidades vitales en aspectos de saneamiento salubridad, vivienda, Personal, recreación, transporte, comunicaciones, seguridad, servicios y otros.

Cobertura de acción de la institución

Actualmente la Municipalidad Distrital de Orurillo cuenta actualmente con 95 trabajadores en las diferentes áreas y presta servicios de gestión social a las poblaciones de 24 comunidades, cuatro centros poblados y 5 barrios del Distrito de Orurillo.

Estructura orgánica

La Municipalidad Distrital de Orurillo, para la administración municipal, conforme a lo dispuesto en el artículo 26° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N.º 27972, adopta una estructura gerencial, sustentada en los principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior; así como, rige su gestión por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, participación y seguridad ciudadana.

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ORURILLO

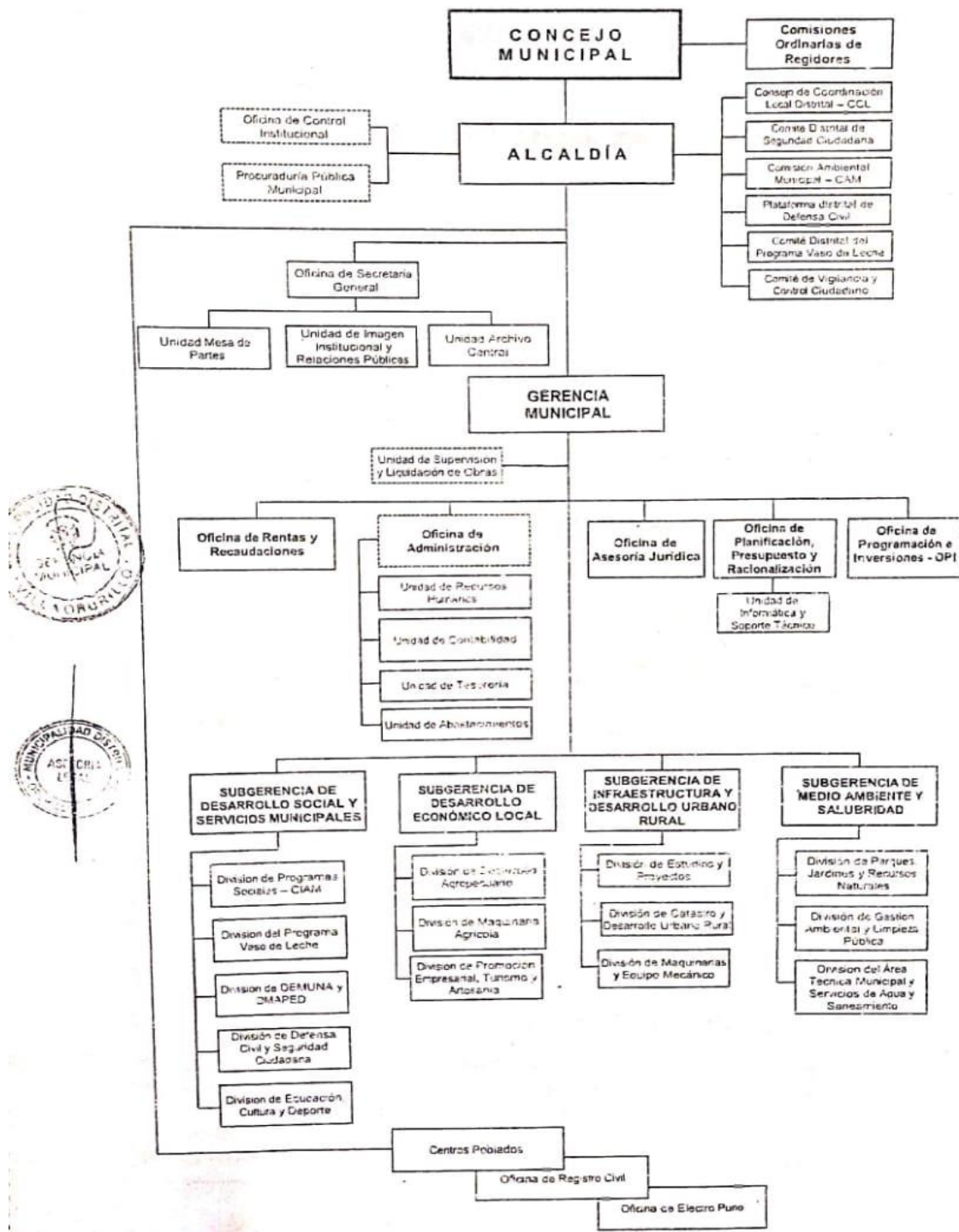


Figura 1.

Estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital Orurillo



3.2. DISEÑO DEL ESTUDIO

El tipo de investigación es descriptivo y correlacional, conforme a los conceptos esbozados por (Hernández Sampieri y Baptista, 2014); es descriptivo, porque el propósito es precisar cómo se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio. Es correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas las variables en estudio; específicamente la relación de las variables sociales, laborales y la satisfacción del trabajo de los servidores públicos a nivel de municipios locales

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de la investigación adoptado es hipotético deductivo, con el enfoque cuantitativo en el marco del método científico; se analiza los fenómenos observables que son susceptibles de medición numérica y análisis estadístico. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) plantean que, el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación, es no experimental, descriptiva y correlacional, porque analiza la relevancia de las variables en un momento determinado. La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables



independientes es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se denomina investigación no experimental transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.5. UNIDAD DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS

3.5.1. Unidad de observación

La unidad de observación de la investigación está constituida por los servidores públicos de la municipalidad distrital de Orurillo, quienes son los operadores de este sector institucional, en número de noventa y cinco (95).

3.5.1. Unidad de análisis

Las unidades de análisis fueron las condiciones laborales y los niveles de satisfacción del trabajo de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Orurillo.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

El marco de muestreo es el Cuadro de Asignación de Personal - CAP, en función a este instrumento formal de gestión institucional, la *población* está constituida por noventa y cinco (95) servidores públicos en la estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de Orurillo.



3.6.2. Muestra

Es una parte representativa de la población, las cuales deben poseer las características más exactas posibles de la población. Para Arias (2012) denota que “la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población”.

La muestra tomada para el objeto de estudio de esta investigación, se derivó de la aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 * Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: Valor correspondiente al nivel de confiabilidad elegido en tablas de la distribución normal estándar.

p: Probabilidad de éxito.

q: Probabilidad de fracaso.

e: Error de estimación elegido en tablas de la distribución normal estándar según el nivel de confiabilidad escogido.

Para el cálculo de la muestra se fijó un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible de 5% de los resultados. Para los valores:

N= 95

Z= 1,96 (Es el valor de Z obtenido en la tabla de distribución normal estándar para un nivel de confianza de 95%).

p= 50% = 0,5

q= 50% = 0,5

e= 10% = 0,10

Sustituyendo en la fórmula anterior se tiene que:

$$n = \frac{95 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(95 - 1) * 0,10^2 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 49 \text{ Servidores Publicos}$$

Para un tamaño de población de noventa y cinco (95) servidores públicos, nivel de confianza 95% y margen de error 10%. Resulta $n= 49$. Pero como se aplicó mayor cantidad de instrumentos, se trabajó con cincuenta y dos (52) servidores públicos.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. La encuesta como técnicas

Como el método de investigación se enmarca dentro de los procedimientos del paradigma cuantitativo al igual que el tipo de investigación, se desarrolla a través de técnica de la encuesta, porque busca determinar las características de las relaciones entre las variables, los datos son numéricos, se cuantifican y se someten a análisis estadísticos

3.7.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario de preguntas que incluye preguntas semiestructuradas y la escala de Likert de cinco niveles y preguntas cerradas, referidas a satisfacción laboral, organizada con afirmaciones relacionados con el trabajo en cargo que desempeña el servidor público de la municipalidad distrital de Orurillo, se utilizó la escala del 1 al 5, de manera que el puntaje que asigne el servidor exprese su nivel de satisfacción.



3.7.3. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad se aplicó el instrumento a una muestra piloto de treinta (30) empleados; se encontró un valor de Alfa de Cronbach de 0.848; comparado con los criterios de Ruiz (2002) y Palella y Martins (2003) el instrumento tiene fiabilidad muy alta para medir variables de satisfacción de trabajo (anexo 2).

3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.8.1. Tabulación, procesamiento y presentación de datos

Culminado el proceso de colecta de información y control de calidad de los cuestionarios, se procedió a codificar, luego se efectúa la tabulación en el programa Microsoft office Excel; se continuó con el procesamiento, agrupando y estructurando los datos con el propósito de responder al problema de investigación, los objetivos e hipótesis del estudio. La presentación de resultados de este estudio se verifica a través de estadísticas descriptivas, tablas y figuras para interpretar la información.

3.8.2. Análisis e interpretación de datos

El proceso de análisis e interpretación de datos, permite un análisis y reflexión sobre los resultados obtenidos, en función del problema de investigación, los objetivos e hipótesis.

Para verificar las hipótesis se utilizó la prueba de chi-cuadrado de Pearson. Se relacionó pares de variables para saber si son independientes una de la otra o por el contrario no son independientes.

- Ho: Las condiciones socio laborales tienen influencia diversificada en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos.
- Ha: Las condiciones socio laborales no tienen influencia diversificada en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos.



La regla de decisión, si el valor de la significación asintótica es menor a 0.05, que indica que existe asociación entre las variables socio laborales y la satisfacción del trabajo; si es mayor no existe asociación entre las variables en estudio.

3.8.3. Redacción del informe final

La redacción del informe final de este trabajo de investigación se realizó siguiendo una secuencia metodológica en función a los objetivos propuestos, presentando la información en el marco del contenido propuesto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados y discusión se presentan en tres partes, la primera referida a las estadísticas descriptivas, la segunda a la verificación de hipótesis y en la tercera la discusión.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Características socio laborales de la Municipalidad Distrital de Orurillo

En el análisis descriptivo de la variable condiciones socio laborales de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Orurillo – 2019, se presenta, tomando en cuenta los indicadores de las variables: edad, género, estado civil, nivel de educación, motivación, identificación, condiciones laborales, entre otras.

Tabla 2.

Distribución de frecuencias sobre la edad de los servidores públicos

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 a 27 años	16	30,8	30,8	30,8
28-37 años	25	48,1	48,1	78,8
38 a 48 años	9	17,3	17,3	96,2
49 a más	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

En la tabla 2 las frecuencias sobre la edad del personal encuestado, donde el 48,1% de los servidores públicos se encuentran en un rango de edad entre los 28 y 37 años, el 30,8% entre 18 y 27 años, el 17,3% entre 38 y 48 años y el 3,8% con más de 49 años; en

consecuencia, se evidencia la prevalencia de personal adulto joven. Representando un factor relevante que pudiese influir en el desempeño y satisfacción en el trabajo, debido a que menos años de servicio ocasiona mayor disposición para el desempeño de las funciones laborales.

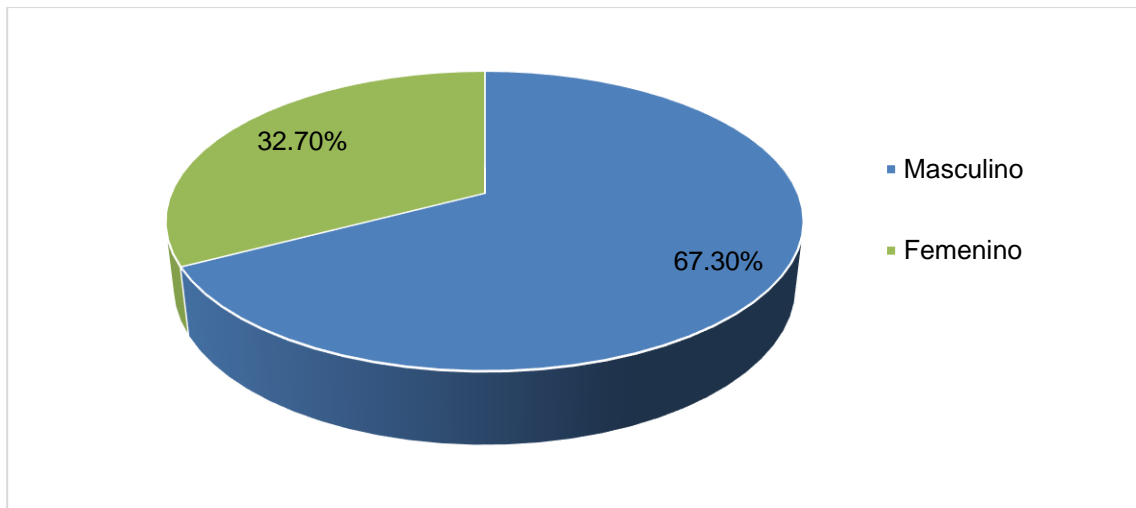


Figura 2

Diagrama circular sobre las frecuencias de género de los servidores públicos

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se visualiza en la figura 2 la distribución de frecuencias en cuanto al sexo del personal bajo estudio, en el cual el 67,3% de los encuestados son masculinos y un 32,7% femenina; entonces, existe una tendencia de mayores servidores públicos masculinos, representando una considerable inclinación hacia este sexo, con mayor disposición laboral y atención al público.

Tabla 3

Distribución de frecuencias sobre estado civil de los servidores públicos

Situación civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	24	46,2	46,2	46,2
Conviviente	20	38,5	38,5	84,6
Casado	8	15,4	15,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se observa en la tabla 3 las frecuencias obtenidas en cuanto al estado civil de los servidores públicos encuestados, donde el 46,2% son solteros; mientras que el 38,5% son convivientes y el 15,4% casados. Esto implica una tendencia con menos responsabilidades fuera del ámbito laboral, lo que hace que exista una mayor disposición de ambiente y satisfacción laboral.

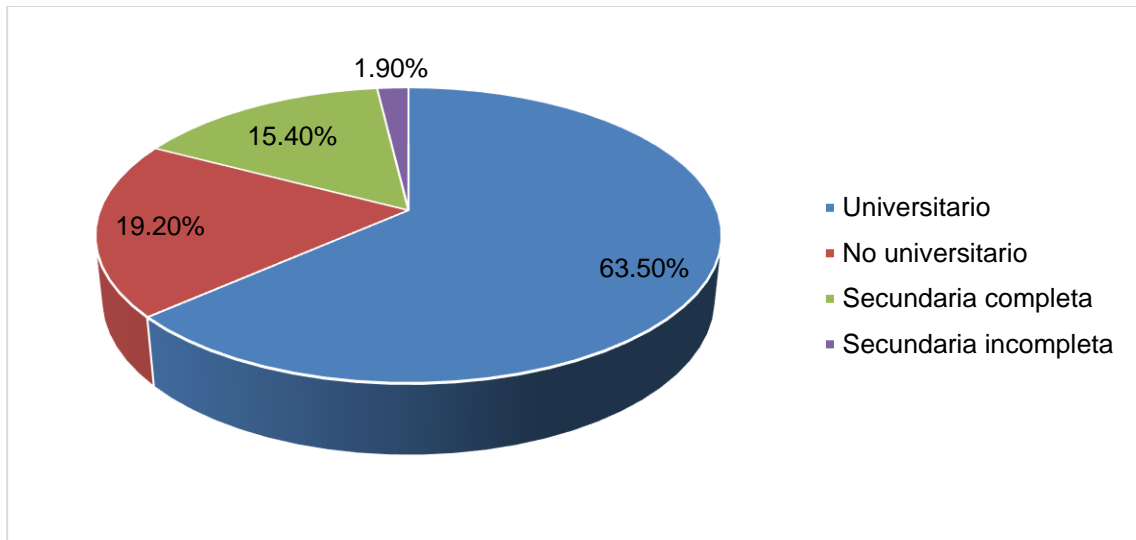


Figura 3.

Diagrama circular sobre el nivel de educación de los servidores públicos

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

El nivel de educación de los servidores públicos encuestados, el 63,5% son profesionales universitarios, mientras que el 19,2% no ha culminado su formación universitaria, el 15,4% secundaria completa y el 1,9% no lo ha logrado (ver figura 3). Esto quiere decir, que el personal en su mayoría es profesional en las áreas donde se desenvuelven, lo que hace efectuar sus labores con altos niveles de responsabilidad, conocimiento y disposición para atender las demandas de la institución a la cual presta sus servicios.

Tabla 4

Distribución de frecuencias sobre remuneración mensual de los servidores públicos

Remuneración (s/)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 750 soles	1	1,9	1,9	1,9
751 a 1000 soles	1	1,9	1,9	3,8
1001 a 2000 soles	42	80,8	80,8	84,6
2001 a 3000 soles	7	13,5	13,5	98,1
3001 a más soles	1	1,9	1,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

La tabla 4 muestra la remuneración mensual de los servidores públicos, donde se pudo conocer que el 80,8% del personal encuestado posee una remuneración entre 1001 y 2000 soles, para el 13,5% oscilan entre los 2001 y 3000 soles por mes, mientras que el 1,9% menos de 750 soles entre 751 a 1000 soles y de 3001 soles a más respectivamente. Siendo una variable que puede interferir en la satisfacción del trabajo, ya que depende de las condiciones en la que se encuentre el personal, requiere de mayores gastos. O presentarse también inconformidades en cuanto a su remuneración mensual y las actividades que desarrolla, siendo estos elementos imprescindibles para el agrado en el contexto laboral.

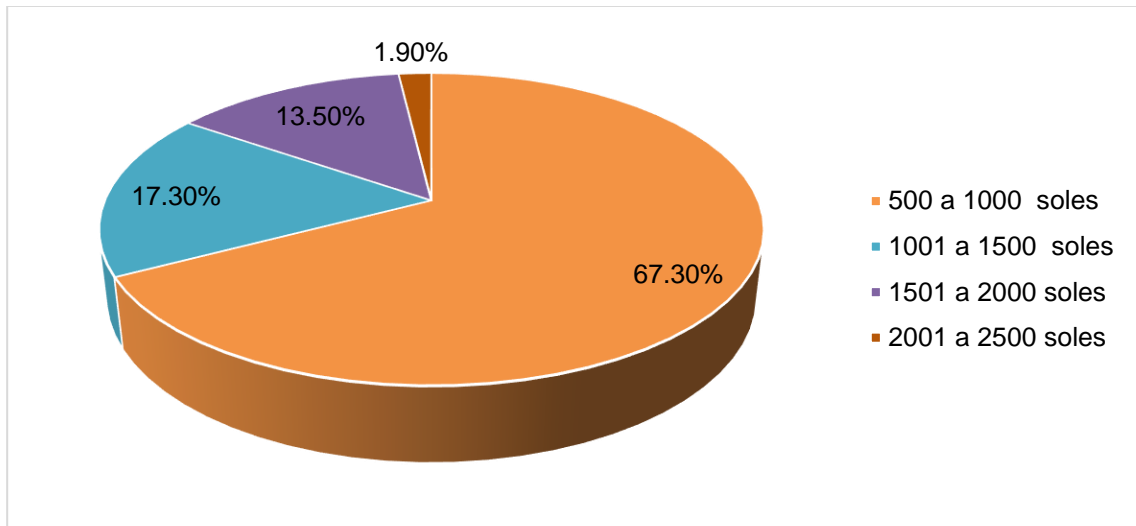


Figura 4

Diagrama circular sobre gastos al mes de los servidores públicos

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se observa en la figura 4, los gastos promedios que presentan los servidores públicos, reflejan que el 67,3% generan egresos entre los 500 y 1000 soles, el 17,3% entre los 1001 y 1500, el 13,5% entre 1501 y 2000 soles y el 1,9% fluctúa entre 2001 y 2500 soles en gastos mensuales; en efecto, los egresos mensuales pueden significar una arista relevante en la motivación y satisfacción del trabajo, puesto a que mayores gastos puede existir mayor preocupación y menor rendimiento en las labores diarias.

Tabla 5.*Distribución de frecuencias sobre lugar de procedencia de los servidores públicos*

Lugar de procedencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Orurillo	30	57,7	57,7	57,7
Ayaviri	6	11,5	11,5	69,2
Juliaca	3	5,8	5,8	75,0
Puno	4	7,7	7,7	82,7
Azángaro	3	5,8	5,8	88,5
San Antonio Putina	1	1,9	1,9	90,4
Yunguyo	1	1,9	1,9	92,3
Ilave	1	1,9	1,9	94,2
Carabaya	1	1,9	1,9	96,2
Macari	1	1,9	1,9	98,1
Nuñoa	1	1,9	1,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se pudo conocer por medio de la tabla 5, el lugar de procedencia de los servidores públicos bajo estudio; donde el 57,7% de los encuestados son procedentes de Orurillo, el 11,5% de Ayaviri, el 5,8% de Juliaca y Azángaro, y 1,9% son provenientes de San Antonio Putina, Yunguyo, Ilave, Carabaya, Macari y Nuñoa en la misma proporción; en virtud de los resultados, la mayoría de los empleados son oriundos de los sectores cercanos al contexto donde se desarrolló la investigación, lo que puede inferir en la satisfacción del trabajo y en el pleno desarrollo de sus actividades.

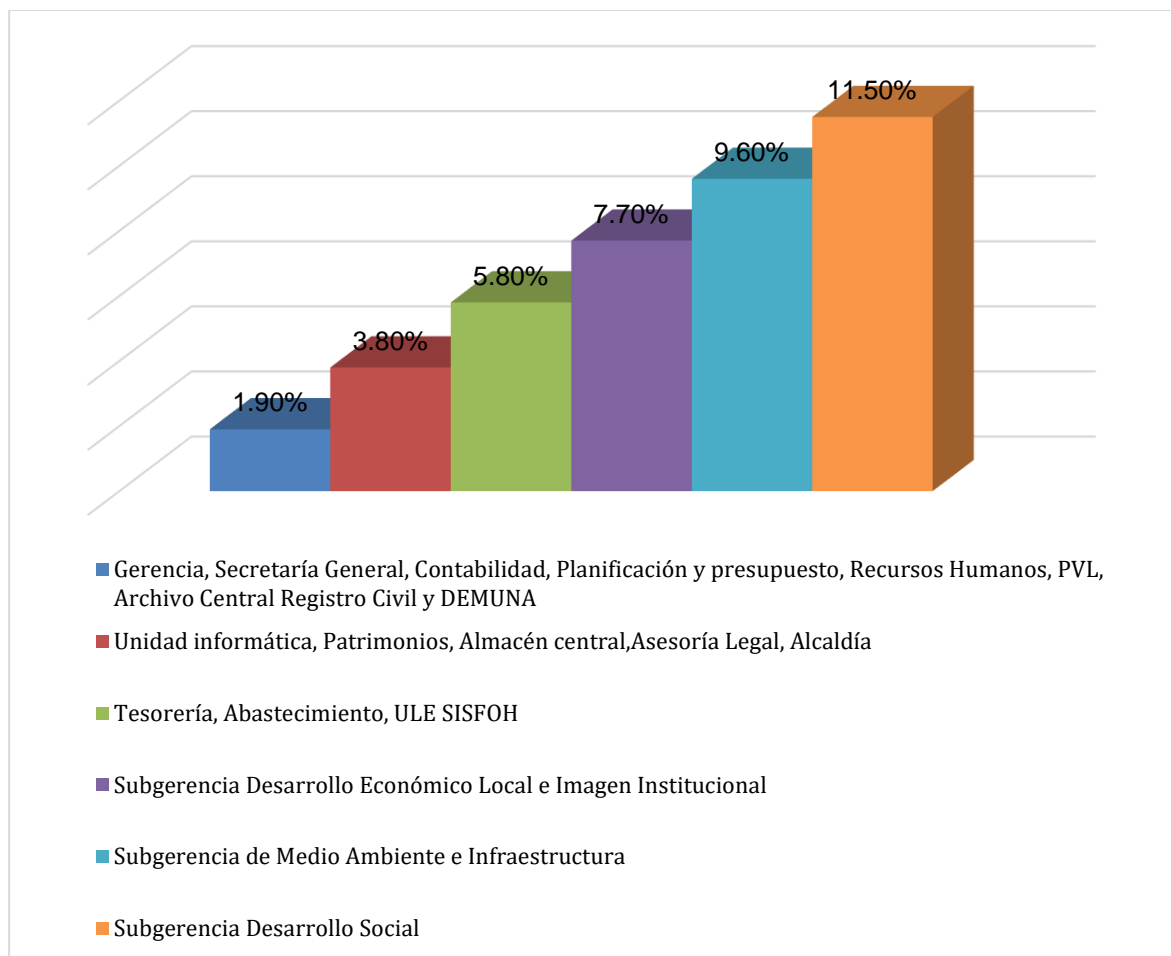


Figura 5.

Diagrama de barras sobre la dependencia de los servidores públicos

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se pudo conocer por medio de la figura 5 las diversas dependencias de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Orurillo, entre ellas social con 11,5%, ambiente, subgerente de infraestructura el 9,6% respectivamente. Seguidamente, económico social e imagen institucional con el 7,7%; tesorería, abastecimiento y ULE SISFOH con el 5,8%. Por otra parte, unidad informática, patrimonios, almacén central, asesoría legal y alcaldía con el 3,8%. Finalmente, gerencia, contabilidad, planificación y presupuestos, recursos humanos, PVL, archivo central, registro civil y DEMUNA con el 1,9%

respectivamente. En este sentido, existe una mayor prevalencia de hombres desempeñando labores de subgerencia, tesorería y gerencia.

Tabla 6

Distribución de frecuencias sobre préstamos mensuales al mes de los servidores públicos

Préstamo bancario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	21,2	21,2	21,2
No	41	78,8	78,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Según la tabla precedente, los préstamos mensuales al mes de los servidores públicos consideran que, el 21,2% de los encuestados tienen préstamos bancarios y el 78,2% manifestaron no poseer; siendo un factor importante para consumir los objetivos del estudio, ya que pueden influir en las condiciones socio laborales de los sujetos bajo estudio y su satisfacción del trabajo. Por lo tanto, se puede aseverar que no existe mayor preocupación por egresos con motivo a préstamos.

Ahora bien, en cuanto a la variable laboral, se tomó en cuenta la satisfacción de los servidores públicos encuestados en torno a los indicadores en los niveles: ocupacional, condición laboral, motivación e identificación con la empresa bajo estudio. Tal como se detalla a continuación:

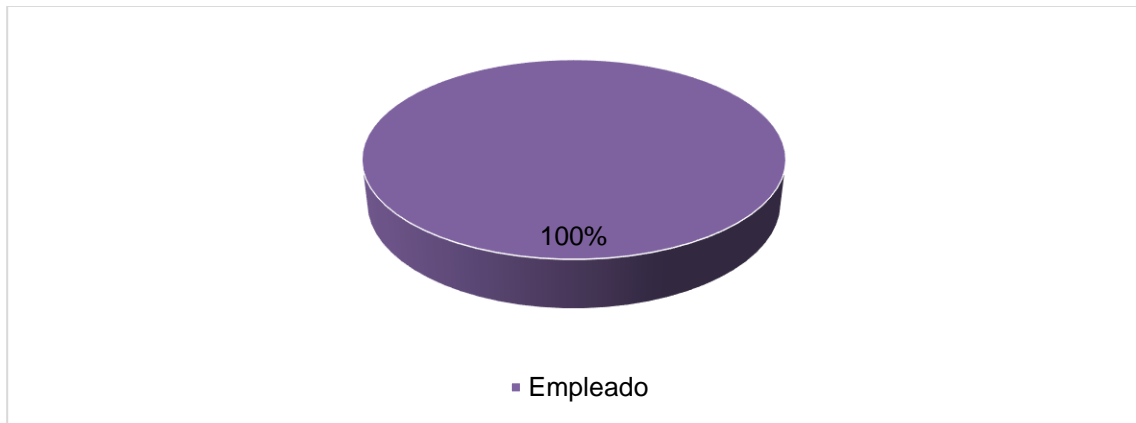


Figura 6

Diagrama circular sobre el nivel ocupacional de los servidores públicos

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Mediante la figura 6 se observa el nivel ocupacional de los servidores públicos, donde se corrobora que el 100% de los encuestados son empleados directos de la institución bajo estudio; se observa claramente, que no se encontró a ningún personal obrero durante la encuesta aplicada; de hecho, las condiciones socio laborales se encuentran dadas en función del tipo de personal, por su nivel académico y experiencia en el área; representando factores positivos en dichas condiciones y su satisfacción.

Tabla 7

Distribución de frecuencias sobre la condición laboral de los servidores públicos

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	2	3,8	3,8	3,8
Contratado	50	96,2	96,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se observa la condición laboral de los servidores públicos por medio de la tabla 7, señalando que el 96,2% de personal son contratados y el 3,8% son nombrados; no obstante, puede generar bajos niveles de preocupación porque cuenta con una contratación fija, reivindicaciones laborales, seguros entre otros. Por lo tanto, la satisfacción laboral puede presentar niveles aceptables para llevar a cabo las responsabilidades de cada empleado dentro de la institución a la cual presta sus servicios.

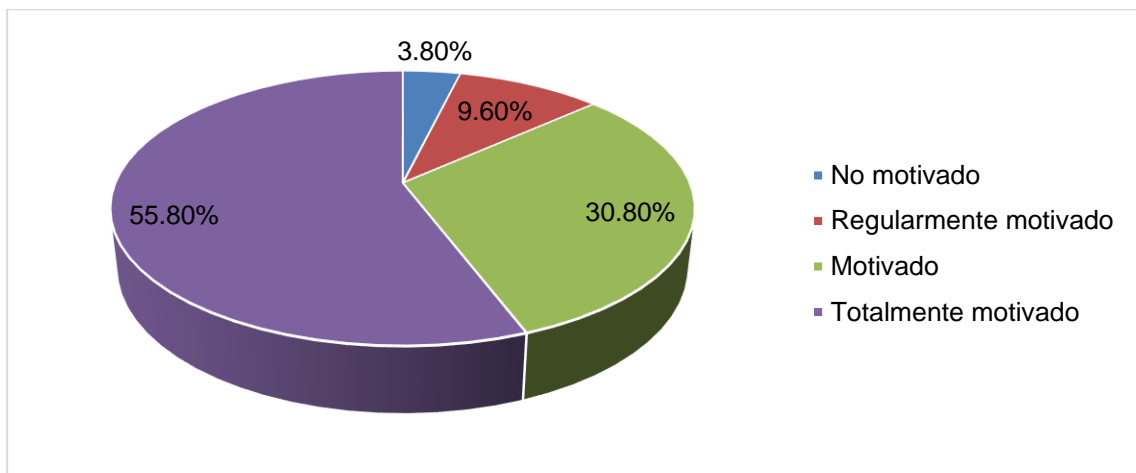


Figura 7

Diagrama circular sobre el nivel de motivación de los servidores públicos

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Por medio de la figura 7, se observa el nivel de motivación de los servidores públicos, donde el 55,8% de los encuestados se sienten totalmente motivado en sus labores, el 30,8% manifestó sentirse motivado, el 9,6% regularmente motivado y el 3,8% no se encuentra motivado. Siendo los primeros valores, aristas positivas para la investigación en curso; porque la motivación juega un papel fundamental al momento de realizar las labores en las áreas de trabajo, también dependen de las condiciones socio laborales en las que se encuentran los empleados; sin embargo, es pertinente aplicar



correctivos para disminuir los porcentajes de empleados que se encuentran regularmente motivados y no motivados.

4.1.2. Características de la satisfacción del trabajo de la Municipalidad Distrital de Orurillo

En otro orden de ideas, se tiene la segunda variable de investigación identificada como satisfacción del trabajo en cuanto a la remuneración, ambiente laboral, relaciones interpersonales, liderazgo en jefes, condición del trabajo y laboral; lo que valida según las evidenciadas a continuación:

Tabla 8

Distribución de frecuencias sobre el nivel de identificación de los servidores públicos

Niveles de identificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regularmente identificado	6	11,5	11,5	11,5
Identificado	17	32,7	32,7	44,2
Totalmente identificado	29	55,8	55,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

En la tabla 8, se muestran las evidencias sobre el nivel de identificación de los servidores públicos, demuestra que el 55,8% de los estos se encuentran totalmente identificados con la institución bajo estudio y el 32,7% identificados, el 11,5% manifestó estar regularmente identificado. Sobre estas cifras se puede aseverar que existe identificación por parte de los empleados con bajos estudios con la institución a la cual pertenecen, esto hace que la satisfacción en el trabajo sea armónica y productiva.

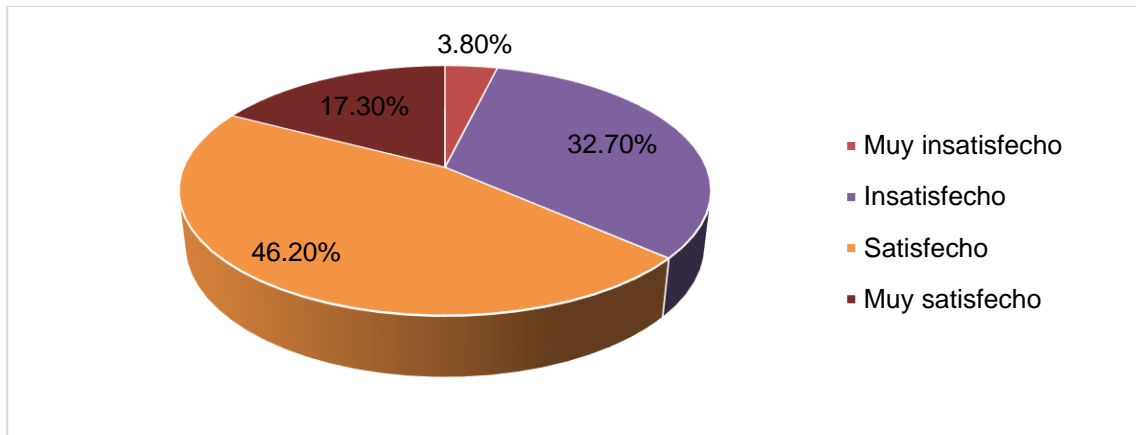


Figura 8

Diagrama circular sobre la satisfacción con la remuneración mensual de los servidores públicos

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se observan en la figura 8 los datos referentes a la satisfacción con la remuneración mensual de los servidores públicos encuestados, donde el 46,2% están satisfechos con la remuneración siendo este un punto intermedio, el 32,7% están insatisfechos el 17,3% está muy satisfecho y el 3,8% muy insatisfecho; evidenciándose, que una parte de la población bajo estudio presenta insatisfacción en cuanto a la remuneración; sin embargo, se encuentran identificados con la institución. No obstante, es un tema que debe ser tomado en cuenta por la capacitación continua de sus servidores de parte de la patronal, caso contrario puede tener incidencia negativa a corto plazo en las condiciones socio laborales y satisfacción del trabajo por parte de los empleados.

Tabla 9

Distribución de frecuencias sobre la satisfacción con el ambiente laboral de los servidores públicos

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	1,9	1,9	1,9
Insatisfecho	9	17,3	17,3	19,2
Satisfecho	31	59,6	59,6	78,8
Muy satisfecho	11	21,2	21,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

A través de la tabla 9 se puede conocer la satisfacción que presentan los servidores públicos en cuanto al ambiente laboral, el 59,6% de los encuestados se encuentran satisfecho con el ambiente laboral, siendo este un punto intermedio, el 21,2% está muy satisfecho, el 17,3% está insatisfecho y el 1,9% muy insatisfecho; en este sentido, se corrobora la satisfacción efectiva en dicho personal, lo que influye de manera positiva en sus labores diarias. Sin embargo, resulta menester indagar con mayor exactitud las debilidades que causan insatisfacción en el ambiente laboral a fin de aplicar correctivos.

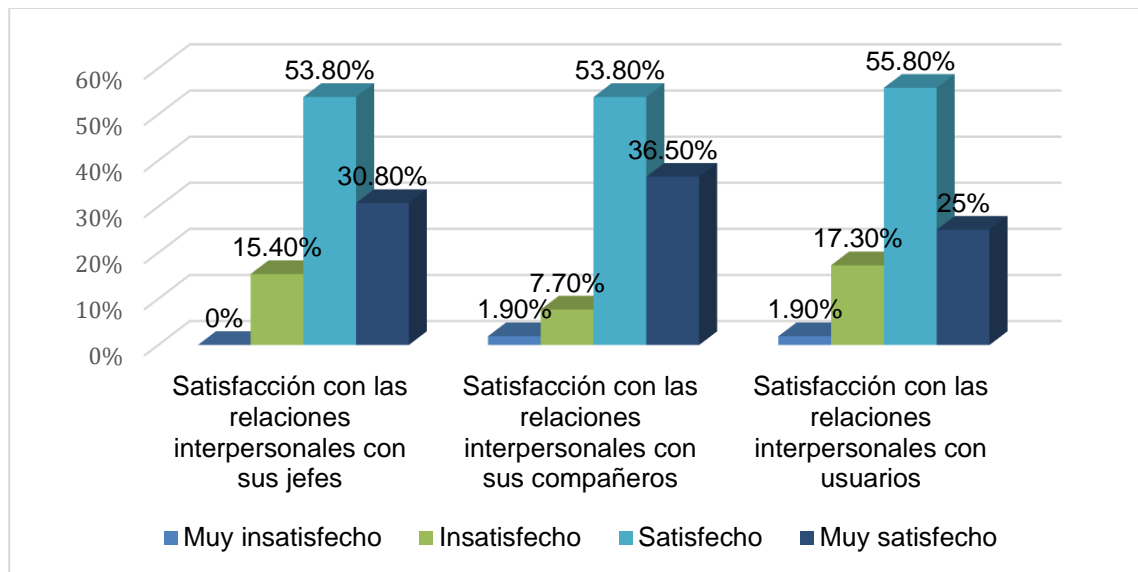


Figura 9

Diagrama de barras sobre satisfacción y las relaciones interpersonales de los servidores públicos

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se observa en la figura 9 la situación de satisfacción que presentan los servidores públicos en cuanto a las relaciones interpersonales con los jefes, compañeros y usuarios, aquí se demuestra que el 53,58% y el 55,8% se encuentran satisfechos con las relaciones interpersonales entre los jefes, compañeros y usuarios, el 30,8%, 36,5% y 25% muy satisfechos, de manera análoga, el 17,3% y 15,4% insatisfechos, sin embargo, el 1,9% se encuentra muy insatisfecho con las relaciones interpersonales entre compañeros y usuarios. Sobre estos argumentos, se evidencia que existe satisfacción en torno a las relaciones interpersonales de los tres elementos analizados; lo que fortalece las condiciones socio laborales y satisfacción del personal.



Tabla 10

Distribución de frecuencias satisfacción sobre el horario de trabajo de los servidores públicos

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	5	9,6	9,6	9,6
Satisfecho	26	50,0	50,0	59,6
Muy satisfecho	21	40,4	40,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

La satisfacción que manifestaron los servidores públicos encuestados sobre el horario de trabajo, el 50% se encuentra satisfecho con el horario de trabajo, el 40,4% muy satisfecho y el 9,6% insatisfecho (ver tabla 10); la determinación del horario de trabajo contribuye el desarrollo de sus funciones. Por lo tanto, se puede aseverar que este factor es uno de los elementos más atractivos para los encuestados porque genera satisfacción a mejorar ciertos contextos regulados por una estructura.

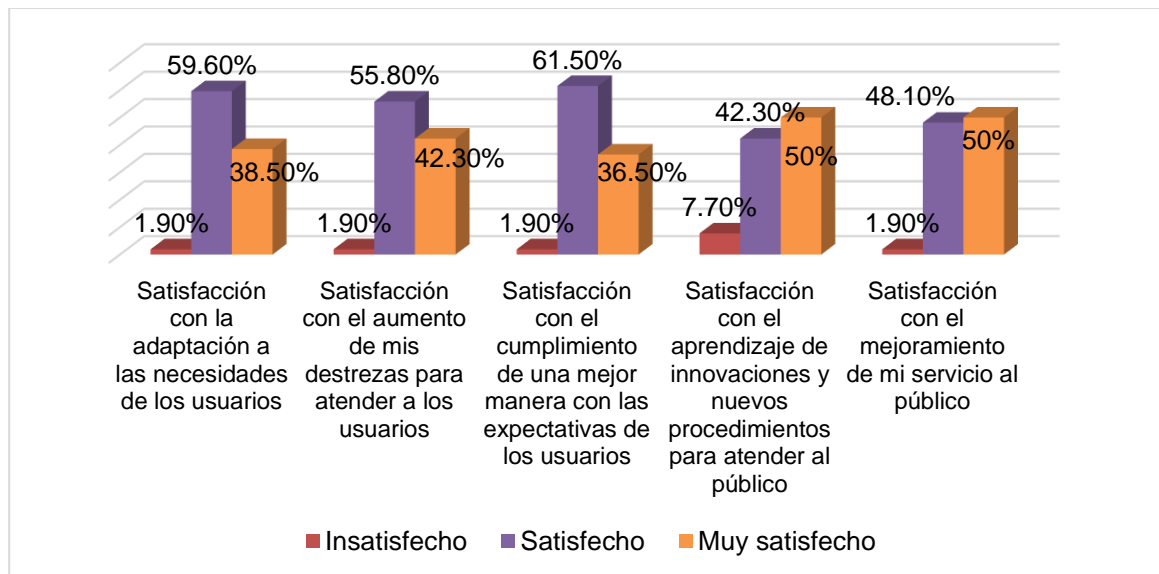


Figura 10

Diagrama de barras sobre satisfacción y atención al usuario

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

En la figura 10 se muestra sobre la satisfacción y atención al cliente, se evidencia que para el 59,6%, 55,8%, 61,5%, 42,3% y el 48,1% de los encuestados se encuentran satisfechos con la adaptación de las necesidades de los usuarios, destrezas de atención, cumplimiento de las expectativas, aprendizaje y mejoramiento del servicio respectivamente; insatisfecho para el 1,9% y el 7,7%; y muy satisfechos para el 38,5%, 42,3%, 36,5%, y 50% en cada indicador. Por lo tanto, estos hallazgos demuestran que existe satisfacción por parte del personal encuestado en cuanto a sus labores y la atención que ofrecen a los usuarios, representando un factor positivo para la satisfacción del trabajo que realizan.

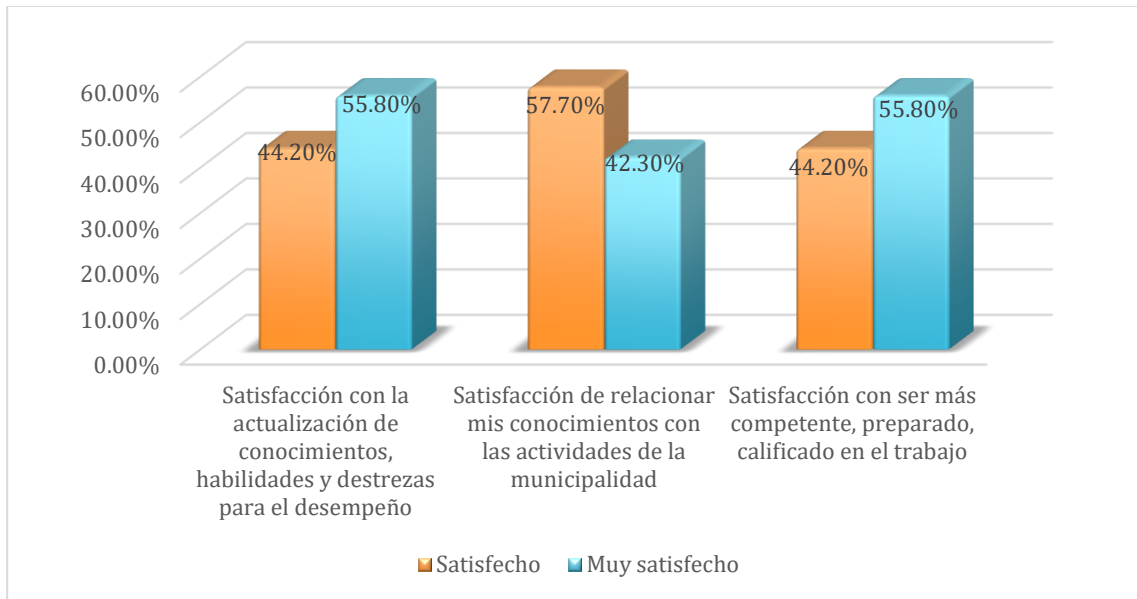


Figura 11.

Diagrama de barras sobre satisfacción, desarrollo y mejora profesional y personal

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Por medio de la figura 11, sobre la satisfacción, desarrollo, mejora tanto profesional como personal de los empleados públicos bajo estudio, queda demostrado que satisfacción en los encuestados en torno a mejoras profesionales y personales se ubicaron como satisfechas el 44,2% por la actualización de conocimientos, habilidades y destrezas para el desempeño y en ser más competente, preparado, calificado en el trabajo y el 57,7% en torno a relacionar conocimientos con las actividades de la municipalidad; mientras que, para el 55,8% y el 42,3% el indicador están muy satisfechos; que la satisfacción se hace presente en los empleados de la institución ya que se ofrecen oportunidades de crecimiento a nivel profesional y personal. No obstante, es importante considerar las necesidades de los empleados en cuanto a las temáticas que requieren para actualizarse en el ámbito laboral.

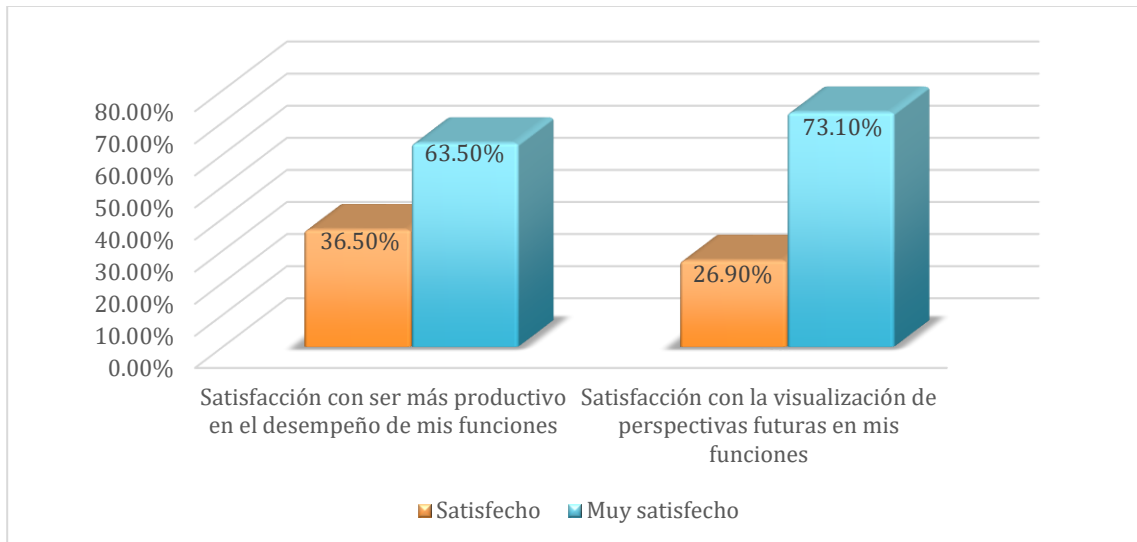


Figura 12

Diagrama de barras sobre satisfacción, perspectivas y desempeño de funciones

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se observa en la figura 12, la satisfacción en cuanto a las perspectivas y desempeño de funciones que tienen los servidores públicos bajo estudio el 63,5% y el 26,9% respectivamente se evidencia que dicho personal se encuentra satisfecho en torno al desempeño de sus funciones y la visualización de perspectivas futuras, el 63,5% y el 73,1% aseveraron sentirse muy satisfechos; en líneas generales, es corroborada la satisfacción del trabajo que poseen las personas encuestadas sobre sus perspectivas y desempeño laboral, haciendo evidente que las condiciones socio laborales son aceptables.

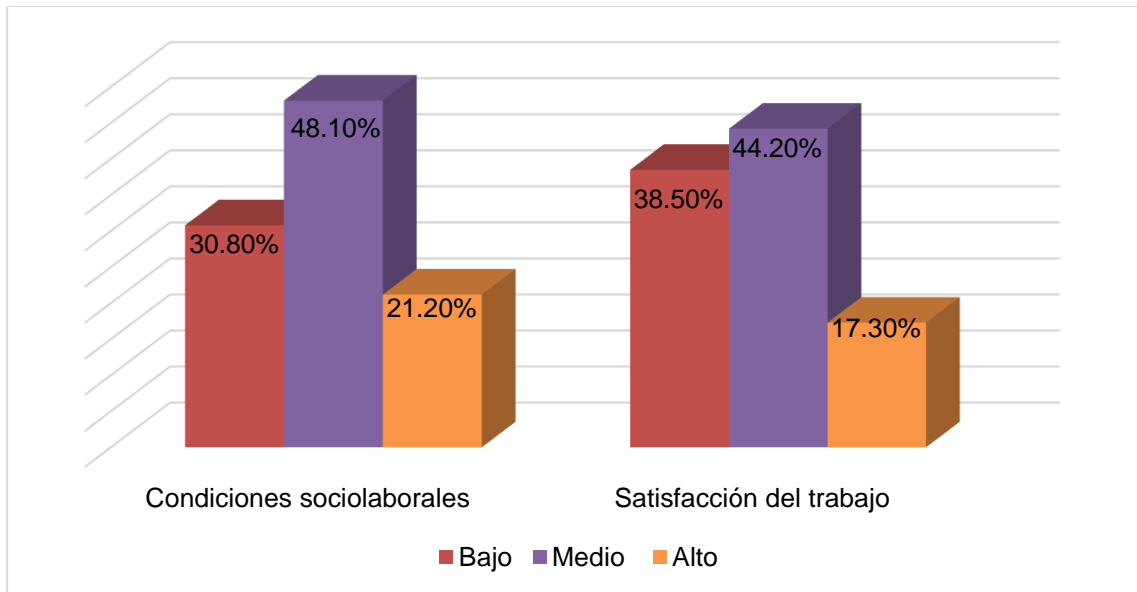


Figura 13

Diagrama de barras sobre las condiciones sociolaborales y satisfacción del trabajo

Fuente: Elaborado con base en el cuestionario aplicado en diciembre de 2019 y enero de 2020.

Se puede observar a través de la figura 13, las condiciones socio laborales y la satisfacción de trabajo que presentan los servidores públicos bajo estudio. De este modo, se tiene que los encuestados presentan condiciones sociolaborales bajas el 30,8%; media el 48,1% y altas el 21,2%; mientras que, la satisfacción del trabajo se encuentra en el 38,5% baja; 44,2% media y 17,3% alta. Por lo tanto, existe prevalencia entre las condiciones sociolaborales y satisfacción del trabajo consideradas como media; es decir, que son aceptables ambas variables dentro de las labores que realiza dicho personal; sin embargo, es prudente identificar los factores que inciden para que el nivel de satisfacción se alto como promedio. Ya que, de no tomarse en cuenta podría causar desmejoras en la percepción de los servidores públicos; entonces, puede afectar a la satisfacción del trabajo.



4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. Procedimientos a seguir para las pruebas de hipótesis

1. Planteamiento del sistema de hipótesis
2. Establecimiento del nivel de significancia
3. Elección del estadístico a emplear
4. Criterios de decisión
5. Discusión y correlación

4.2.2. Prueba de normalidad

Paso 1: Planteamiento del sistema de hipótesis

Para conocer si las variables de estudio cumplen o incumplen con la prueba de normalidad y poder determinar el estadístico a emplear en la verificación de las hipótesis, se plantea el siguiente sistema:

Ho: Los datos presenta una distribución normal

Ha: Los datos no presenta una distribución normal

Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia (alfa) 5%

Paso 3: Elección del estadístico a emplear

Se aplicará la prueba de Kolmogorov-Smirnov motivado a que la muestra (n) es mayor a 50 individuos, es decir, $n > 50$. Tal como se observa en la tabla número 11, las variables de estudio evidencian valores no significativos ($p = .000$; $p < .05$).



Tabla 11

Prueba de Normalidad

Variabes	Estadístico	Gl	P
Condiciones sociolaborales	,245	52	,000
Satisfacción del trabajo	,247	52	,000

Paso 4: Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis investigativa H_a

Si $p > 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la hipótesis investigativa H_a

Paso 5: Discusión y correlación

Como $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la H_a , es decir que los datos no presentan una distribución normal. Por lo tanto, se emplea estadística no paramétrica.

A continuación, se someten a contrastación la hipótesis postulada: Las condiciones sociolaborales tienen influencia diferenciada en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Orurillo – 2019.

En la verificación de las hipótesis específicas se aplica la prueba de Chi-cuadrado de Pearson.

1. Hipótesis específica sobre condiciones sociales y satisfacción del trabajo

Las condiciones sociales tienen influencia diferenciada en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos.

La hipótesis estadística se plantea de la siguiente manera:

Ho: la satisfacción del trabajo es independiente de las condiciones sociales.

Ha: la satisfacción del trabajo no es independiente de las condiciones sociales.

El análisis se realizó con la verificación de las hipótesis estadísticas, a través de la prueba de chi-cuadrado de Pearson, lo que permite determinar si existe relación entre variables. Los resultados obtenidos de acuerdo a las condiciones sociales de los empleados encuestados y la satisfacción del trabajo se presentan de manera detallada a continuación:

Tabla 12

Condiciones sociales: estado civil y satisfacción del trabajo

Chi-Cuadrado de Pearson	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,408 ^a	4	,034
Razón de verosimilitud	9,175	4	,057
Asociación lineal por lineal	,836	1	,361
N de casos válidos	52		

En la tabla 12 se observa el valor de significación asintótica que es menor a 0,05, indica que existe asociación entre las condiciones sociales: estado civil y la satisfacción

del trabajo; por lo que se acepta la hipótesis alterna que considera de la satisfacción del trabajo no es independiente de las condiciones sociales. Las condiciones sociales: estado civil tiene influencia en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos.

En la tabla 13 se presenta los resultados de la prueba chi-cuadrado de Pearson para verificar el nivel de relación entre las condiciones sociales y la satisfacción del trabajo

Tabla 13

Condiciones sociales y satisfacción del trabajo

Chi – cuadrado de Pearson y variables	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson:			
1 Sexo y satisfacción relación con compañeros	7,896 ^a	3	,048
2 estado civil y satisfacción atención a usuarios	10,408 ^a	4	,034
3 Motivación y satis* relaciones con jefes	20,399 ^a	6	,002
4 Motivación y satis relaciones con compañeros	21,722 ^a	9	,010
5 Motivación y satis liderazgo de sus jefes	26,662 ^a	9	,002
6 Motivación y satis horario de trabajo	15,942 ^a	6	,014
7 Identidad y satis remuneraciones	15,198 ^a	6	,019
8 Identidad y satis ambiente laboral	13,058 ^a	6	,042
9 Identidad y sat cumplimiento expect usuarios	11,291 ^a	4	,023

* : Satisfacción del trabajo.

En la tabla 13 se observa que, de las 27 variables de la satisfacción del trabajo, 9 son representativos con valor de significancia menor a 0.05. Al cumplir este parámetro, las condiciones sociales: sexo, estado civil tiene influencia en la satisfacción del trabajo: relación con compañeros y atención a usuarios respectivamente. De similar manera, tienen influencia en la satisfacción del trabajo: ambiente laboral y liderazgo de sus jefes respectivamente; en efecto, las condiciones personales de motivación tienen influencia



en la satisfacción del trabajo: relación con el jefe, con los compañeros, liderazgo de sus jefes, horario de trabajo. Las condiciones personales de identidad tienen influencia en la satisfacción del trabajo: remuneraciones, ambiente laboral y cumplimiento de las expectativas de los usuarios. En los otros casos no hay relación entre variables.

2. Hipótesis específica sobre condiciones laborales y satisfacción del trabajo

Las condiciones laborales tienen influencia diferenciada en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos.

La hipótesis estadística se plantea de la siguiente manera:

Ho: la satisfacción del trabajo es independiente de las condiciones laborales.

Ha: la satisfacción del trabajo no es independiente de las condiciones laborales.

En la tabla 13 se presenta los resultados de la prueba chi-cuadrado de Pearson para verificar el nivel de relación entre las condiciones laborales y la satisfacción del trabajo.

Tabla 14

Condiciones laborales y satisfacción del trabajo: ambiente laboral, liderazgo de sus jefes

Chi – cuadrado de Pearson y variables	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson:	25,832 ^a	3	,000
10 Condición laboral y satis ambiente laboral			
11 Condición laboral y satis liderazgo de sus jefes	26,462 ^a	3	,000



En la tabla 13, al aplicar la prueba chi-cuadrado de Pearson para verificar el nivel de asociación existente entre las condiciones laborales y satisfacción del trabajo, se observa que, de las 27 variables de la satisfacción del trabajo solo 2 son representativas con valor de significancia menor a 0.05. Al cumplir este parámetro, las condiciones laborales tienen influencia en la satisfacción del trabajo: ambiente laboral y liderazgo de sus jefes respectivamente. En los otros casos no hay relación entre variables.

En consecuencia, se evidencia que las condiciones sociales: tiene influencia en la satisfacción del trabajo referidos a la atención a usuarios, la relación con los compañeros, con su jefe, horario de trabajo, remuneraciones, ambiente laboral y cumplimiento de las expectativas de los usuarios; al igual que las condiciones laborales tienen influencia en la satisfacción del trabajo: ambiente laboral y liderazgo de sus jefes respectivamente.

Dadas las condiciones anteriores, se evidencia que las condiciones sociolaborales tienen influencia diferenciada en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos en la municipalidad distrital de Orurillo.

4.3. DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la discusión de los hallazgos obtenidos en función de las variables que fueron objeto de estudio y su contrastación con el sustento teórico de la investigación.

4.3.1. Condiciones sociolaborales y satisfacción del trabajo

Las condiciones sociolaborales de los servidores públicos de la municipalidad de Orurillo durante el período 2019 fueron expresados en un intervalo mediano, se observa la predominancia del sexo masculino, el estado civil soltero, en edades correspondidas entre los 28 y 37 años, de titulación universitaria con ingresos mensuales entre 1000 y 2000 soles. En cuanto al aspecto laboral, del 100% de los empleados el 96,2% son



contratados; de los cuales, el 55,8% se encuentran totalmente motivados e identificados con sus responsabilidades laborales.

En este propósito, los empleados encuestados del momento se encuentran a gusto con sus labores, teniendo en cuenta sus ingresos mensuales, titulación y seguridad laboral en algunos casos.

En los resultados se evidencia que existe influencia de las condiciones sociales en la satisfacción del trabajo con las relaciones interpersonales con su jefe y con el liderazgo de sus jefes, estas relaciones son concordantes con Max Weber, a cada tipo ideal de sociedad corresponde un tipo de autoridad, al referirse a la autoridad legal, burocrática; en efecto, la administración pública en la municipalidad distrital de Orurillo se gestiona en el marco de la normatividad legal vigente.

La influencia de las condiciones sociales en la satisfacción del trabajo con las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, que direcciona hacia la acción colectiva que no son más que soluciones específicas que han creado o instituido actores relativamente autónomos, con sus recursos y capacidades particulares en cooperación con miras a cumplir objetivos comunes (Crozier y Friedberg, 2013).

Por otra parte, se ha identificado la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción del trabajo con el ambiente laboral y con el liderazgo de sus jefes, esta relación es concordante con Tamayo, Del Río y García (2014) al considerar, que las condiciones laborales, se refiere al diseño organizacional con sus componentes en cuanto a la estructura, formas organizativas, definición de estrategias, procesos, comunicación, y escenarios de talento humano. Al respecto Fierro (2020) complementa, si los procesos no cambian las acciones diarias de las personas, no se desarrolla la organización.



Al analizar la relación condiciones sociolaborales y satisfacción del trabajo de los actores institucionales, se identifica que se encuentran satisfechos, con el aumento de sus destrezas para atender a los usuarios, con el horario de trabajo, con las remuneraciones, con el ambiente laboral y con el cumplimiento de una mejor manera las expectativas de los usuarios.

Al verificar la asociación de las condiciones sociolaborales y la satisfacción del trabajo de los servidores públicos a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson se evidenció que las condiciones sociolaborales tienen influencia diferenciada en la satisfacción del trabajo. Por ende, estos hallazgos son concordantes con la investigación realizada por Juárez (2012), quien expresó una relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Del mismo modo, el estudio efectuado por Ríos (2014), demostró relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, donde los sujetos manifestaron niveles de satisfacción laboral y relaciones personales buenas. Estos hallazgos sirven de sustento y corroboración a esta investigación debido a que, evidencia la satisfacción de los empleados en torno a las condiciones socio laborales y satisfacción del trabajo.

Ahora bien, las investigaciones realizadas por Carrión (2018) y Caraja y Mamani (2013), colocan en evidencia la necesidad de contar con un clima organizacional, liderazgo y capacitación conforme para que exista una alta satisfacción laboral. Lo que asevera la relación entre ambas variables en el entorno laboral; igualmente, estos hallazgos son congruentes en los factores que intervienen en la satisfacción del trabajo.

También, Barrionuevo (2015) y Ramos (2015) exponen la satisfacción de los trabajadores cuando existen condiciones que cumplen con sus requerimientos y de



acuerdo a las funciones que llevan a cabo. En caso contrario, se presentan debilidades y es cuando se manifiesta la insatisfacción laboral.

Por su parte Robbins y Judge (2013) desarrolla como comportamiento organizacional referida al estudio de los actores de una organización y cómo su comportamiento afecta el desempeño del componente humano relacionado con el ámbito laboral. El comportamiento se relaciona con los puestos de trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, el desempeño humano y la administración; incluye también temas de motivación, comportamiento y poder del líder, comunicación interpersonal, estructura y procesos grupales, aprendizaje, desarrollo y percepción de actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño del trabajo y estrés laboral.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA. Se confirma que las condiciones sociolaborales tienen influencia diferenciada en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Orurillo – 2019 que está en función a variables como: a) estado civil, b) sexo, c) identidad, d) motivación y e) condiciones laborales.

SEGUNDA. Se evidencia que, los niveles de la satisfacción del trabajo, identifica que el 38.5% de servidores públicos expresan baja satisfacción laboral; el 44.2% de empleados expresa una satisfacción del trabajo en el nivel medio; y el 17.3% manifiesta una satisfacción laboral alta.

TERCERA. Los resultados de la verificación de hipótesis estadísticas, a través de la prueba chi-cuadrado de Pearson, lo que permitió determinar si existe o no relación entre las variables. Los resultados indican que el valor de la significación asintótica, en 11 casos, es menor a 0.05, que indica que existe asociación entre las condiciones socio laborales y la satisfacción del trabajo de los empleados en la municipalidad de Orurillo



VI. RECOMENDACIONES

En el marco de los resultados y con el propósito de estimular futuros trabajos de investigación sobre condiciones socio laborales y satisfacción del trabajo para contribuir al desarrollo institucional de los gobiernos locales a nivel distrital y al bienestar social a nivel local y regional; se recomienda:

En el componente investigación:

- Proyectar y desarrollar investigaciones sobre satisfacción laboral, con la finalidad de detectar los factores asociados a nivel social, económico, laboral y ambiental.
- Ambiente institucional e Identidad de los servidores públicos con su organización institucional.
- Realizar investigaciones sobre las principales necesidades de capacitación en perspectiva del fortalecimiento de capacidades para el cumplimiento de funciones.

En el componente institucional: Municipalidad Distrital de Orurillo

- Propiciar espacios para la motivación laboral, generando mecanismos que estimulen el desempeño de los actores institucionales y fortalezca la motivación en el cumplimiento de funciones, otorgándoles mayor poder de decisión, responsabilidad e introducción de iniciativas propias.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.

Arocutipa, J. (2018). *Clima organizacional e influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de puno, 2018* (tesis pregrado) Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú
[URL:http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11265/Arocutipa_Ticona_Jhon_Pedro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11265/Arocutipa_Ticona_Jhon_Pedro.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Barrionuevo, J. (2015). *Percepción del clima organizacional y nivel de Satisfacción Laboral del personal de la dirección regional de Educación Puno – 2013* (tesis doctoral) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú
[URL:https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/928/TD%20CE%20B25%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/928/TD%20CE%20B25%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Berardi, A (2015) *Motivación Laboral y Engagement* (seminario de graduación) universidad la Fasta
[URL:http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf)

Caballero, K. (2002) *satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza Profesorado*. (Vol. 6, núm. 1-2), pp. 1-10
[URL:https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf)

Carajá, Y. y Mamani, J. (2013). *Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo –*



Puno – Perú, Comunicación, (1) ,2219 -7168

[URL:http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf)

Carrión, B. (2018) *Relación Entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Colaboradores* (tesis de pregrado). (Universidad Pedro Ruiz Gallo) Lambayeque – Perú.

[URL:https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7754/BC2640%20CARRION%20COLCHADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7754/BC2640%20CARRION%20COLCHADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Córdova, J. y Arévalo, L. (2018). *Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora tulipán S. A.C.* (tesis pregrado) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto-Perú

[URL:http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%20%20J%c3%a1nice%20Ivone%20C%c3%b3rdova%20Flores%20%26%20Lesslie%20Miriella%20Ar%c3%a9valo%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%20%20J%c3%a1nice%20Ivone%20C%c3%b3rdova%20Flores%20%26%20Lesslie%20Miriella%20Ar%c3%a9valo%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Crozier, M (1992). *El cambio en las organizaciones públicas. Gestión y política pública, 1(1), 93-100.*

http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.I_No.I_2do_sem/CM_Vol.I_No.I_2dosem.pdf

Crozier, M. y Friedberg, E. (2013). *El actor y el sistema: las restricciones de la acción colectiva.* Blogs FCPolítica.unr, 1-15

<https://blogs-fcpolit.unr.edu.ar/sociologiapolitica/files/2013/09/EL-ACTOR-Y-EL-SISTEMA.pdf>



- Del castillo, E. y Schwalb, M. (2011). *Guía práctica para gestión de proyectos con responsabilidad social*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
[URL:https://cmapspublic.ihmc.us/rid=1WCCGMV2N-PM4X2K-6WV0/La%20responsabilidad%20social%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf](https://cmapspublic.ihmc.us/rid=1WCCGMV2N-PM4X2K-6WV0/La%20responsabilidad%20social%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf)
- Fierro, F. (2020). *Cambio organizacional: un modelo que dinamiza la transformación*. *Revista Escuela de Administración de negocios*, 88, 1-28.
[URL:https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2560/2063](https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2560/2063)
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad* (tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Guatemala.
[URL:http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf)
- García, D, Londoño C. y Ortiz, B. (2016) *Factores Internos y Externos que Inciden en la Motivación Laboral* (vol. 8, núm. 12) p 1-9
[URL:https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981/20784207](https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981/20784207)
- Giddens, A. *La constitución de la Sociedad: bases para la teoría de la estructuración*, Amorrortu editores, Buenos Aires, Argentina, 1995
[URL:https://revistas.unal.edu.co/index.php/recs/article/view/8725/9369](https://revistas.unal.edu.co/index.php/recs/article/view/8725/9369)
- Guía técnica 22. El control de la gestión municipal (p:2)
[URL:http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/imagenes/guia22_el_contorl_de_la_gestion_municipal.pdf](http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/imagenes/guia22_el_contorl_de_la_gestion_municipal.pdf)



- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). España: Mc Graw Hill.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Juárez, S. (2012) Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314
[URL:https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf)
- LEVITAN, SAR y DIANE WERNEKE (1984): *Productividad: problemas, perspectivas y políticas*, The Johns Hopkins University Press, Baltimore.
[URL:https://www.worldcat.org/title/productivity-problems-prospects-and-politics/oclc/925039422?referer=di&ht=edition](https://www.worldcat.org/title/productivity-problems-prospects-and-politics/oclc/925039422?referer=di&ht=edition)
- Ley 27972 de 2003. Ley organiza de las municipalidades. Diario el peruano
[URL:https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf](https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf)
- Martí, J. (2020). *Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 90, 394-401.
[URL:https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559021/html/index.html](https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559021/html/index.html)
- Max Weber (1864-1920). *Ética protestante y el espíritu del capitalismo* (ed. 2020) nueva Madrid.
- Marx, Karl (1980) *El Capital*, Siglo XXI editores, México, España, Argentina, TomoI/Vol.2,Cap.XV.
[URL:https://www.sigloxxieditores.com/media/sigloxxi/files/sample-17971.pdf](https://www.sigloxxieditores.com/media/sigloxxi/files/sample-17971.pdf)



Martínez, R. (2015) *La Productividad en las Pymes del sector servicios universidad cent occidental Lisandro Alvarado Barquisimeto Venezuela.*

[URL:http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s16/s16_art01.pdf](http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s16/s16_art01.pdf)

Maslow, A. (1991) *Motivación y Personalidad* (Ed.) Díaz de Santos S. A, Madrid España.

[URL:https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=8wPdJ2Jzqg0C&oi=fnd&pg=PR13&dq=abraham+maslow+motivacion+personalidad+pdf&ots=F0d4YsQggo&sig=adb68GhY-Ady-6S2hVyBDmzWtus#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=8wPdJ2Jzqg0C&oi=fnd&pg=PR13&dq=abraham+maslow+motivacion+personalidad+pdf&ots=F0d4YsQggo&sig=adb68GhY-Ady-6S2hVyBDmzWtus#v=onepage&q&f=false)

Oficina Internacional del Trabajo – OIT (2015). *protección de los trabajadores en un mundo del trabajo en transformación.* Informe VI Ginebra.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_358293.pdf

Palella, S. y Martins, F. (2003). *Metodología de la Investigación cuantitativa.*Caracas:Fedupel.

<http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>

Pando, M., Gonzales, R., Aranda, C., & Elizalde, F. (2017). *Fiabilidad y validez factorial de instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-Gohisalo* (versión breve) *Salud Uninorte,* 34(1), 68-75.

[URL:https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14482/sun.34.1.9711](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14482/sun.34.1.9711)

Parí, N. (2017). *Clima institucional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad del distrito de villa Orurillo, Melgar 2015* (tesis pregrado) Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú

Ramos, G. y Heriberto, W. (enero-junio, 2012) *Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco* (vol. 15,



núm. 1), pp. 35-44

[URL:http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6674/Pari_Choquecondo_Nilda_Janet.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6674/Pari_Choquecondo_Nilda_Janet.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, M. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la municipalidad de Ituata*. (Tesis pregrado) Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú.

[URL:file:///C:/Users/HP%20LAPTOP/Downloads/Ramos_Chavez_Modes_to_Leonidas%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/HP%20LAPTOP/Downloads/Ramos_Chavez_Modes_to_Leonidas%20(3).pdf)

Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del área administrativa de empresa electrónica municipal* (tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.

[URL:http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf)

Robbins, S.P. y Coulter, M. “*Administración*”. Prentice Hall Hispanoamericana (México, 1996). 415 pág.

Robbins, S. y Judge, T. (2013) *Comportamiento organizacional* (15 ed.) Pearson, México.

Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimiento para su Diseño y Validación*. Venezuela: CIDECA

Sistemas Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE. *características de la región de Puno*

Suárez, M., Álvarez, M. y Vásquez, M. (2020:72-73) *Gestión del cambio organizacional: variables asociadas para una implementación exitosa*.



Ciencia, Economía y Negocios, 4(1), 69-83.

[URL:https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciene/article/view/1793/2321](https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciene/article/view/1793/2321)

Tamayo, Del Río y García (2014). *Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos*. *Elzevir suma negocios*, 5(11). 70-77

[URL:file:///C:/Users/HP%20LAPTOP/Downloads/S2215910X14700217.pdf](file:///C:/Users/HP%20LAPTOP/Downloads/S2215910X14700217.pdf)

Weinert, B. *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder, 1987.



ANEXOS

Anexo 1

Instrumento de recolección de datos

MDO: SATISFACCIÓN LABORAL 2019 Cód:

*Señor(a) servidor(a) de la Municipalidad Distrital de Orurillo solicito su apoyo con información real para la Universidad Nacional del Altiplano; para cuyo efecto le ruego que sus respuestas sean francas y sinceras. **Muchas Gracias.***

(1) Dependencia: (2) Cargo actual.....
(Lo indicado en resolución o contrato)

I. Variables socio laborales:

(3) ¿Cuántos integrantes tiene su familia?

(4) Miembro de familia Padre (1), madre (2), hijo (3)	(5) Sexo Masc (1), Fem (2)	(6) Edad	(7) Nivel educativo (grado logrado, ejm: 4to.secundari, 1° univ)	(8) Estad civil Solt (1), conviv (2), casad (3), viudo (4), divorc (5)	(9) Lugar de procedencia

(10) Remuneración mes S/.....; (11) Otro familiar aporta al ingreso? Nadie+ (), +1 (), +2 (); (12) Gastos al mes S/.....

(13) Préstamo bancario Si (), No ().

ESCALA: Ejemplo. 1 Totalmente no motivado, 2 No motivado, 3 Regularmente motivado, 4 motivado, 5 Totalmente motivado (marque con X).

(14) Nivel ocupacional Empleado (1), obrero (2), otro..... (3)	(15) condición laboral Nombre, permanente (1), contratad (2)	(16) Motivación.					17 Identificación con la institución:					(18) Frecuencia de Ahorro:					(19) Pago de tarjeta de crédito:				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

II. Satisfacción del trabajo:

ESCALA: 1 Muy insatisfecho 2 insatisfecho 3 Satisfecho 4 Muy satisfecho (marque con una X).

Nº	¿Está usted satisfecho? (con):	1	2	3	4
	SATISFACCIÓN CON VARIABLES LABORALES DE LA INSTITUCIONALES:	.-	.-	.-	.-
20	Con la remuneración mensual				
21	Con el ambiente laboral				
22	Con las relaciones interpersonales con sus jefes				
23	Con las relaciones interpersonales con sus compañeros				
24	Con las relaciones interpersonales con los usuarios				
25	Con el liderazgo de sus jefes				
26	Con el horario de trabajo				
	SATISFACCIÓN CON SU LABOR DE ATENCIÓN AL USUARIO:	.-	.-	.-	.-
27	Con mi adaptación de manera más efectiva a las necesidades de los usuarios				
28	Con el aumento de mis destrezas para atender a los usuarios				



29	Con el cumplimiento de una mejor manera las expectativas de los usuarios				
30	Con el aprendizaje de innovaciones o nuevos procedimientos para atender al público				
31	Como servidor público, con el mejoramiento del servicio al público				
	SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO Y MEJORA PROFESIONAL, PERSONAL:	--	--	--	--
32	Con la actualización de conocimientos, habilidades y destrezas para el desempeño				
33	Con relacionar mis conocimientos con las actividades de la municipalidad				
34	Con ser más competente (preparado, calificado) en el trabajo				
35	Con ser más productivo en el desempeño de mis funciones				
36	Con la visualización de perspectivas futuras en mis funciones				

(37) ¿En qué tema necesita que se le capacite? indique:

Nombre y apellidos del/a encuestado/a:

Muchas gracias

Anexo 2

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Para determinar la confiabilidad del instrumento aplicado, se utilizó el indicador de Alfa de Cronbach el cual permite medir la consistencia interna de los ítems de un instrumento de medición. Dicho indicador toma valores entre 0 y 1 y que se son utilizados para comprobar si el instrumento es confiable hacer mediciones estables y consistentes.

La interpretación de este se basa en el resultado, ya que cuando este más se acerque el índice al extremo 1. La fórmula estadística es la siguiente:

Formula Estadística del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St2: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Para Ruiz (2002) y Pallella y Martins (2003) se establece que los criterios para evaluar al Coeficiente Alfa de Cronbach estarán basados en sus resultados en donde se clasifican de la siguiente manera:



Escala de interpretación de la magnitud de coeficiente de confiabilidad

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Tomado De Ruiz (2002) y Pallella y Martins (2003)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	17

Alfa de Cronbach = 0,848

Basando el resultado obtenido de la aplicación del Alfa Cronbach al instrumento de recolección de datos; comparado con los criterios de Ruiz (2002) y Pallella y Martins (2003) el instrumento tiene fiabilidad muy alta para medir variables de satisfacción de trabajo.

Anexo 3

PALACIO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE ORURILLO

