

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ECONÓMICA**



**EFFECTOS DE LOS FACTORES DEMOGRÁFICOS,  
ECONÓMICOS Y SOCIALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA COMUNA DE JULIACA, 2016**

**TESIS**

**Presentado por:**

**DENNIS JABET SALAZAR GAMARRA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE INGENIERO  
ECONOMISTA**

**PROMOCIÓN 2016 – I  
PUNO-PERÚ  
2017**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA ECONÓMICA

TESIS

“EFECTOS DE LOS FACTORES DEMOGRÁFICOS, ECONÓMICOS Y  
SOCIALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LA COMUNA DE SAN ROMÁN, 2016”

PRESENTADA POR:

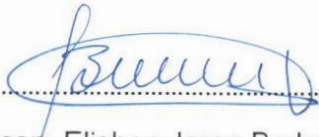
DENNIS JABET SALAZAR GAMARRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**INGENIERO ECONOMISTA**


APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:



PRESIDENTE :   
Econ. Elisban Jorge Bedoya Aza

PRIMER JURADO :   
Dr. Polan Franbal Ferro Gonzales

SEGUNDO JURADO :   
M. Sc. Carmen Nieves Quispe Lino

DIRECTOR DE TESIS :   
M. Sc. Giovaña Calsin Quispe

ÁREA: Políticas públicas y sociales

Tema: Políticas sociales

Fecha de sustentación: 15/06/2017

## DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

- A mis padres. Wilfredo Salazar y Carolina Gamarra quienes siempre me acompañaron toda la vida.
- A mis hermanos, quienes siempre han estado junto a mí y supo brindarme su apoyo y cariño con quien compartí los momentos más felices de mi vida.

## AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional del Altiplano y a la Facultad de Ingeniería Económica, en cuyas aulas me formé profesionalmente.
- De igual manera, agradecer a todos los docentes de la Facultad de Ingeniería Económica, que con su valiosa enseñanza y experiencia contribuyeron a mi desarrollo profesional y conocimiento.
- A todos mis familiares por cada palabra de aliento y apoyo constante.
- Y finalmente agradecer a mis amigos(as) por su compañía y los grandes momentos compartidos.

## ÍNDICE GENERAL

### ÍNDICE DE FIGURAS

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

### ÍNDICE DE CUADROS

### ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>RESUMEN</b> .....	12
<b>CAPÍTULO I</b> .....	16
<b>1.1 INTRODUCCIÓN</b> .....	16
<b>1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	18
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b> .....	20
<b>CAPITULO II</b> .....	22
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
2.2. MARCO TEÓRICO .....	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	36
<b>CAPITULO III</b> .....	40
3.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
3.2. MATERIALES Y MÉTODOS.....	41
3.2.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
3.3. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN .....	48

**CAPÍTULO IV**

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53
4.1. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	53
4.2. RESULTADOS ECONÓMICOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL: ESTIMACIÓN LOGIT .....	63
4.2.1. INTERPRETACIÓN DE COEFICIENTES ESTADÍSTICOS.....	66
4.2.2. INTERPRETACION DE LOS EFECTOS MARGINALESDE LA SATISFACION LABORAL .....	67
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	72
ANEXOS .....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIFURA N° 01: UBICACIÓN DEL MUNICIPIO DE JULIACA.....	52
---	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 01:TASA DE LA SATIFACCIÓN LABORAL POR GRUPOS DE EDAD EN LA COMUNA DE JULIACA-2016.....	55
GRAFICO N° 02: TASA DE SATISFACCION LABORAL SEGÚN ESTADO CIVIL EN LA COMUNA DE JULIACA, 2016.....	56
GRAFICO N° 03: TASA DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN SEXO EN LA COMUNA DE JULIACA, 2016.....	57
GRAFICO N° 04: TASA DE SATISFACCION LABORAL SEGÚN TIPO DE CONTRATO LABORAL EN LA COMUNA JULIACA, 2016.....	58
GRAFICO N° 05: TASA DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN ANTIGÜEDAD LABORAL EN LA COMUNA JULIACA, 2016.....	59
GRAFICO N° 06: TASA DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CARGO DIRECTIVO EN LA COMUNA DE JULIACA, 2016.....	60
GRAFICO N° 07: TASA DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN SALARIO EN LA COMUNA DE JULIACA, 2016.....	61
GRAFICO N° 08: TASA DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN GRADO ACADEMICO EN LA COMUNA DE JULIACA, 2016.....	62

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01: TEORÍA DE BIFACTORIAL DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	29
CUADRO N° 02: TEORÍA DE SATISFACCIÓN DE FACETAS.....	32
CUADRO N° 03: VARIABLES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	36
CUADRO N° 04: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	47
CUADRO N° 05: ORGANIGRAMA DE LA COMUNA DE LA PROVINCIA DE JULIACA.....	49
CUADRO N° 06: DISTRIBUCION DEL CUADRO PARA ASIGNACION DE PERSONAL (CAP) DE LA COMUNA PROVINCIAL JULIACA.....	50
CUADRO N° 07: ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COMUNA DE JULIACA, 2016.....	54
CUADRO N° 08: ESTIMACIÓN TIPO LOGIT, MODELO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COMUNA DE SAN JULIACA, 2016.....	63
CUADRO N° 09: EFECTOS MARGINALES SOBRE LA PROBABILIDAD DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COMUNA DE JULIACA, 2016.....	64
CUADRO N° 10: ESTIMACIÓN DE LOS MODELO LOGIT Y PROBIT SOBRE LA PROBABILIDAD DE SATISFACCION LABORAL EN LA COMUNA DE JULIACA, 2016 .....	65



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

INEI	: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
PEA	: POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA
PEI	: POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE INACTIVA
OIT	: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO
ED	: EDAD
ECV	: ESTADO CIVIL
TF	: TRABAJO FIJO
ANT	: ANTIGUEDAD
CD	: CARGO DIRECTIVO
BACH	: BACHILLERATO
SEC	: SECRETARIADO
TIT	: TITULADO
DOC	: DOCTORADO
SL	: SALARIO
SEX	: SEXO
TT.	: ESTADÍSTICO T STUDENT DE TABLAS
TC	: ESTADÍSTICO T STUDENT CALCULADO
F	: ESTADÍSTICO F FISHER

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, denominado “efectos de los factores demográficos, económicos y sociales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román, se ha identificado los problemas salariales, contratados laborales indefinidos o eventuales y cargos directivos no acorde sus niveles educativos, los cuales han llevado a los trabajadores ha encontrarse laboralmente insatisfechos. En el estudio se ha tomado las principales variables (edad, estado civil, trabajo fijo, antigüedad, cargo directivo, bachillerato, secretariado, titulado, doctorado, salario y sexo) con el objetivo de identificar y analizar estos factores que influyen en la satisfacción laboral. Para lo cual se utilizó el modelo logit, debido a que este modelo se interpreta en términos probabilísticos, es decir sirve para medir la probabilidad de que ocurra el acontecimiento objeto de estudio, en este caso, toma el valor de 1 si el trabajador está satisfecho con su trabajo ( $Y_i = 1$ ) y toma el valor de cero 0 si está insatisfecho con su trabajo ( $Y_i=0$ ).

La satisfacción laboral de los trabajadores está explicada por el coeficiente de determinación  $R^2$  del modelo logit. Lo que indica que la variación de la satisfacción laboral está explicada por las variables independientes en un 36.34%. Como principal resultado se encuentra que, la edad de los trabajadores se relaciona negativamente con la satisfacción laboral, lo cual indica que un año adicional en la edad de los trabajadores más jóvenes disminuye la probabilidad de estar satisfechos en un 5.37%, lo cual indica, que, los trabajadores de mayor edad entre 35 a 44 y 45 a 54 años tienen mayor probabilidad de encontrarse satisfechos con su trabajo. De esta manera, su satisfacción laboral se incrementa en un 0.046%. Sin embargo, la variable estado civil es positivo,

esto quiere decir, si los trabajadores se encuentran casados o en unión libre su probabilidad de estar satisfecho se incrementa en un 0.05%. La variable trabajo fijo es positivo, lo cual significa, si el trabajador tiene un trabajo estable su probabilidad de satisfacción laboral se incrementa en un 15.30%. La variable cargo directivo es positivo, que indica si los trabajadores tienen cargo directivo en sus puestos de ocupación su probabilidad de satisfacción laboral aumenta en un 23.14%. La variable bachillerato es positivo, que permite concluir que, si los trabajadores cuentan con grado de bachiller en sus puestos de trabajo su probabilidad de satisfacción laboral se incrementa en un 13.36%. La variable titulado, es positivo, que permite concluir que si los trabajadores cuentan con grado de título en sus puestos de trabajo su probabilidad de satisfacción laboral aumenta en un 13.36%. La variable salarios es positivo, lo que significa, que un sol adicional en los salarios de los trabajadores incrementa la probabilidad de estar más satisfecho en su trabajo en un 20.73%. La variable género, es negativo, lo que permite concluir que, si los trabajadores son varones la probabilidad de estar satisfechos en su trabajo disminuye en un 10.38%, en cambio, si son mujeres aumenta su satisfacción laboral para ellas.

Palabras claves: Trabajo, satisfacción laboral, modelo logit.

## ABSTRACT

The main variables (age, marital status, fixed work, seniority, managerial position) have been determined in the present research, called "effects of demographic, economic and social factors on the job satisfaction of workers in the Juliaca Commune" , (Baccalaureate, secretariat, degree, doctorate, salary and sex) with the objective of identifying and analyzing these factors that influence job satisfaction. Due to the important role played by the Juliaca Commune in the development of its objectives and its goals; therefore, it is important to provide an adequate and suitable working climate for its workers, so that workers can perform optimally in their different activities in the Juliaca Commune.

In the present research, the logit model was used, because this model is interpreted in probabilistic terms, ie it is used to measure the probability of occurrence of the event under study, in this case, it takes the value of 1 if The worker is satisfied with his work ( $Y_i = 1$ ) and takes the value of zero 0 if he is dissatisfied with work ( $Y_i = 0$ ). The labor satisfaction of workers is explained by the coefficient of determination  $R^2$  of the logit model. This indicates that the variation in job satisfaction is explained by the independent variables by 36.34%. The main result is that, the age of Workers is negatively related to job satisfaction, which indicates that an additional year in the younger workers' age decreases the probability of being satisfied by 5.37%, however, the variable age2 is positive, which indicates that , Older workers aged 35-44 and 45-54 are more likely to be satisfied with their work.

In this way, their job satisfaction increased by 0.046%. However, the variable marital status is positive, that is to say, if the workers are married or in free union their probability of being satisfied increases to a 0.05%. The variable fixed labor is positive, which means, if the worker has a stable job his probability of job satisfaction increases by 15.30%. The variable managerial position is positive, which indicates if the workers have managerial position in their positions of occupation their probability of job satisfaction increases in 23.14%. The baccalaureate variable is positive, which leads to the conclusion that, if workers have a bachelor's degree in their jobs, their probability of job satisfaction increases by 13.36%. The variable titled, is positive, which allows to conclude that if workers have a degree in their jobs, their probability of job satisfaction increases by 13.36%. The variable wages is positive, which means that an additional sun in workers' wages increases the probability of being more satisfied in their work by 20.73%. The gender variable is negative, which leads to the conclusion that if workers are men the probability of being satisfied in their work decreases by 10.38%, however, if they are women increases their job satisfaction for them.

Key words: Labor, job satisfaction, logit model

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS

#### 1.1 INTRODUCCIÓN

Las organizaciones (Gobiernos locales, Gobiernos Regionales, Ministerios, Universidades, Instituciones Educativas y ONGs) enfrentan problemáticas diversas en el desempeño de sus actividades laborales, ocasionadas en gran medida por problemas internos, en los individuos que forman parte de estas organizaciones, dentro de ellos, uno de los principales es la falta de satisfacción laboral de sus trabajadores, por ejemplo bajos salarios, contratos laborales indefinidos, entre otros la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador. (Chavenato, 2009).

La satisfacción en el trabajo es un concepto cubierto principalmente por tres disciplinas científicas: la psicología, recursos humanos y la economía. El marco de los recursos humanos se ha centrado sus esfuerzos en la búsqueda de beneficios y condiciones para mantener a los trabajadores satisfechos y, por tanto, a desarrollar

mayores niveles de productividad en las organizaciones ya que se supone que los trabajadores más satisfechos son más productivos laboralmente. (Murillo, 2003).

Ante la importancia del tema, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo incluyó en el 2007 un módulo de preguntas sobre condiciones de trabajo en la Encuesta de Hogares Especializada: Niveles de Empleo para Lima Metropolitana, para medir los niveles de satisfacción laboral de los individuos y clasifica las condiciones de trabajo en 3 tipos: a) condiciones de entorno, las que se encuentran ligadas no solo al espacio en el que se trabajó, sino también a las herramientas con que cuenta el trabajador para realizar sus labores; b) condiciones de riesgo, donde existen factores de riesgo que requieren medidas preventivas; y c) condiciones de servicios, en el que existen servicios que el trabajador demanda (servicios médicos, de comedor, de guardería y otros). (MPT, 2007).

Por ello se abordó este trabajo de investigación, con la finalidad de medir el impacto de cada una de las variables mencionadas anteriormente y su relación positiva o negativa con satisfacción laboral. Pues de ello depende la posibilidad de diseñar políticas para mejorar la situación laboral de los trabajadores en la Comuna de Juliaca.

Este trabajo está estructurado en lo siguiente: En el primer capítulo se desarrolla la introducción, el planteamiento del problema, donde se destaca y justifica la importancia del trabajo y objetivo de la investigación. En el segundo capítulo se presenta antecedentes, el marco teórico, en donde se menciona el enfoque desde el cual se va a estudiar la satisfacción laboral de los trabajadores, aspectos legales, conceptos y de este modo se desarrollan las hipótesis y el sistema de variables a usarse durante la investigación. El tercer capítulo presenta la metodología de la investigación:

caracterización del área de investigación, método y tipo de investigación, alcance de la investigación, materiales e instrumentos de recolección de datos, técnicas y procedimientos para recolección de datos y el análisis estadístico de los datos. En el cuarto capítulo la exposición y análisis de resultados de la investigación en la que se desarrolla cada objetivo por separado. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se puede ver las recomendaciones y finalmente en el séptimo capítulo se observa las referencias que se llega con la presente investigación.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores demográficos, económicos y sociales relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto, es importante que las organizaciones se preocupen por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción.

Podemos mencionar entonces, que la misión de la Comuna Provincial de Juliaca es Contribuir a optimizar la gestión municipal organizando, supervisando y ejecutando las funciones de las diferentes dependencias municipales a fin de que su labor sea eficaz y transparente. En vista que no se ve reflejado en los resultados obtenidos en el año fiscal 2016, teniendo un Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) de 69 millones 638 mil 414 soles de los cuales solo fue ejecutado el 25% de su presupuesto y es la que más recursos recibe a nivel de la región de Puno, pero se ubica en el último lugar en ejecución. (Diario los andes, 2016)



Por otro lado Tito, (2016) da a conocer la opinión de los ciudadanos en cuanto a la gestión de sus autoridades, a nivel de la Comuna de Juliaca existen 252 urbanizaciones de las cuales 49 de ellas están satisfechos con la atención al público, siendo el 80% que no se encuentran satisfechos, indicándonos con los resultados obtenidos, que hoy en día las autoridades no prestan importancia a las necesidades que ellos tienen en cuanto a limpieza, seguridad, pavimento de calles, obras, orden y entre otras, por lo cual desaprueban la actual gestión de la Comuna de Juliaca.

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente, surge la necesidad de considerar de mucha importancia los factores demográficos, económicos y sociales como algo determinante para mejorar la Satisfacción Laboral del personal en la Comuna Provincial de Juliaca.

### **PROBLEMA GENERAL**

¿Cuáles son los principales factores demográficos, económicos y sociales que explican la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román, 2016?

### **PROBLEMAS ESPECIFICOS**

- ¿De qué manera los factores demográficos (edad, estado conyugal y sexo) influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca - 2016?

- ¿De qué manera los factores económicos (trabajo fijo, trabajo eventual, antigüedad en el trabajo cargo directivo y salario del trabajador) influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román, 2016?
- ¿De qué manera los factores sociales (bachillerato, secretariado, titulado y doctorado) influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román, 2016?

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Identificar y evaluar los factores demográficos, económicos y sociales que explican la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016.

#### **OBJETIVO ESPECIFICO**

- Determinar y analizar de qué manera inciden los factores demográficos (edad estado conyugal, y sexo) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016
- Determinar y analizar de qué manera inciden los factores económicos (trabajo fijo, trabajo eventual, antigüedad en el trabajo, cargo directivo y salario del trabajador) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016.

- Determinar y analizar de qué manera inciden los factores sociales (bachillerato, secretariado, titulado y doctorado) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016

## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Donell V, G (2011), realiza un trabajo de investigación, titulado:” análisis de los determinantes de los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder en el Perú”. En esta investigación, se aplicó la encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, pertenecientes a 38 agencias de un banco líder del Perú. Con el objetivo de demostrar qué relación existe con edad, sexo y cargo que ocupan los empleados en el centro de trabajo con la satisfacción laboral de los trabajadores. Como principal resultado de la investigación, se encontró que, si los trabajadores son gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleo de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye positivamente en la satisfacción laboral, es la edad de los empleados. Los trabajadores de mayor edad muestran mayores niveles de satisfacción laboral que los jóvenes. Sin embargo, la variable sexo de los empleados no influye significativamente.

Farné y Vergara (2007), realizan un trabajo de investigación titulado: “Calidad del empleo en Colombia”, con el objetivo de medir ¿Qué tan satisfechos están los colombianos con su trabajo? este estudio fue llevado a cabo a partir de la base de datos de la Encuesta de Hogares. En este se tomó como variable dependiente la “intención de cambiar de empleo” y las variables explicativas fueron el ingreso del individuo, el número de horas trabajadas, un vector de variables personales y un vector de las cualidades del empleo actual. Las características personales incluyeron entre otros el sexo, la educación y la edad. Como principal resultado se encontró, que, a mayor ingreso laboral y menos de 8 horas trabajadas se correlacionan positivamente y significativamente con la satisfacción laboral de los empleados. La variable educación de los empleados influye positivamente en la satisfacción laboral, es decir un año adicional en los niveles de educación de los empleados incrementa la probabilidad de estar más satisfecho laboralmente. La variable edad, también se correlaciona positivamente con un mayor nivel de satisfacción laboral. Sin embargo, si los trabajadores son mujeres en el centro de trabajo, ellas presentan mayores niveles de satisfacción laboral que sus congéneres hombres. Los empleados públicos se reportaron más satisfechos que los independientes o dueños de negocios y la informalidad tienen un efecto negativo en la satisfacción laboral.

Bello y Jiménez (2005), realizaron una investigación titulada: “Satisfacción laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la organización en el Municipio Bermúdez en Carúpano”, Estado de Sucre. Este trabajo tiene como el objetivo principal, demostrar si los incentivos tanto monetarios y no monetarios influyen en la satisfacción de los empleados. Las autoras llegaron a las siguientes conclusiones: En la Organización

Protección Civil se evidenció que los empleados si reciben incentivos tanto financieros como no financieros, reconociéndose en cierta medida que el factor monetario les permite sufragar las necesidades personales de índole económico, y el factor no monetario le permite al trabajador alcanzar sus metas personales, aspirando así satisfacerlas con el hecho de desempeñar bien sus funciones dentro de la institución. Se detectó que el nivel de satisfacción de los empleados en relación a los incentivos financieros y no financieros que les son otorgados han resultado muy positivos para la misma, aunque debe destacarse que los financieros son entregados con mayor frecuencia que los no financieros, este hecho no les impide a la mayoría del personal sentirse satisfecho y dispuesto a laborar eficientemente en beneficio de la empresa y de la comunidad en general.

Olivero (2006), realizó una investigación titulada: “Satisfacción laboral. Caso: personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente Núcleo de sucre.” Estado Sucre. El principal objetivo de esta investigación, fue evidenciar como se relaciona la variable docente de la Universidad con la satisfacción laboral. La autora llevo a las siguientes conclusiones: Los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre se encuentran satisfechos sólo con ciertos aspectos de su trabajo, no queriendo decir lo anterior que realmente sientan la satisfacción deseada en su desempeño. Los docentes encuentran su trabajo desafiante; piensan que cubre con sus expectativas en cuanto al empleo de habilidades, la libertad de crear o estructurar planes y actividad de trabajo, el reconocimiento por su desempeño y la posibilidad de demostrar el potencial y carisma que poseen al desarrollar sus actividades laborales. En cuanto a las relaciones laborales, se encontró que son armónicas en su mayoría, que el trato con los compañeros

y el supervisor es positivo y que el docente cuenta con la ayuda y apoyo de los mismos en el cumplimiento de sus tareas. Los docentes se sienten identificados en su mayoría con el cargo, pues resulta congruente con su vocación, formación, personalidad y estilo de vida. En esta investigación la autora destacó la existencia de ciertos aspectos del trabajo que causan satisfacción en los empleados, tales como el trabajo desafiante, las relaciones laborales y la identificación que tiene el empleado con el cargo que ocupa, entre otros.

Sánchez (2007), realiza un trabajo de investigación titulado: “La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit”. El presente estudio tiene como objetivo, analiza la influencia del género sobre la satisfacción laboral sobre una muestra de 1804 personas empleadas en centros de enseñanza concertada en Andalucía. Asimismo, se revisan las diferencias entre varones y mujeres respecto a la influencia de otras variables sociodemográficas, tales como: la edad, estado civil, nivel de formación, afiliación sindical, tipo de contrato, dependencia de ingresos, horas de trabajo, antigüedad, cargo directivo, ubicación del centro de trabajo y tamaño del centro. Como principal resultado se encontró que la edad tanto para mujeres y hombres tiene efecto positivo con la satisfacción laboral, el estado civil (casados o convivientes) en ambos sexos se correlacionada positivamente con la satisfacción, el nivel educativo, tipo de contrato laboral eventual, dependencia de ingresos más del 75%, la ubicación del centro de trabajo el tamaño del centro de trabajo menor a 100 trabajadores tienen a correlacionarse positivamente y significativamente con la satisfacción laboral tanto para mujeres como para hombres. Sin embargo, la mayor satisfacción laboral en términos estadístico se da en el caso de las mujeres.

Andrés (2014), realiza un trabajo de investigación, titulado: “satisfacción laboral en los departamentos de la región Caribe Colombia”. Teniendo en cuenta los datos de la Gran Encuesta Integral de Hogares (GEIH). En esta investigación el principal objetivo ha sido, analizar las variables de sexo, edad, estado civil, jefe de hogar, ingresos, horas laborales en la semana, contrato laboral, años de estudio, estabilidad del trabajo y las regiones de Atlántico, Bolívar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre. Utilizando el modelo probit binomial, se encontró que la satisfacción laboral se encuentra asociada positivamente y significativamente con factores como la edad del trabajador, el ingreso laboral, la existencia de contrato tipo fijo, estado civil, (casado o conviviente) y jefe d hogar. En tanto que las regiones de Atlantis, Bolivar, La Gurarija y Magdalena se relacionan negativamente con la satisfacción laboral, sin embargo, la región de Córdoba influye positivamente con la satisfacción laboral.

## 2.2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico que permite plantear el modelo de satisfacción laboral se fundamenta en los trabajos de Hamermesh (1977) y Clark (1996), el primer economista que estudia la satisfacción laboral y construye un marco teórico básico en donde muestra la relación que existe entre la satisfacción laboral, está relacionado con el ingreso y la edad. Lo que plantea con respecto a la edad es que, con el tiempo, los trabajadores que adquieren más conocimientos y se capacitan más, mejorarán su productividad al aumentar su capital humano, aumentarán por lo tanto sus salarios y, por consiguiente, estarán más satisfechos.



Clark (1996), este autor se centra en diferentes aspectos, por ejemplo, de género y la “paradoja de género”, la edad y la educación. Un resultado importante es que las mujeres están más satisfechas, incluso después de controlar por las características individuales y de empleo: estos resultados podrían explicarse también, por las diferentes expectativas hacia el puesto de trabajo o por los diferentes gustos. Es difícil probar estas explicaciones, pero la explicación más fuerte es que las mujeres esperan menos de su trabajo y se sorprenden de que su trabajo sea mejor de lo esperado. Otro hallazgo importante con respecto a la edad: muestra una curva en forma de U invertida para la satisfacción laboral, lo que implica que, cuando los trabajadores son jóvenes, empiezan con un nivel de satisfacción que va aumentando, hasta llegar a un punto (aproximadamente los 30 años), en donde la persona se empieza a sentir inconforme con su empleo y empieza a ser más selectivo y a buscar mejores trabajos.

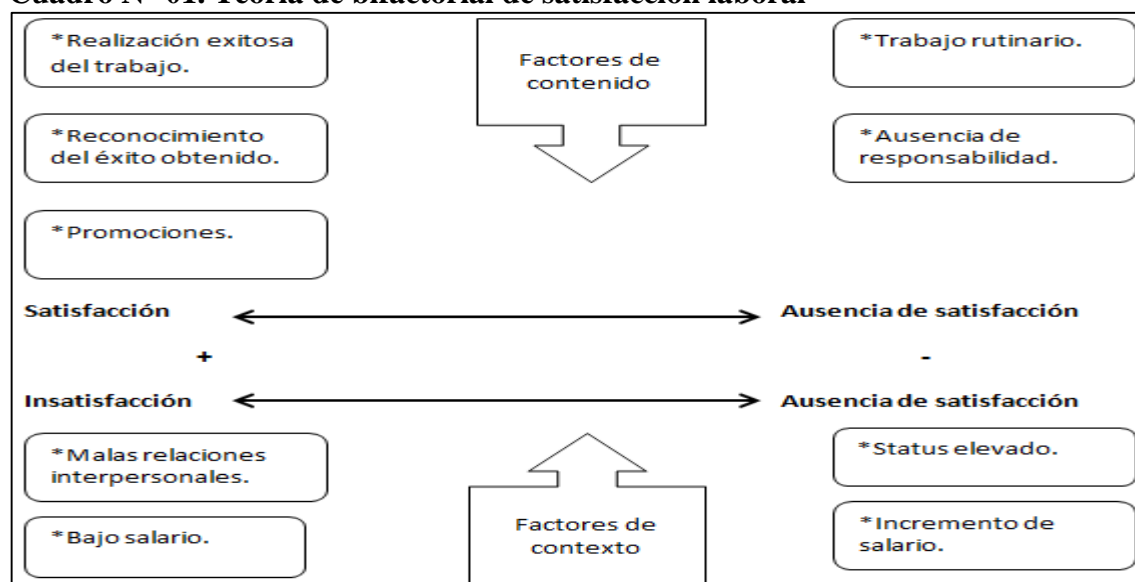
a) LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES TAMBIÉN DENOMINADA “TEORÍA BI FACTORIAL” O “TEORÍA DE MOTIVACIÓN/HIGIENE”

Robbins 1999, Esta teoría ha ido quizás la que más investigación y debate ha generado. Se identificaron condiciones que producían satisfacción las cuales eran aspectos relacionados con la posibilidad de desarrollo, la obtención de reconocimiento, ser creativo en el propio trabajo, tener responsabilidades respecto al trabajo y respecto a los demás y la promoción. A este conjunto de elementos lo denominaron “factores de contenido” o factores motivacionales, puesto que son factores relacionados con el

contenido del trabajo que, a su vez, está relacionado con el cumplimiento de las necesidades superiores en la jerarquía de Maslow (necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de reconocimiento, necesidades de autosuperación). La investigación dio como resultado la identificación de incidentes como causas de la insatisfacción. Se agrupaban aspectos tales como la política de la compañía y de la dirección, aspectos técnicos de la supervisión, relaciones interpersonales, el salario y las condiciones de trabajo. Este grupo de categorías fue denominado factores de contexto o “factores de higiene”- puesto que son factores relacionados con el contexto de trabajo. De este modo, concluyó planteando dos conjuntos de factores generales de variables en el trabajo, en lugar de contemplar la satisfacción laboral como un continuo. Sus conclusiones plantean que la presencia de factores de contenido produce satisfacción y su ausencia indiferencia; mientras que la presencia de factores de contexto produce indiferencia y su ausencia insatisfacción. Ahora bien, una característica importante de estos dos conjuntos de factores muestra que los primeros son extrínsecos al trabajo mismo, mientras que los segundos son intrínsecos. Se desprende de esta conceptualización que los factores que producen satisfacción laboral no son factores ambientales, sino factores del contenido del trabajo. Por lo tanto, para incrementar la satisfacción no es necesario mejorar los factores contextuales, sino mejorar el contenido del puesto de trabajo, en el sentido de “enriquecimiento” del puesto. La posición de Herzberg resulta interesante a nuestro criterio por dos aspectos. El primero es la consideración de factores causales diferenciados de la satisfacción y la insatisfacción laboral, rompiendo con la concepción del continuo de la misma o la de los factores causales únicos y que la satisfacción en el

trabajo no es parte de un continuo que va de insatisfecho a muy satisfecho. Por tanto, esta posición hace un llamado al enriquecimiento del puesto de trabajo. En conclusión, podemos considerar que a la satisfacción en el trabajo se puede asociar a dos dimensiones, una que contempla la satisfacción y otra que considera la insatisfacción, las mismas que son presentadas de modo más gráfico en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 01. Teoría de bifactorial de satisfacción laboral**



Cavalcante (2004)

b) TEORÍA DE AJUSTE EN EL TRABAJO

En esta teoría, centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente, los autores (Dawis y Lofquist, 1984, citado por Cavalcante, 2004) señalan que la teoría parte de la presunción de cada individuo busca desarrollar y mantener dicha correspondencia con su ambiente laboral. El mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico razón por la que la denominan teoría de ajuste en el trabajo. Los autores

agregan que desde esta teoría, el grado de ajuste entre las personas y su ambiente está en función de dos tipos de correspondencia: La primera es; el grado en que las personas poseen y facilitan las habilidades y destrezas necesarias para cubrir las demandas requeridas por una posición dada, lo que podríamos denominar el “resultado satisfactorio” desde el punto de vista laboral. En segundo lugar, el grado en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal. Como se puede observar, en este caso, la satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de los trabajadores bajo esta perspectiva, la teoría señala que existen tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Los autores desarrollan una serie de proposiciones principales en relación a la teoría. En primer lugar el ajuste de un individuo en el trabajo deriva de los niveles de los resultados satisfactorios y la satisfacción laboral de la persona. En segundo lugar, los resultados satisfactorios vienen determinados por la correspondencia entre las habilidades requeridas por el trabajo y las habilidades individuales, lo que implica la correspondencia entre el sistema de recompensas y las necesidades de la persona. En tercer lugar, la satisfacción laboral resulta de la correspondencia entre las necesidades personales y el sistema de recompensas del trabajo. En cuarto lugar, las relaciones entre los resultados satisfactorios y las habilidades requeridas están mediadas por la satisfacción laboral. En quinto lugar, las relaciones entre la satisfacción laboral y las necesidades reforzadas están mediadas por los resultados satisfactorios, estos pueden dar lugar, a la salida del

trabajador (despido o abandono de la organización). Esta teoría sitúa la satisfacción laboral, o la ausencia de ésta, como resultado una discrepancia a nivel individual entre las necesidades y valores que el empleado quiere obtener de su trabajo y lo que realmente obtiene.

### c) TEORÍA DE SATISFACCIÓN DE FACETAS

Este modelo realizado por Lawler (1973, citado por Cavalcante) señala que la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento está mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad que se perciba de ellas. Esto quiere decir que se dan dos tipos de procesos, uno de comparación intrapersonal y otra de comparación interpersonal. Por tanto, la satisfacción constituye una discrepancia entre lo que uno piensa que debería recibir y lo que percibe que realmente obtiene. La idea de lo que uno debería percibir depende de sus contribuciones y de los requerimientos del trabajo, así como de la relación que percibe entre las contribuciones y los resultados que obtienen las personas que identifica como referentes. La percepción de los resultados que realmente está obteniendo está determinada, por una parte, por sus propios resultados reales y, por otra, por los resultados de los demás trabajadores. Intervienen tres elementos:

Primer elemento: Percepción de la cantidad que debería ser recibida (QDR) hace referencia a las recompensas esperadas. La percepción de las contribuciones laborales personales está determinada por una serie de elementos de la persona como son las habilidades, la experiencia, entre otras.

El segundo elemento de la comparación, es la percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de la percepción de los resultados de otros y de los resultados reales percibidos por el propio sujeto. La satisfacción laboral resultará cuando lo que el trabajador percibe que recibe y lo que cree que debería percibir coincide. La insatisfacción laboral surge cuando las recompensas recibidas percibidas son menores que las que el trabajador cree que debería recibir. Por último, un tercer resultado tras la comparación, las experiencias de inequidad o culpabilidad, ocurren cuando lo que el trabajador percibe que recibe excede lo que cree que debería recibir, en este caso. Cavalcante lo resume en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 02. Teoría de satisfacción de facetas**

Caso 1: $QDR=QER \rightarrow$	Satisfacción
Caso 2: $QDR > QER \rightarrow$	Insatisfacción
Caso 3: $QDR < QER \rightarrow$	Sentimiento de culpa, inequidad.

Fuente: Cavalcante (2004)

El concepto de discrepancia no depende únicamente de un proceso de comparación intrapersonal, sino que depende también de un proceso de comparación social con las personas relevantes del contexto.

**d) TEORÍA (X) y TEORÍA (Y)**

Los planteamientos de Douglas McGregor, pretenden dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los gerentes, y de las consecuencias de esas acciones sobre sus empleados. Todo gerente tiene un conjunto de suposiciones sobre el hombre y su relación con el trabajo, los cuales se ubican en cuyos extremos se conocen como Teoría X y Teoría Y. El primero de esos conjuntos de supuestos contiene una visión tradicionalista y pesimista del hombre y su relación con el trabajo. Es la Teoría X, según la cual los trabajadores son flojos por naturaleza, trabajan básicamente por dinero, carecen de ambición, no se identifican con la organización, son resistentes al cambio y carecen de aptitudes para el trabajo complejo. En contraposición con lo anterior, hay otro conjunto de supuestos de contenido más optimista y humanista. Es la Teoría Y, según la cual los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso, buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y normalmente tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano. Ahora bien, todo gerente orienta sus acciones gerenciales según los supuestos que admiten como ciertos. Un gerente que se identifique con los postulados de la Teoría X tenderá a desarrollar una dirección autocrática: supervisará muy de cerca a los trabajadores, tratará de influir sobre su conducta a través de premios y castigos, les indicará en detalle lo que tienen que hacer y concentrará en sus propias manos la toma de decisiones. Un gerente orientado por la Teoría Y, tenderá a desarrollar un estilo de dirección democrático o participativo: dará espacio para la autodirección y el autocontrol, ofrecerá oportunidades para que los individuos desarrollen sus

Potencialidades, y brindará autonomía a los trabajadores para que tomen decisiones sobre su trabajo. En síntesis, cada gerente desarrollará un estilo de dirección que concuerda con los supuestos que tiene sobre el hombre y su relación con el trabajo. Lo más importante, sin embargo es la materialización de la profecía que se autocumple: los trabajadores reaccionarán en forma tal que ratificarán los supuestos iniciales. En síntesis, el gerente parte de que los trabajadores tienen ciertas características, los dirige de acuerdo con esos supuestos y los trabajadores se van a comportar como si esos supuestos fueran ciertos.

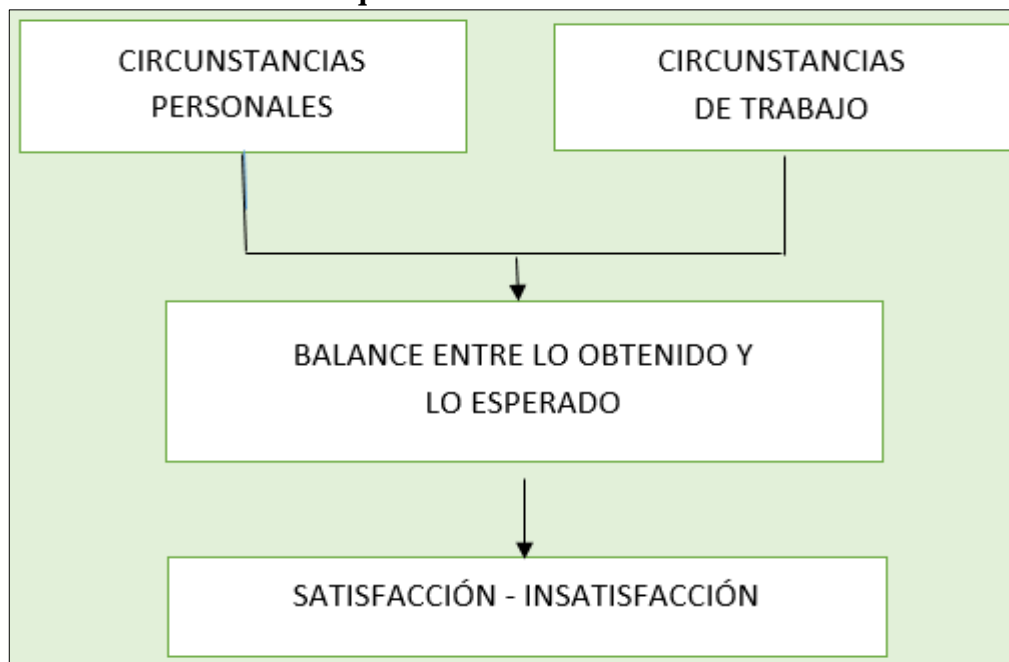
#### e) TEORÍA DE MOTIVACIÓN- HIGIENE DE HERZBERG

El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación - higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, "¿Qué desea la gente de sus puestos?" Les pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación a sus puestos. Luego se tabularon y categorizaron estas respuestas. Por el análisis de los resultados, Herzberg llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía mal. Factores intrínsecos, como logros, reconocimiento y responsabilidad, se relacionaron con la satisfacción con el puesto. Herzberg dijo que los datos sugieran que lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional. La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. De acuerdo con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto. Por tanto, los administradores que procuran eliminar los factores creadores de la



insatisfacción con el puesto puede traer paz, pero no es necesario que sea la motivación, y bajo esta condición sólo aplacan a su fuerza laboral en lugar de motivarla. Herzberg caracterizó a los factores que crean la insatisfacción con el puesto como factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Para motivar a las personas en sus puestos, Herzberg sugirió la enfatización de motivadores, aquellos factores que aumentan la satisfacción con el puesto. La teoría motivación-higiene no carece de acusadores. Las críticas de la teoría incluyen las siguientes:

- Cuando las cosas van bien, la gente tiende a tomar el crédito para sí mismos. Culpan a los factores externos de los fracasos.
- Es dudosa la confianza que pueda tener la metodología de Herzberg. Puesto que los calificadores tenían que hacer interpretaciones podría ser que contaminaran sus hallazgos al interpretar una respuesta en una forma y otra similar en forma muy distinta.
- No se utilizó una medida global de satisfacción. Una persona puede estar incómoda con parte de su puesto, y, sin embargo, pensar que es aceptable.
- La teoría es inconsistente con investigaciones anteriores. La teoría motivación-higiene pasa por alto las variables situacionales. Herzberg supuso que hay una relación entre satisfacción y productividad, pero la metodología de investigación que utilizó sólo se enfocaba a la satisfacción, no a la productividad. Para hacer relevante dicha investigación, se debe suponer una relación estrecha entre la satisfacción y la productividad.

**Cuadro N° 03. Variables que inciden en la satisfacción laboral**

Fuente: Herzberg

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**SATISFACCION LABORAL.** La satisfacción laboral, por su parte, se entiende en la Psicología como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo (y sus recompensas extrínsecas e intrínsecas) y sobre la experiencia adquirida en el mismo”.

**MOTIVACION.** Motivación es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

**TRABAJO.** Como trabajo denominamos el conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, la solución de un problema o la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

**SALARIO.** Se refiere al valor nominal y real que recibe el empleado como pago por el trabajo que realiza. Entendido ese pago como lo constitutivo del mismo, prestaciones sociales, seguridad social, recargos, horas extras, auxilios, bonificaciones y demás.

**INGRESO.** Se refiere al valor real y nominal que recibe el empleado como pago neto, quincenal, por el trabajo que realiza. Satisfacción con la remuneración que recibe actualmente. Demuestra la sensación de bienestar y complacencia que presenta el empleado con el pago o remuneración que genera actualmente en su empleo. Entendido ese pago como lo constitutivo del salario, prestaciones sociales, seguridad social, recargos, horas extras, auxilios, bonificaciones y demás.

**DISTRIBUCIÓN.** Se refiere a la manera como está distribuido su salario al momento de ser cancelado por la empresa (quincenalmente), la relación de ingresos y egresos que se realiza (desprendible de nómina).

**MOTIVACIÓN PARA CONTINUAR EN EL TRABAJO.** Se basa en el sentimiento de favorabilidad y/o des favorabilidad, que tiene los empleados, con las funciones que desempeña y que se constituyen en razones para trabajar permanentemente en la empresa.

**RETROALIMENTACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.** Determina la información clara, adecuada, permanente y oportuna, que recibe el empleado, sobre su desempeño, por parte del empleador o sus representantes.

**DESARROLLO PERSONAL.** Se refiere al sentimiento de progreso, logros y bienestar que ha tenido en su vida personal desde que desempeña este cargo.

**ORGANIZACIÓN.** Se puede considerar a la Organización como entidad social orientada hacia objetivos específicos y estructurada de manera deliberada. La

organización es una entidad social porque está diseñada para alcanzar resultados; por ejemplo, obtener ganancias (empresas en general), proporcionar satisfacción social (clubes), etc.

**INDUSTRIA.** Actualmente la industria es una actividad económica calificada como secundaria, que consiste en transformar la materia prima en un producto elaborado. La actividad artesanal también se encarga de producir productos elaborados (manufacturas) pero se realizan en forma manual a mayor costo y con poca producción. En cambio la industria al utilizar maquinarias, puede realizar la misma actividad a menores costos y masivamente.

**ACTIVIDAD ECONÓMICA.** Se llama actividad económica a cualquier proceso donde se generan e intercambian productos, bienes o servicios para cubrir las necesidades de las personas. La actividad económica permite la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región, país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún tipo de servicio.

**EMPRESA.** Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

**ESTABILIDAD LABORAL.** Es el derecho que tiene el trabajador de conservar su trabajo mientras no incurra en alguna de las causales de despido establecidas por la ley; y es la obligación del empleador de mantener al trabajador en su trabajo mientras no incurra en alguna de dichas causales de despido.

SECRETARIADO. Es un término que puede utilizarse como sinónimo de secretaría, en el sentido del destino, cargo u oficina de secretario. Cabe destacar que secretario, del latín *secretarius*, tiene varios usos: puede tratarse de la persona encargada de escribir la correspondencia y custodiar los documentos de una oficina; del asistente o auxiliar administrativo de una empresa; del cargo público similar al de ministro; o del máximo dirigente de un partido político o de una entidad.

ANTIGÜEDAD LABORAL. Se refiere a la duración del empleo o servicio prestado por parte de un trabajador. Por ejemplo, un empleado que ha estado con la compañía durante 20 años tiene mayor antigüedad que un empleado que ha estado trabajando para la empresa tan sólo tres años.

## CAPITULO III

### MATERIALES Y METODOS

#### 3.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

##### a) Hipótesis general:

La satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca 2016, se relacionan con factores demográficos (sexo y edad) y factores económicos (antigüedad laboral) y factores sociales (secretariado y bachillerato).

##### b) Hipótesis específicas:

Los factores demográficos (estado conyugal) influyen positivamente la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016

Los factores económicos (contrato de trabajo fijo y salario del trabajador) influyen positivamente la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016

Los factores sociales (titulado y doctorado) influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016

## **3.2. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.2.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **a) método y tipo de investigación**

Para el desarrollo y análisis del presente estudio de investigación: “efectos de los factores demográficos, económicos y sociales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la comuna de San Román” se recurrió a los siguientes métodos científicos. El método inductivo – deductivo, por medio del cual alcanzamos las conclusiones y sirve de ayuda para generalizar los resultados de la investigación. (Hernández et. al, 2010).

Método inductivo: a través de este método, se ha podido determinar los factores, demográficos, económicos y sociales que inciden en la satisfacción o insatisfacción laboral de los trabajadores mediante la aplicación de encuestas a los empleados de la Comuna de Juliaca.

Método deductivo: este método interviene en la aplicación de modelos económicos y econométricos, para determinar los efectos de cada variable o factor que influye en la satisfacción o insatisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román; con el objetivo de contrastar los resultados planteados en la hipótesis.

Tipo de investigación: para interpretar la satisfacción o insatisfacción laboral de los trabajadores en la Comuna de San Román, se tomó en cuenta la investigación explicativa.

#### **b) técnicas e instrumentos para la investigación**

Técnicas utilizadas

Se utilizaron las siguientes:

Análisis documental: se realizó la revisión y análisis de documentos y estadísticas, del mismo modo se realizó la revisión de literatura referida al tema.

Entrevista: esta fue dirigida a todas las personas entre mujeres y hombres de 14 a más años de la Comuna de San Román, la cual permitió recabar información de aspectos generales de los trabajadores. Se utilizó un diálogo o entrevista no estructurada, como por ejemplo: opiniones sobre su satisfacción laboral, problemas que afrontan, sus necesidades, y las expectativas que tienen del trabajo.

Observación directa: se incluyeron datos a través de la información obtenida de la población de 14 más años.

#### **c) diseño de investigación**



- Para el objetivo específico 1: se tomó los métodos inductivo, deductivo y el modelo econométrico modelo logit, para determinar el impacto que tienen los factores demográficos (estado conyugal), en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román.
- Para el objetivo específico 2: se tomó los métodos inductivo, deductivo y el modelo econométrico modelo logit, para determinar el impacto que tienen los factores económicos (contrato de trabajo fijo y salario del trabajador), en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román.
- Para el objetivo específico 3: se tomó los métodos inductivo, deductivo y el modelo econométrico modelo logit, para determinar el impacto que tienen los factores sociales (titulado y doctorado), en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román.

#### **d) población y muestra del estudio**

##### **Población**

En la presente investigación, la población de estudio está dada por los trabajadores de la Comuna de San Román.

En el presente estudio, se tomó en consideración a todos los trabajadores que conforma la Comuna de San Román, entre trabajadores con contrato laboral fijo e eventual que en total asciende a 580 trabajadores entre hombres y mujeres. (Según: CAP-Departamento de la Sub Gracia de recursos humanos de la Comuna de Juliaca).

### e) Tamaño muestral

Consiste en seleccionar una parte proporcional y representativa de una población, de forma que los resultados puedan ser aplicados al total.

Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó el método de proporciones, asignando  $p=0,5$  y  $q=0,5$  este procedimiento garantiza el mayor tamaño de la muestra sobre la consideración de que la población de estudio asciende a 580 trabajadores de la Comuna de San Román.

La fórmula para determinar la muestra es el siguiente:

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

$n$ = tamaño de muestra

$P$ = proporción de trabajadores satisfechos en la Comuna de San Román

$Q$ = proporción de trabajadores insatisfechos en la Comuna de San Román

$N$ = Tamaño de la población, para efectos de la presente investigación  $N= 580$

$E$ =Margen de error permisible, en la presente investigación se trabaja con 5%

$Z$  = Nivel de confianza ( $z$ ) = 95% ( $z = 1.96$ ).

$$n = \frac{0,5 * 0,5 * (1,96)^2 * 580}{580 * (0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 232 \text{ encuestas}$$

### f) Metodología de un modelo logit

Especificación del modelo

Los modelos probabilísticos más utilizados en el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores han sido los modelos logit y probit, estos modelos se interpretan en probabilísticos, es decir sirve para medir la probabilidad de que ocurra el acontecimiento objeto de estudio, en este caso, toma el valor de 1 si el trabajador está satisfecho con su trabajo ( $Y_i = 1$ ) y toma el valor de cero 0 si está insatisfecho con su trabajo ( $Y_i=0$ ). Para el presente estudio, se utilizó el modelo logit, esto debido, fundamentalmente, a que los coeficientes estimados con este modelo siempre presentan una menor desviación estándar con respecto a lo encontrado con el modelo probit (Uribe, 2003).

Un modelo de regresión logística con k variables explicativas parte de la siguiente especificación:

$$P_i = F(Z_i) = F(\alpha + \beta_1 x_1) = \frac{1}{1+e^{(-z_i)}} = \frac{1}{1+e^{-\alpha+\beta_1 x_1+\dots+\beta_k x_k}} \quad (7)$$

Dónde:

En donde  $P_i$  es la probabilidad de que un individuo realice una determinada elección dado un factor  $X_i$ . En este caso se refiere a la probabilidad de estar satisfecho con trabajo.

$X_1, X_2, X_3, \dots, X_K$  Variables explicativas del modelo.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_K$  Parámetros del modelo.

Aplicamos el logaritmo natural a esta expresión para la probabilidad del suceso:

$$Y = \lg\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = Z_i = \alpha + \beta X_i$$

$Y$ = variable dependiente.

$P$ = representa la probabilidad de estar satisfecho con su trabajo

1-P = será la probabilidad de estar insatisfecho con su trabajo.

La variable Y refleja la ocurrencia o no de un suceso y es de carácter dicotómica, que puede asumir los dos valores siguientes:

$$Y = \begin{cases} 1 & \text{Si el individuo esta satisfecho con su trabajo} \\ 0 & \text{No esta satisfecho con su trabajo} \end{cases}$$

Finalmente la ecuación (8) puede reescribirse de la siguiente manera:

$$(Y = 1) = \ln \left( \frac{P = Satisfaccion\ laboral}{1 - P = Insatisfaccion\ laboral} \right) = \alpha + \beta_1(edad) + \beta_2(Edad2) + \\ \beta_3(Estado\ civil) + \\ +\beta_5(Trabajo\ fijo)+\beta_6(Cargo\ directivo) + \beta_7 (Antiguedad)+\beta_8(Secretariado) \\ +\beta_9(Bachillerato) + \beta_{10} (Titulado) \\ +\beta_{11}(Doctorado)+\beta_{12}(Salario)+\beta_{13}(Sexo)+u_i$$

**Cuadro N° 04. Operacionalización de variables**

ARIABLE DEPENDIENTE	REPRESENTACIÓN	EXPLICACIÓN	CUANTIFICACIÓN
Prob(SI)	Probabilidad de responder SI	Dummy 1	1=Si el entrevistado responde positivamente a la pregunta si está satisfecho laboralmente; 0= en otro caso.
<b>VARIABLES INDEPENDIENTES</b>			
EDAD	Ed	cuantitativa	En años cumplidos
ESTADO CIVIL	ECv	Dummy 1	1= Si es casado o conviviente; 0= Si es soltero, separado y viudo.
TRABAJO FIJO	TF	Dummy 1	1= Si tiene trabajo fijo, 0= en otro caso.
ANTIGUEDAD LABORAL	ANT.	Dummy 1	1= Si el trabajador viene trabajando más 10 años en la institución ; 0= En otro caso.
CARGO DIRECTIVO	CD	Dummy 1	1= Si tiene cargo de trabajo directivo; 0= En otro caso.
BACHILLERATO	Bach	Dummy 1	1= Si el trabajador tiene bachillerato; 0= En otro caso.
SECRETARIODO	Sec	Dummy 1	1= Si el trabajador es secretario; 0= En otro caso.
TITULADO	Tit	Dummy 1	1= Si el trabajador tiene título; 0= En otro caso.
DOCTORADO	Doct	Dummy 1	1= Si el trabajador tiene doctorado; 0= En otro caso.
SALARIO	Sl	cuantitativa	1: (S/. 850-1000) 2: (S/. 1000-1500) 3: (S/. 1500 a mas)
SEXO	Sex	Dummy 1	1= Si el trabajador es hombre; 0= Si es mujer.

**Fuente:** elaboración propia, en base al modelo sugerido

### 3.3.CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

#### a) ámbito de estudio

La Comuna Provincial de Juliaca es un Órgano de Gobierno Local con personería Jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos municipales de su competencia. Entre las principales funciones de la Sub Gerencia de Recursos Humanos:

1) Programar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar el desarrollo del Sistema de Personal de acuerdo a los lineamientos y políticas de personal de la Comuna Provincial de Juliaca y normas presupuestales, técnicas de control y otras relativas al sistema.

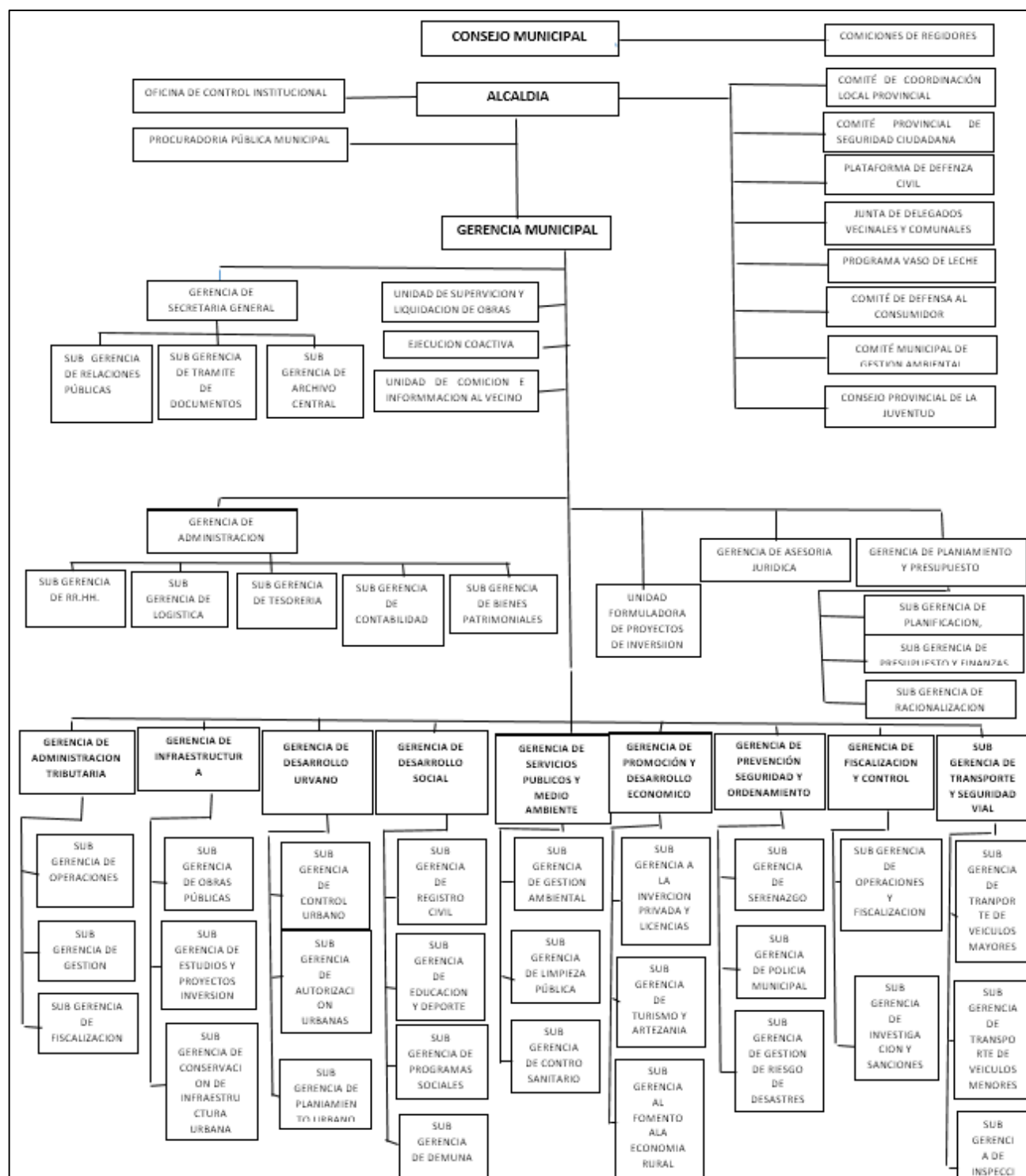
2) Formular y proponer a la Gerencia de Administración el Presupuesto Analítico de Personal.

Administrar los programas de bienestar social para el personal, con un enfoque de promoción social, educativo y preventivo.

3) Desarrollar programas de carácter educativo, cultural, recreativo y deportivo, que promuevan la integración, participación y compromiso de los trabajadores con la Comuna.

4) Evaluar las propuestas de rotación, promoción, contratación y cese del personal, en función del perfil del cargo y competencias del trabajador, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

Cuadro N° 05. Organigrama de la comuna de la provincia de Juliaca



Fuente: elaboración, Sub Gerencia de RRHH

**Cuadro N° 06. Distribución del cuadro para asignación de personal (CAP) de la comuna provincial Juliaca**

ORGANOS O UNIDADES ORGANICAS	CLASIFICACION						TOTAL
	FP	EC	DS	EJ	ES	AP	
ORGANO DE DIRECCION	2	3	0	0	1	7	13
Alcaldía	1	3	0	0	0	3	7
Gerencia Municipal	1	0	0	0	1	4	6
ORGANO DE CONTROL	0	0	0	5	0	2	7
Oficina de Control Institucional	2	0	0	5	0	4	11
ORGANO DE DEFENSA JUDICIAL	1	1	0	4	0	6	12
Procuraduría Pública Municipal	0	1	0	4	0	6	11
ORGANO DE ASESORAMIENTO	0	2	0	3	11	7	23
Gerencia de Asesoría Jurídica	0	1	0	0	4	6	11
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	0	1	0	3	7	8	19
ORGANO DE APOYO	0	2	0	12	26	12	27
Secretaría General	0	1	0	3	2	23	29
Gerencia de Administración	0	1	0	5	13	4	23
Unidad Formuladora de Proyectos de Pre Inversión	0	0	0	1	3	2	6
Unidad de Supervisión y Liquidación de Obras	0	0	0	1	4	1	6
Ejecución Coactiva	0	0	0	1	4	1	6
Unidad de Comunicaciones e Información al Vecino	0	0	0	1	0	3	4
ORGANO DE LINEA	0	9	0	14	34	89	146
Gerencia de Administración Tributaria	0	1	0	3	1	20	25
Gerencia de Infraestructura	0	1	0	3	6	14	24
Gerencia de Desarrollo Urbano	0	1	0	3	7	14	25
Gerencia de Desarrollo Social	0	1	0	4	8	16	29
Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente	0	1	0	4	9	12	26
Gerencia de Promoción de Desarrollo Económico	0	1	0	3	2	12	18
Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento	0	1	0	3	0	20	24
Gerencia de Fiscalización y Control	0	1	0	2	0	12	15
Gerencia de Transporte y Seguridad Vial	0	1	0	3	6	17	27
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>90</b>	<b>149</b>	<b>325</b>	<b>580</b>

Fuente: elaboración, Sub Gerencia de RRHH



**b) ubicación geográfica**

País : Perú

Departamento : Puno

Provincia : San Román

Distrito : San Román

**Limites**

Norte : Distrito de Cala puja (Lampa)

Sur : Distrito de Cabana

Este : Distrito de Pusi (Huancané)

Oeste : Distrito de Lampa

**c) localización**

El área de investigación está localizado en el siguiente grafico (N° 01) de la Comuna de San Román,



**Figura N° 01. Ubicación del municipio de Juliaca**

Fuente: [http:// Juliaca1.galeon.com/principal.htm](http://Juliaca1.galeon.com/principal.htm)

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1.EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

IDENTIFICACION Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEMOGRÁFICOS, ECONÓMICOS Y SOCIALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COMUNA DE JULIACA, 2016

En el presente capítulo IV se utiliza el análisis descriptivo y econométrico de los factores que se asocian con la satisfacción laboral.

**Cuadro N° 07. Análisis de estadísticas descriptivas de la satisfacción laboral en la Comuna de Juliaca, 2016**

Variable	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Edad	232	35.69397	12.8823	19	65
Estado civil	232	0.5732759	0.4956709	0	1
Trabajo fijo	232	0.2586207	0.4388235	0	1
Cargo directivo	232	0.2068966	0.4059565	0	1
Bachillerato	232	0.3405172	0.4749078	0	1
Titulado	232	0.3318966	0.4719122	0	1
Salario	232	1.926724	0.7552251	0	3
Sexo	232	0.6551724	0.4763397	0	1

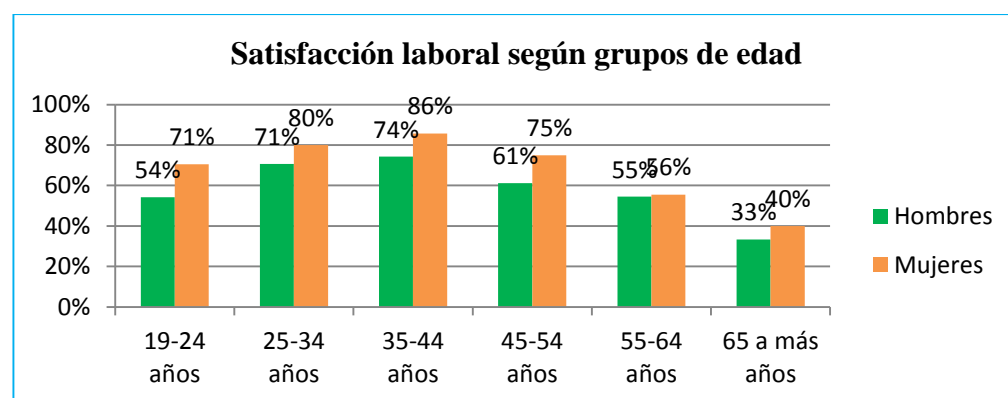
**Fuente:** elaboración propia en base a encuestas realizadas

En las estadísticas descriptivas se muestra las características generales de los trabajadores. De los 232 trabajadores entrevistados sus edades oscilan entre los 19 años en promedio (media), con una desviación estándar de 12.88 años, donde nos indica en esa cantidad se puede alejar de los valores de acuerdo al promedio por lo tanto es útil para buscar probabilidades de que un evento ocurra, también se observa que la edad mínima de los trabajadores es de 19 años y la máxima de 65 años.

**Determinar y analizar de qué manera inciden los factores demográficos (edad estado conyugal, y sexo) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la comuna de Juliaca, 2016**

a) Satisfacción laboral según grupos de edad

El comportamiento de la satisfacción laboral de los trabajadores según grupos de edad es ascendente y comprende el nivel más óptimo a partir de 35 y 44 años, este grupo de edad es precisamente el que agrupa a más trabajadores que se encuentran satisfechos con su trabajo, que por lo general, son los que se encuentra en la edad óptima para desempeñarse en su actividad laboral. Estos trabajadores cuentan con experiencia laboral. Con lo cual, se encuentran en mejores condiciones en el ámbito laboral. Para el grupo de edad comprendido entre 19 y 24 años refleja las menores tasas de satisfacción laboral de un 54% hombres y un 71% mujeres. Sin embargo, a medida que se incrementa el grupo de edad de 25 y 34 años, la tasa de satisfacción es mayor de 71% hombres y 80% mujeres, la mayor satisfacción laboral está dada entre 35 y 44 años, de 74% hombres y 86% mujeres de satisfacción laboral

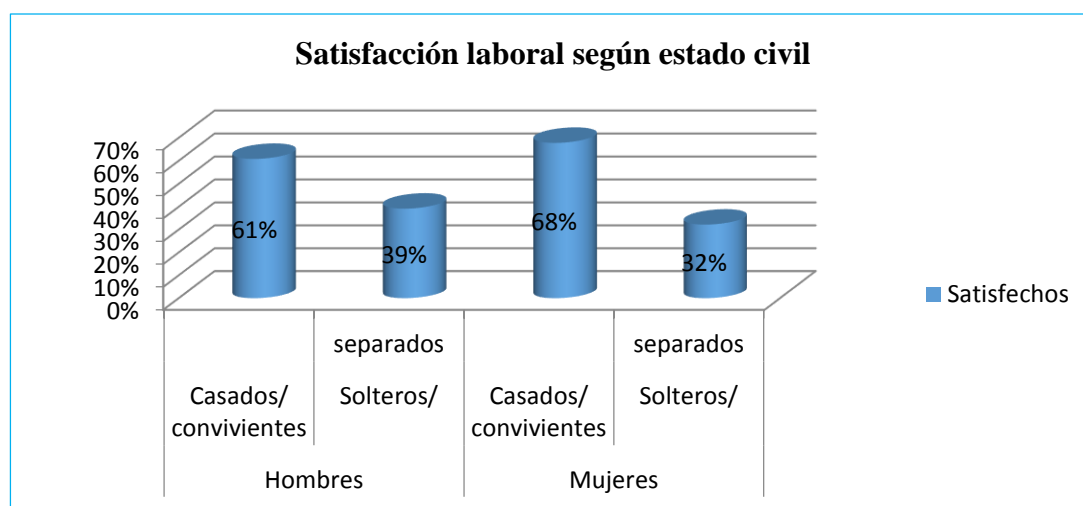


**Grafico N°01. Tasa de la satisfacción laboral por grupos de edad en la comuna de Juliaca, 2016**

Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas

## b) Satisfacción laboral según estado civil

Las distintas alternativas del estado conyugal pueden ser importantes condicionantes en la satisfacción laboral de los trabajadores. Así, el estar casado o estar en unión libre supone la responsabilidad económica con el hogar y en la mayoría de los casos es el sexo masculino del sostén económico de la familia, y por lo tanto, conlleva al varón estar más satisfecho en su trabajo y poder cumplir económicamente con el hogar. Pero, a pesar de estos patrones culturales del hombre proveedor, las mujeres continúan teniendo una alta ocupación. De este modo, si el hombre se encuentra casado o vive en unión libre, su tasa de satisfacción laboral aumenta a 61% y cuando son solteros o separados su satisfacción laboral disminuye a 39%. En el caso de las mujeres, este comportamiento conyugal se refleja en una mayor tasa de satisfacción laboral de 68% y, si son solteras o separadas su tasa de satisfacción laboral cae a 32%. Tal como se muestra en el Gráfico (N° 02).

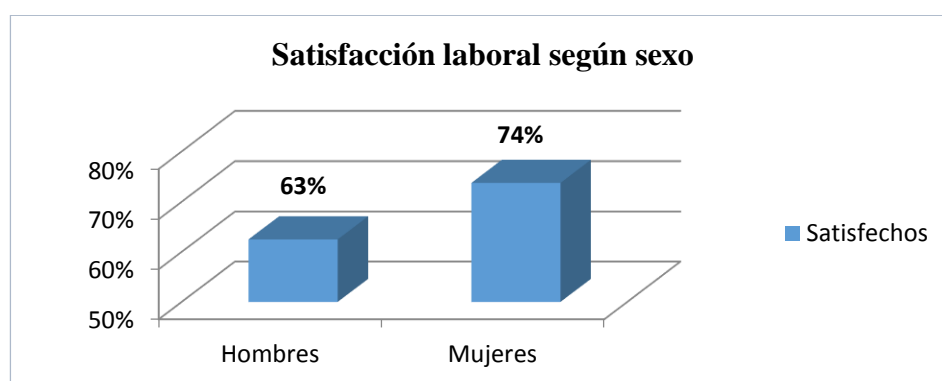


**Gráfico N° 02. Tasa de satisfacción laboral según estado civil en la comuna de Juliaca, 2016**

**Fuente:** elaboración propia en base a encuestas realizadas

## c) Satisfacción laboral según sexo

La satisfacción laboral de los trabajadores, según sexo está más marcada por el sexo femenino, esto debido a características propias de las mujeres en relación a sus congéneres pares hombres. Una posible explicación del por las mujeres se encuentran con mayor satisfacción en su trabajo, se debe a la discriminación laboral persistente a este género. Ya que estas enfrentan un conflicto entre los roles productivos y reproductivos que debe conllevar la mujer en el hogar, y por tanto, ellas se sienten más satisfechos con tener un trabajo. A lo largo de este trabajo de investigación, se ha podido observar esta superioridad de satisfacción laboral de parte de las mujeres con respecto a los hombres en cada una de las variables que concierne la satisfacción laboral. A pesar de importantes logros que la mujer ha obtenido, como por ejemplo, mayores niveles educativos, menor tasa de fertilidad por hogar, mayor independencia económica y social. No ha podido superar al sexo masculino en lo concerniente al empleo. De esta manera, las mujeres si tienen un empleo su satisfacción laboral se ubican en 74% y los hombres en 63% de satisfacción laboral.



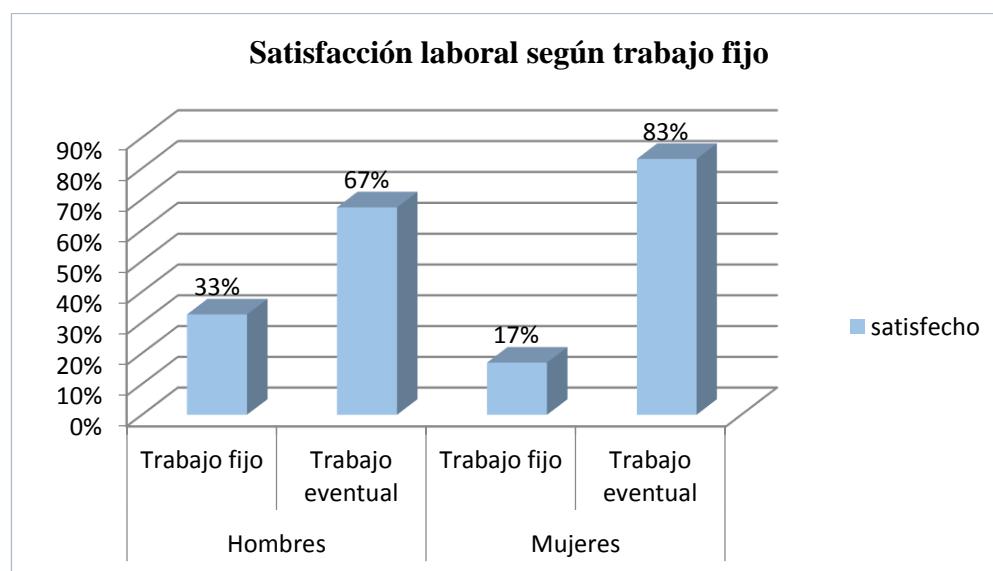
**Grafico N° 03. Tasa de satisfacción laboral según sexo en la comuna de Juliaca, 2016**

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**Determinar y analizar de qué manera inciden los factores económicos (trabajo fijo, trabajo eventual, antigüedad en el trabajo, cargo directivo y salario del trabajador) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la comuna de Juliaca, 2016**

d) Satisfacción laboral según contrato laboral fijo o eventual

El contrato de trabajo fijo tanto de hombres y mujeres, es un aspecto fundamental en la satisfacción laboral, la misma que involucra la permanencia y responsabilidad en el trabajo. Cuando los hombres declaran tener trabajo fijo su tasa de satisfacción laboral es de 33%, si los trabajadores tienen trabajo eventual, en este caso su satisfacción laboral aumenta a 67%. Sin embargo, las mujeres que cuentan con empleos fijos su tasa de satisfacción laboral son apenas de 17%. En cambio, si tienen empleos eventuales, en este caso, la satisfacción laboral más pronunciada que los varones de 83%. Ver Gráfico (N° 04).



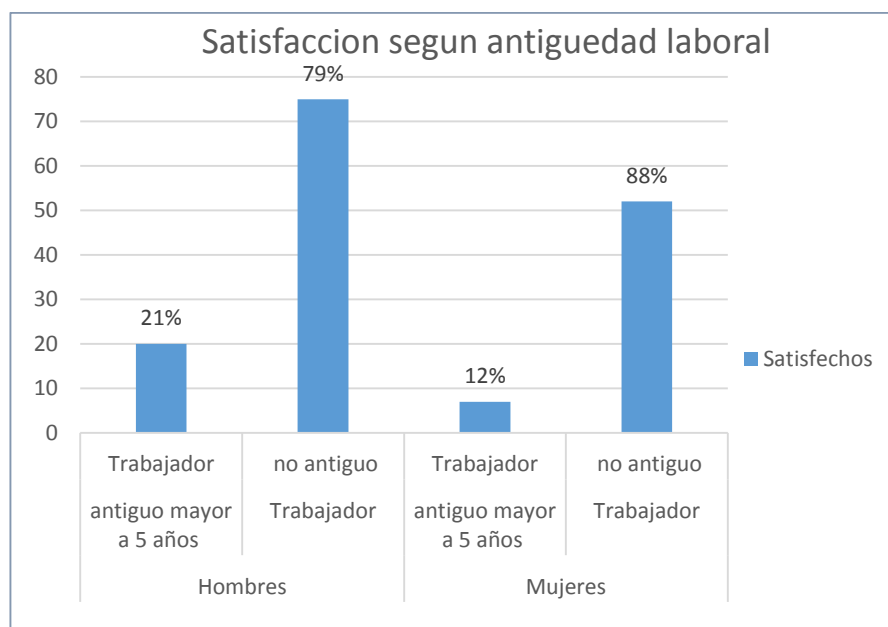
**Gráfico N° 04. Tasa de satisfacción laboral según tipo de contrato laboral en la comuna Juliaca, 2016**

**Fuente:** elaboración propia en base a encuestas realizada



e) Satisfacción laboral según antigüedad laboral

La antigüedad de los trabajadores, es un factor importante, ya que le permite al trabajador tener mayor estabilidad laboral y mayores oportunidades a ascender a puestos de trabajos más destacados. De esta manera. Se genera mayor satisfacción laboral. En este estudio se encontró que existe una proporción minoritaria de trabajadores con antigüedad laboral y proporción mayoritaria de empleado con un puesto que no cuentan con antigüedad laboral. De esta manera, los hombres que cuentan con antigüedad laboral es apenas del 21% y los que no cuentan con antigüedad laboral es de un 79%, en cuanto a sus congéneres pares mujeres con antigüedad laboral disminuye al 12% y con los que no cuentan con antigüedad laboral es de 88%. Ver Gráfico (N° 05).

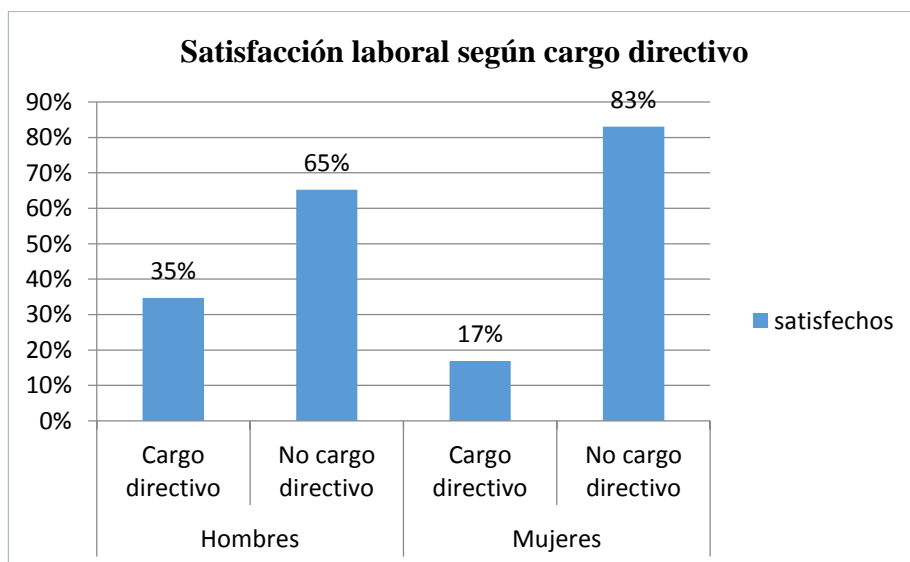


**Gráfico N° 05. Tasa de satisfacción laboral según antigüedad laboral en la comuna Juliaca, 2016**

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

f) Satisfacción laboral según cargo directivo

El cargo directivo que ocupan los tragadores en el Municipio de San Román, es un factor importante que se asocia con una alta valoración laboral, la misma que se relaciona con un alto grado de autoestima personal y por ende con una mayor satisfacción laboral, el cargo directivo que tienen los trabajadores, en cierto modo, es estimulante para quienes lo ejercen, debido a la posición laboral que ocupan en el centro de trabajo. Sin embargo, existe un porcentaje menor de trabajadores hombres que no tienen cargos directivos con un 65%. En ese sentido, solo el 35% de trabajadores hombres tienen cargos directivos y que se encuentran satisfechos en sus puestos de trabajo. En cuanto a las mujeres, solo el 17% de ellas ocupan cargos directivos en su centro de trabajo y el restante de 83% no tiene ningún cargo de mando o de dirección en su puesto de trabajo, tal como se observa en el Gráfico (N° 06).

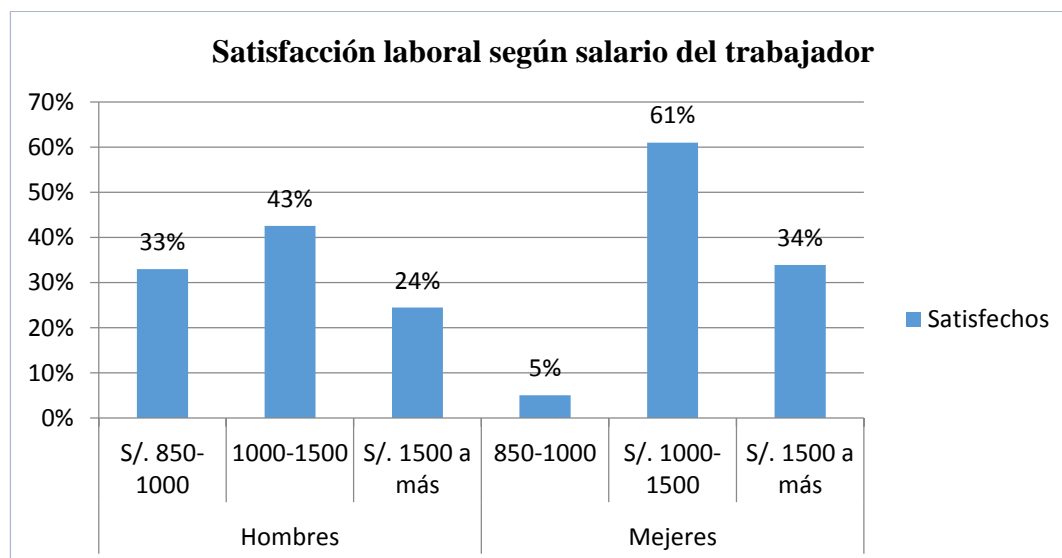


**Gráfico N° 06. Tasa de satisfacción laboral según cargo directivo en la comuna de Juliaca, 2016**

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

g) Satisfacción laboral según nivel de salarios

El salario que perciben los trabajadores, es un ingreso que depende del salario del trabajador, que pueden ser un importante condicionante para estar satisfechos o insatisfechos en el centro de trabajo. Este salario del trabajador eleva el bienestar del trabajador y de su familia, por lo tanto, es una fuente de ingreso muy importante que va a eleva el nivel de satisfacción y bienestar de los trabajadores en general. Aquellos trabajadores hombres que perciben un salario de S/. 850 y 1000 tienen un nivel de satisfacción laboral de 33%, mujeres de 5%, si perciben salarios de S/. 1000 y 1500 los niveles de satisfacción empiezan a elevarse para hombre de 43% y mujeres de 61%, Sin embargo, para un grupo de trabajadores que ganan más de S/.1500 sus niveles de satisfacción comienza a decrecer a 24% y para mujeres a 34% respectivamente, tal como se observa en el Gráfico (N° 07)



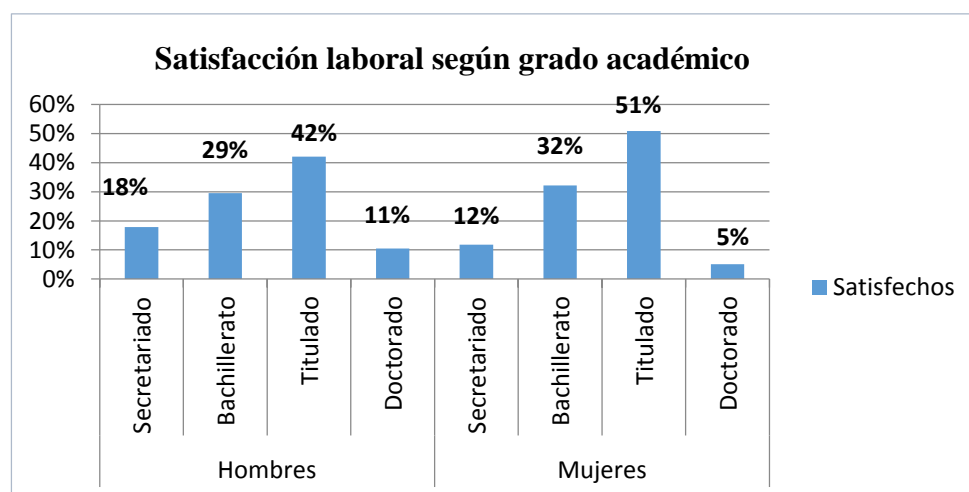
**Gráfico N° 07. Tasa de satisfacción laboral según salario en la comuna de Juliaca, 2016**

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**Determinar y analizar de qué manera inciden los factores sociales (bachillerato, secretariado, titulado y doctorado) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la comuna de Juliaca, 2016**

h) Satisfacción laboral según grado académico

Según esta investigación se encontró que a medida que los trabajadores alcanzan un mayor nivel educativo, aumenta las tasas de satisfacción laboral; la explicación que se otorga a esta situación es que, las personas de mayor nivel educativo tienen mayores perspectivas laborales. Este argumento podría ser una de las explicaciones de que la satisfacción laboral estaría asociada en su mayoría por un mayor nivel educativo de los trabajadores. En ese sentido los trabajadores hombres que cuentan con estudios técnicos o secretario tienen un menor nivel de satisfacción laboral de un 18%, si cuentas con bachiller, tiene un nivel de satisfacción laboral de 29%, si cuentan con título, el nivel de satisfacción laboral empieza a elevarse hasta un 42%, y si cuentan con doctorado, el nivel de satisfacción laboral empieza a disminuir hasta un 11%.



**Grafico N° 08. Tasa de satisfacción laboral según grado académico en la comuna de Juliaca, 2016**

Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas

**4.2.RESULTADOS ECONOMETRICOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL:**

**ESTIMACIÓN LOGIT**

$$Y_i = \beta_0(4.207286) + \beta_1(-0.3137426) + \beta_2(0.0026923) + \beta_3(1.391079) + \beta_4(1.034671) + \beta_5(1.857539) + \beta_6(0.8440028) + \beta_7(2.221548) + \beta_8(1.211735) + \beta_9(-0.6430535)$$

**Cuadro N° 08. Estimación tipo logit, modelo de satisfacción laboral en la comuna de san Juliaca, 2016**

. logit y x1-x9						
Iteration 0: log likelihood = -148.12908						
Iteration 1: log likelihood = -98.521119						
Iteration 2: log likelihood = -94.439766						
Iteration 3: log likelihood = -94.293358						
Iteration 4: log likelihood = -94.293046						
Iteration 5: log likelihood = -94.293046						
Logistic regression					Number of obs = 232	
					LR chi2(9) = 107.67	
					Prob > chi2 = 0.0000	
Log likelihood = -94.293046					Pseudo R2 = 0.3634	
y	Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]	
Edad	-0.3137426	0.102	-3.07	0.002	-0.5138047	-0.1136806
Edad2	0.0026923	0.001	2.25	0.024	0.0003512	0.0050333
Estado civil	1.391079	0.412	3.38	0.001	0.5841203	2.198038
trabajo fijo	1.034671	0.454	2.28	0.023	0.1440065	1.925336
Cargo directivo	1.857539	0.761	2.44	0.015	0.3664761	3.348601
Bachillerato	0.8440028	0.415	2.03	0.042	0.0296745	1.658331
Titulado	2.221548	0.585	3.8	0	1.074697	3.368398
Salario	1.211735	0.338	3.59	0	0.5496162	1.873854
_cons	4.207286	1.805	2.33	0.02	0.6686554	7.745916

**Fuente:** Elaboración propia con base en resultados de STATA 12.0

De acuerdo al modelo logit estimado, los coeficientes ( $\beta$ s) solo representan la relación de la variable dependiente y las variables independientes, así como su relación

Directa o inversa. No expresan las probabilidades del suceso. Al ser los modelos logit no lineales los coeficientes no son directamente interpretables, por lo que los resultados se realizarán con base en los efectos marginales, en las variables independientes ( $X_i$ ) sobre la probabilidad de participación. Ello significa que los "odds" de probabilidad se convertirán como semielasticidades, para ello se calculan las derivadas parciales cuyo cambio en  $X_i$ , ocurre a partir de un valor medio:

$$\frac{\delta P}{\delta X_i} = \beta_i P(1 - P)$$

**Cuadro N° 09. Efectos marginales sobre la probabilidad de satisfacción laboral en la comuna de Juliaca, 2016**

. mfx Marginal effects after logit y = Pr(y) (predict) = 0.78092276							
	dy/dx	Std. Err.	z	P>z	[ 95%	C.I. ]	x
Edad	-0.0536758	0.01781	3.01	0.003	-0.088585	-0.01877	35.694
Edad2	0.0004606	0.00021	2.22	0.026	0.000055	0.00087	1439.3
Estado Civil	0.2496083	0.07532	3.31	0.001	0.101984	0.39723	0.573276
Trabajo fijo	0.1530041	0.05863	2.61	0.009	0.038094	0.26791	0.258621
Cargo directivo	0.2313734	0.0629	3.68	0	0.108097	0.35465	0.206897
Bachillerato	0.1336497	0.06199	2.16	0.031	0.012156	0.25514	0.340517
Titulado	0.3098584	0.06541	4.74	0	0.181661	0.43806	0.331897
Salario	0.2073066	0.05942	3.49	0	0.09084	0.32377	1.92672

(\*) dy/dx is for discrete change of dummy variable from 0 to

**Fuente:** Elaboración propia con base en resultados de STATA 12.0

Los modelos logit y probit, presentan similitudes en sus resultados son comparables. El modelo logit, tiene una distribución logística, el modelo probit utiliza una función de distribución acumulativa normal. Estos modelos garantizan la probabilidad se encuentre dentro del rango 0 y 1 y que no se encuentran relacionados de una forma lineal.

Con las variables explicativas. En el Cuadro (N° 10) se observan los resultados de ambos Modelos.

**Cuadro N° 10. Estimación de los modelo logit y probit sobre la probabilidad de satisfacción laboral en la comuna de Juliaca, 2016**

Pseudo R <sup>2</sup>		36.34%			35.52%		
		MODELO LOGIT			MODELO PROBIT		
		Efecto marginal			Efecto Marginal		
variable	dy/dx	Z	P> z	dy/dx	Z	P> z	
Edad	-0.0537	-3.01	0.003	-0.0563419	-3.01	0.003	
Edad2	0.00046	2.22	0.026	0.0004867	2.21	0.027	
Estado Civil	0.24961	3.31	0.001	0.2440858	3.27	0.001	
Trabajo fijo	0.153	2.61	0.009	0.1573084	2.40	0.016	
Cargo directivo	0.23137	3.68	0.000	0.2265013	3.11	0.002	
Bachillerato	0.13365	2.16	0.031	0.1490453	2.18	0.029	
Titulado	0.30986	4.74	0.000	0.3225366	4.81	0.000	
Salario	0.20731	3.49	0.000	0.2298781	3.80	0.000	

**Fuente:** Elaboración propia con base en resultados de STATA 12.0

Los resultados estimados del modelo logit para explicar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca.

Se hacen con los coeficientes estimados, los estadísticos individuales para las variables discretas (z), el estadístico LR que mide la significancia global del modelo y el estadístico Pseudo R<sup>2</sup> que mide la bondad de ajuste. Los resultados en términos estadísticos muestran que a nivel individual todas las variables incluidas en la regresión son significativas a un nivel de significancia del 5%, el estadístico LR que mide la significancia global del modelo de regresión, indica es significativo Con un 107.67, asimismo el estadístico R<sup>2</sup> que tiene un valor de 0.3634 demuestra que el modelo logit tiene una buena bondad de ajuste.

#### 4.2.1. INTERPRETACIÓN DE COEFICIENTES ESTADÍSTICOS

Coefficiente de determinación Pseudo  $R^2$

$$\text{Pseudo } R^2 = 0.3634$$

El R cuadrado McFadden o Pseudo  $R^2$  (McFadden R-squared), para el modelo elegido es 0.3634, lo cual implica que los datos se ajustan de manera aproximada al modelo o que el 36.34% de los datos se ajustan al modelo estimado.

$$R^2 \text{ McFadden} = 1 - \frac{\text{Ln}L_{SR}}{\text{Ln}L_{CR}}$$

$$R^2 \text{ McFadden} = 1 - \frac{-94.293046}{-148.12908} = 0.3634$$

Las variaciones de la variable satisfacción laboral en la Comuna de Juliaca, esta explicado en un 36.34% por las variables independientes.

Coefficiente de Razón de Verosimilitud  $LR_x^2$

$$LR_x^2 = 107.67$$

El valor de la razón de verosimilitud el test de LR Chi2 (9) con valor obtenido 107.67 del modelo, indica que los coeficientes del modelo logit ordenado en forma global son significativos en forma conjunta.

Coefficiente de ajuste  $\text{Prob}>_x^2$

$$\text{Prob}>_x^2 = 0.000$$

La probabilidad de aceptar la hipótesis nula 0.000 significa que aceptamos la hipótesis alterna, lo cual significa que el modelo está bien ajustado para la interpretación del modelo. Test individual mediante la prueba z.



Los resultados obtenidos de la prueba z de los coeficientes del modelo son diferentes de cero por lo tanto los coeficientes son estadísticamente significativos ( $H\beta_i \neq 0$ ). Todas las variables independientes tienen el signo correcto y son estadísticamente significativos en un 95% nivel de confianza. Las variables cuyos estadísticos (Z) indican que si tienen influencia/ impacto sobre la variable dependiente satisfacción laboral en la Comuna de Juliaca, cuando afirman encontrarse satisfechos en su trabajo, dado que, la probabilidad de estas variables son menores al 5% los cuales son: edad, edad2, estado civil, trabajo fijo, cargo directivo, bachillerato, titulado, salario y sexo.

#### **4.2.2. INTERPRETACION DE LOS EFECTOS MARGINALES DE LA SATISFACION LABORAL**

De acuerdo a los efectos marginales estimados por el modelo, la edad es negativo con un valor - 0.0536758 con un 95% de confianza, lo cual indica que un año adicional en la edad de los trabajadores más jóvenes disminuye la probabilidad de estar satisfechos laboralmente en menos 5.37%, sin embargo la variable edad2 es positivo, lo cual indica, que, los trabajadores de mayor edad entre 35 a 44 años y 45 a 54 años tienen mayor probabilidad de encontrarse satisfechos en el ámbito laboral.

El efecto marginal de la variable estado civil es positivo con un valor de 0.24961 y es estadísticamente significativo con un 95% de confianza, que indica si los trabajadores se encuentran en una situación (casada o conviviente), su probabilidad de satisfacción laboral aumenta en 24.96%. El efecto marginal de la variable trabajo fijo es positivo, por lo tanto tiene un valor positivo de este número 0.1530041 y es estadísticamente significativo con un 95% de confianza, que indica si los trabajadores tienen trabajo fijo su probabilidad de satisfacción laboral aumenta en 15.30%.

El efecto marginal de la variable cargo directivo es positivo con un valor de 0.2313734 y es estadísticamente significativo con un 95% de confianza, que indica si los trabajadores tienen cargo directivo en sus puestos de ocupación su probabilidad de satisfacción laboral aumenta en 23.14%.

El efecto marginal del variable bachillerato es positivo con un valor de 0.1336497 y es estadísticamente significativo con un 95% de confianza, que permite concluir que si los trabajadores cuentan con grado de bachiller en sus puestos de trabajo su probabilidad su satisfacción laboral se incrementa en 13.36%.

El efecto marginal de la variable titulado es positivo con un valor de 0.30986 es estadísticamente significativo con un 95% de confianza, que permite concluir que si los trabajadores cuentan con grado de titulado en sus puestos de trabajo su probabilidad de satisfacción laboral se incrementa en 30.98%. El efecto marginal de la variable salarios en positivo con un valor de 0.2073066 y es estadísticamente significativo con un 95% de confianza, lo que significa que un sol adicional en los salarios de los trabajadores incrementa la probabilidad de estar más satisfecho en su trabajo en 20.73%.

El efecto marginal de la variable género es negativo, con un valor de 0.1038924 y es estadísticamente significativo con un 95% de confianza, lo que permite concluir que, si los trabajadores son varones la probabilidad de estar satisfechos en su trabajo disminuye en 10.38%, en cambio, si son mujeres aumenta su satisfacción laboral para ellas.

## CONCLUSIONES

- Con respecto a primer objetivo específica, se puede concluir que, la edad de los trabajadores tiene un efecto negativo, este hecho puede darse posiblemente para aquellos trabajadores más jóvenes con menor edad y experiencia laboral, para quienes disminuye la probabilidad de estar satisfechos en 5.37%. Si los trabajadores tanto mujeres y hombres se encuentran casados o convivientes, en este caso, la probabilidad de satisfacción laboral para estos trabajadores aumenta en un 24.96%.
- Con respecto al segundo objetivo específico. Los contratos laborales fijos, tiene a relacionarse positivamente con la satisfacción laboral, es decir, si los trabajadores tienen un trabajo indefinido (contrato laboral que no tiene fecha de culminación), con lo cual aumenta su probabilidad de satisfacción laboral en un 15.30%. Sin embargo la antigüedad laboral no resulto significativo. Con respecto al salario del trabajador, esta variable influye positivamente con la satisfacción laboral, es decir, entre mayor sea el salario percibido por los empleados, en este caso, se incrementa en un 20.73% la satisfacción laboral. Con respecto al cargo directivo, esta variable es positivo, lo cual indica si el trabajador tiene un cargo directivo en su puesto laboral, en este caso, aumenta la probabilidad de satisfacción laboral en 23.14%.
- Con respecto al tercer objetivo específico, si los trabajadores de la Comuna de Juliaca tienen título, la probabilidad de satisfacción laboral para estos trabajadores aumenta en 30.98%, sin embargo si los trabajadores cuentan solo tienen bachillerato, en esto caso, la probabilidad de satisfacción laboral aumenta tanto 13.36%. Las variables como secretariado y doctorado no resulto significativos en el modelo.

## RECOMENDACIONES

PRIMERA: En relación a la satisfacción laboral del factor demográfico: sobre autonomía el personal debe demostrar que cuenta con la suficiente experiencia y de esta forma tomar buenas decisiones; en lo que respecta a reconocimiento se debe entregar estímulos en cada oficina y a nivel de toda la Comuna de Juliaca esto permite que el personal este motivado y se dé un buen desempeño laboral.

SEGUNDA: Con respecto a responsabilidad es necesario que los trabajadores pongan en práctica la puntualidad pues así evitar el retraso de trámites y brindar un buen servicio; en cuanto a sentimiento de logro y fracaso es recomendable que siempre se logren los objetivos poniendo en práctica la cooperación entre compañeros de trabajo así evitar las situaciones que perjudiquen ya sea individual o colectivamente.

TERCERA: En relación a la satisfacción laboral del factor económico: el salario les debe permitir cubrir las necesidades básicas como también acceder a capacitaciones ya que muchas veces renuncian a sus puestos de trabajo por encontrar mejores opciones; en cuanto a supervisión lo superiores deben mantener bien dirigido al grupo para que las cosas marchen bien delegando funciones adecuadamente.

CUARTA: En cuanto a los factores sociales la interacción entre compañeros de trabajo es necesario mantener la cordialidad de trabajo, concluyendo en cuanto a condiciones de niveles de educación que deben estar al pendiente del avance tecnológico, lo mobiliarios sean los adecuados para que faciliten el trabajo y los servicios prestados a los usuarios

QUINTA: Que la Comuna de San Román, utilice el presente estudio para implementar el proceso de gestión en recursos humanos, considerando estrategias orientadas a superar las dimensiones que se encuentran y que son consideradas por los trabajadores como desfavorables respecto a la satisfacción laboral en los factores demográficos, económicos y sociales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andrés D, Carrascal Alvares (2014), realiza un trabajo de investigación, titulado:  
“satisfacción laboral en los departamentos de la región Caribe Colombia.
- Bello, B. y Jiménez, C. (2005) Satisfacción Laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la Organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado Sucre.
- Chiavenato I. (2009). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Donell Velasquez Gonzalo (2011), niveles de satisfacción laboral en banca comercial. Perú.
- Norma Aguilar Morales (2010), importancia de la satisfacción laboral Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2007), niveles de empleo para en Lima.
- Farné Stefano y Vergara Carlos (2007). Calidad del empleo: ¿Qué tan satisfechos están los colombianos con su trabajo? Cuaderno de Trabajo No 8, Observatorio del Mercado de Trabajo y la Seguridad Social, Universidad Externado de Colombia, Junio.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta ed.). México D.F.: McGraw Hill Educación.

Locke, E.A. “La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo”, en Dunnette.

Manual de psicología industrial y organizacional. Rand Mc Nally college

Ed. (Estados Unidos, Chicago, 1976). 607 pág.

Murillo, Sandra Milena, Calderón, Gregorio, y Torres, Karen Yohana. (2003).

“Cultura organizacional y bienestar laboral”, en cuadernos de  
administración, vol. 16, no. 25.

Olivero, N. (2006), satisfacción laboral. Caso: personal docente y de investigación de la  
Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná, Estado Sucre.

**Pérez y Fidalgo (2007) Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.**

**Disponible: URL: <http://www.mtas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/>.**

**[Consulta: 10 2010, marzo 8].**

Sandra M. Sánchez Cañizares (2007), la perspectiva de género en el análisis de la  
satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y  
probit. Universidad de Córdoba, Argentina.

Uribe, E., Mendieta, J., Jaime, J., & Carriazo, F. (2003). Introducción a la Valoración  
Ambiental de Estudios de Caso. Universidad de Los Andes.

# ANEXOS

ANEXO N° A

74



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO  
FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA**

**“Encuesta aplicada a los trabajadores del Municipio de Juliaca sobre la satisfacción laboral”**

Encuestador(a) \_\_\_\_\_  
 Fecha de entrevista \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_ Cuestionario N° \_\_\_\_\_

Mujer( ) Hombre( )	
<p><b>1. ¿Está usted satisfecho en su actual puesto de trabajo?</b></p> <p>Satisfecho ( )</p> <p>Insatisfecho ( )</p>	<p><b>5. ¿Cuál es su grado académico?</b></p> <p>➤ Bachillerato ( )</p> <p>➤ Secretariado ( )</p> <p>➤ Titulado ( )</p> <p>➤ Doctorado ( )</p>
<p><b>2. ¿Cuál es estado civil?</b></p> <p>➤ Casado o conviviente ( )</p> <p>➤ Soltero o separado ( )</p>	<p><b>6. ¿Qué edad tiene?</b></p> <p>Nº _____</p>
<p><b>3. ¿Cuál es su actual contrato de trabajo?</b></p> <p>➤ Trabajo fijo( )</p> <p>➤ Trabajo eventual ( )</p>	<p><b>7. ¿En su actual trabajo tiene cargo de directivo?</b></p> <p>SI ( )</p> <p>NO ( )</p>
<p><b>4. ¿En su actual trabajo es usted trabajador antiguo?</b></p> <p>➤ Si ( )</p> <p>➤ No ( )</p>	<p><b>8. ¿Indique usted en que rango se encuentra su salario laboral?</b></p> <p>➤ S/. 850 – 1000 ( )</p> <p>➤ S/. 1000 – 1500 ( )</p> <p>➤ S/. 1500 a más ( )</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**ANEXO N° B**

**SATISFACCIÓN LABORAL POR GRUPOS DE  
EDAD, JULIACA-2016**

Grupos de edad	Hombres		Total	Mujeres		Total
	satisfecho	no satisfecho		satisfecho	no satisfecho	
19-24 años	19	16	35	12	5	17
25-34 años	29	12	41	16	4	20
35-44 años	26	9	35	18	3	21
45-54 años	11	7	18	6	2	8
55-64 años	6	5	11	5	4	9
65 a más años	4	8	12	2	3	5
Total	95	57	152	59	21	80

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**ANEXO N° C  
SATISFACCION LABORAL SEGÚN ESTADO  
CIVIL, JULIACA-2016**

Estado civil	Hombres		Total	Mujeres		Total
	Casados/ convivientes	Solteros/ separados		Casados/ convivientes	Solteros/ separados	
Satisfechos	59	38	97	40	19	59
No satisfechos	21	34	55	12	9	21
Total	80	72	152	52	28	80

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**ANEXO N° D  
SATISFACCION LABORAL SEGÚN  
TIPO DE CONTRATO LABORAL, JULIACA-2016**

Trabajo fijo	Hombres		Total	Mujeres		Total
	Trabajo fijo	Trabajo eventual		Trabajo fijo	Trabajo eventual	
Satisfecho	31	64	95	10	49	59
No satisfecho	14	43	57	6	15	21
Total	45	107	152	16	64	80

Fuente: Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**ANEXO N° E**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN ANTIGÜEDAD  
LABORAL, JULIACA -2016**

Antigüedad	Hombres		Total	Mujeres		Total
	Trabajador antiguo	Trabajador no antiguo		Trabajador antiguo	Trabajador no antiguo	
Satisfechos	20	75	95	7	52	59
No satisfechos	15	42	57	8	13	21
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>117</b>	<b>152</b>	<b>15</b>	<b>65</b>	<b>80</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**ANEXO N° E  
SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CARGO  
DIRECTIVO, JULIACA-2016**

Cargo directivo	Hombres		Total	Mujeres		Total
	Cargo directivo	No cargo directivo		Cargo directivo	No cargo directivo	
Satisfechos	33	62	95	10	49	59
No satisfechos	4	53	57	6	15	21
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>115</b>	<b>152</b>	<b>16</b>	<b>64</b>	<b>80</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**ANEXO N° F  
SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN GRADO  
ACADÉMICO, JULIACA -2016**

Grado académico	Hombres		Total	Mujeres		Total
	Satisfechos	No satisfechos		Satisfechos	No satisfechos	
Secretariado	17	26	43	7	13	20
Bachillerato	28	23	51	19	3	22
Titulado	40	5	45	30	3	33
Doctorado	10	3	13	3	2	5
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>57</b>	<b>152</b>	<b>59</b>	<b>21</b>	<b>80</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**ANEXO N° G**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN  
SALARIOS, JULIACA -2016**

Salario	Hombres		Total	Mujeres		Total
	Satisfechos	No satisfechos		Satisfechos	No satisfechos	
S/. 850-1000	31	27	58	3	15	18
S/. 1000-1500	40	25	65	36	4	40
S/. 1500 a más	23	6	29	20	2	22
Total	94	58	152	59	21	80

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**ANEXO N° H  
SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN  
SEXO, JULIACA – 2016**

Sexo	Hombres	Mujeres	Total
Satisfechos	95	59	154
No satisfechos	57	21	78
Total	152	80	232

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

**ANEXO N° K**

**DATOS PARA ESTIMAR EL MODELO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA COMUNA JULIACA- 2016**

		Edad	Edad2	estado Civil	trab fijo	cargo direct	bachillerato	tituldo	ingreso	SEXO
N°	y	X1	x2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
1	1	22	484	0	1	0	1	0	1	1
2	1	20	400	1	0	0	1	0	1	1
3	1	25	625	0	0	0	1	0	2	1
4	0	22	484	0	0	0	1	0	1	1
5	1	30	900	1	1	0	0	1	2	1
6	1	27	729	1	0	0	0	1	1	1
7	0	20	400	0	0	0	1	0	1	1
8	1	24	576	0	0	0	1	0	1	1
9	1	25	625	1	0	0	0	1	3	1
10	1	45	2025	1	1	1	0	1	3	1
11	1	26	676	1	0	0	1	0	2	1
12	0	24	576	0	0	0	1	0	1	1
13	0	40	1600	0	0	1	1	0	2	1
14	0	24	576	1	0	0	1	0	2	1
15	1	55	3025	1	0	1	0	1	3	1
16	0	35	1225	1	0	0	1	0	2	1
17	1	22	484	0	0	0	1	0	1	1
18	0	20	400	0	0	0	1	0	1	1
19	1	25	625	1	0	0	0	0	2	1
20	0	40	1600	1	0	0	1	0	2	1
21	0	22	484	0	0	0	0	0	1	1
22	1	35	1225	1	1	1	0	1	3	1
23	0	20	400	1	0	0	0	0	1	1
24	1	26	676	1	1	1	0	1	2	1
25	1	25	625	0	0	1	1	0	2	1
26	0	32	1024	1	1	0	0	0	1	1
27	1	45	2025	1	1	1	0	1	3	1
28	1	35	1225	1	0	0	1	0	2	1
29	1	20	400	1	0	0	1	0	1	1
30	0	40	1600	1	0	0	1	0	1	1
31	0	35	1225	0	0	0	1	0	1	1
32	1	25	625	1	1	0	1	0	2	1
33	1	46	2116	1	1	1	0	0	3	1
34	1	25	625	1	1	0	1	0	2	1
35	1	60	3600	1	1	1	0	1	3	1
36	1	35	1225	1	1	0	1	0	2	1
37	1	25	625	1	0	0	0	0	1	1

38	1	30	900	1	0	0	1	0	2	1
39	0	22	484	0	0	0	0	0	1	1
40	1	55	3025	1	1	1	0	1	3	1
41	0	24	576	0	0	0	1	0	1	1
42	1	26	676	1	0	0	1	0	2	1
43	1	35	1225	1	0	1	0	1	2	1
44	0	42	1764	1	0	0	1	0	1	1
45	1	36	1296	1	1	0	0	1	2	1
46	1	61	3721	1	1	0	0	0	3	1
47	1	22	484	0	1	0	1	0	2	1
48	1	55	3025	0	0	1	0	0	3	1
49	1	26	676	1	1	0	1	0	1	1
50	1	28	784	1	1	0	1	0	1	1
51	1	25	625	1	0	0	1	0	0	1
52	1	22	484	1	1	0	0	0	0	1
53	0	46	2116	1	0	0	1	0	2	1
54	1	20	400	0	1	0	0	0	1	1
55	0	30	900	1	1	0	0	1	2	1
56	0	27	729	1	0	0	1	0	1	1
57	1	45	2025	1	0	1	0	1	3	1
58	1	23	529	0	0	0	0	0	1	1
59	1	20	400	0	0	0	0	0	1	1
60	1	21	441	0	0	0	0	0	1	1
61	1	35	1225	1	0	1	0	1	3	1
62	0	48	2304	0	0	0	0	0	2	1
63	1	38	1444	1	1	0	0	1	3	1
64	0	53	2809	1	0	0	0	0	2	1
65	0	33	1089	0	0	0	0	1	2	1
66	0	20	400	0	1	0	0	0	1	1
67	0	53	2809	1	1	0	0	0	2	1
68	1	26	676	1	0	0	1	0	2	1
69	0	24	576	0	0	0	0	0	1	1
70	1	36	1296	0	0	1	0	1	2	1
71	0	60	3600	1	0	0	1	0	2	1
72	1	25	625	1	0	0	1	0	2	1
73	1	22	484	0	0	0	1	0	1	1
74	1	24	576	0	0	0	1	0	2	1
75	1	26	676	1	0	1	0	1	3	1
76	1	20	400	0	0	0	0	0	1	1
77	1	36	1296	1	0	1	0	1	3	1
78	1	27	729	1	1	0	1	0	2	1

79	0	62	3844	1	0	0	0	0	2	1
80	0	40	1600	0	0	0	1	0	2	1
81	0	24	576	0	1	0	1	0	1	1
82	0	60	3600	1	0	0	0	0	2	1
83	1	20	400	0	0	0	1	0	1	1
84	0	40	1600	0	0	0	1	0	2	1
85	0	35	1225	1	0	0	0	0	2	1
86	1	25	625	1	0	1	0	1	3	1
87	0	35	1225	0	1	0	0	0	1	1
88	1	28	784	1	1	0	0	0	2	1
89	0	55	3025	1	0	0	0	0	2	1
90	1	22	484	0	1	0	0	0	1	1
91	0	37	1369	0	0	0	0	0	2	1
92	1	30	900	1	0	1	0	1	3	1
93	1	45	2025	0	0	1	0	1	2	1
94	1	27	729	0	0	0	1	0	2	1
95	0	40	1600	1	1	0	1	0	2	1
96	1	24	576	0	0	0	1	0	1	1
97	1	60	3600	1	0	0	0	1	2	1
98	1	25	625	0	0	1	0	1	2	1
99	1	28	784	1	0	0	1	0	2	1
100	0	60	3600	0	0	0	0	0	2	1
101	1	24	576	0	0	0	0	0	2	1
102	1	35	1225	1	0	0	0	1	2	1
103	1	38	1444	1	0	0	0	1	2	1
104	1	27	729	1	0	0	1	0	2	1
105	1	35	1225	1	0	0	0	1	2	1
106	1	25	625	1	0	0	0	1	2	1
107	1	37	1369	1	0	1	0	1	3	1
108	0	26	676	0	0	0	1	0	2	1
109	1	37	1369	0	0	1	0	1	3	1
110	0	55	3025	0	1	0	1	0	2	1
111	0	34	1156	0	0	0	1	0	1	1
112	0	30	900	0	0	0	0	0	1	1
113	1	40	1600	1	0	1	0	1	3	1
114	1	37	1369	1	0	0	0	1	2	1
115	1	22	484	0	0	0	1	0	1	1
116	0	60	3600	0	0	0	0	0	1	1
117	0	32	1024	0	1	0	0	0	1	1
118	1	35	1225	1	0	1	0	1	3	1
119	0	32	1024	0	0	0	0	0	1	1

120	0	20	400	0	1	0	1	0	1	1
121	1	60	3600	1	0	0	1	0	1	1
122	1	24	576	0	0	0	1	0	2	1
123	1	62	3844	1	1	0	1	0	2	1
124	0	34	1156	0	1	0	1	0	1	1
125	1	37	1369	1	0	0	0	1	2	1
126	1	35	1225	1	0	1	0	0	3	1
127	0	33	1089	0	0	0	0	0	1	1
128	1	52	2704	1	1	0	0	0	3	1
129	0	30	900	0	0	0	0	0	2	1
130	1	38	1444	1	0	1	0	0	3	1
131	0	34	1156	1	0	0	0	0	1	1
132	0	29	841	1	0	0	0	0	1	1
133	0	24	576	0	0	0	0	0	1	1
134	0	60	3600	0	0	0	0	1	2	1
135	1	45	2025	1	0	1	0	1	3	1
136	0	20	400	0	0	0	0	0	1	1
137	1	38	1444	1	0	0	0	1	2	1
138	1	35	1225	1	1	0	0	0	1	1
139	1	62	3844	1	0	1	0	0	3	1
140	1	40	1600	0	1	1	0	1	3	1
141	1	35	1225	0	1	1	0	0	3	1
142	1	37	1369	0	1	1	0	0	3	1
143	0	65	4225	1	1	0	0	0	3	1
144	1	52	2704	1	0	0	0	1	2	1
145	1	45	2025	0	0	0	0	1	2	1
146	1	50	2500	0	1	1	0	0	3	1
147	0	61	3721	0	0	0	0	0	3	1
148	0	36	1296	0	0	0	0	1	3	1
149	1	54	2916	0	1	0	0	1	3	1
150	1	35	1225	0	1	0	0	0	3	1
151	0	62	3844	0	0	0	1	0	2	1
152	1	60	3600	0	0	1	0	1	3	1
153	1	24	576	0	0	0	1	0	1	0
154	1	20	400	0	0	0	1	0	2	0
155	1	26	676	1	0	0	1	0	2	0
156	0	20	400	0	0	0	0	0	1	0
157	1	28	784	1	0	0	1	0	2	0
158	1	26	676	0	0	1	0	1	3	0
159	1	24	576	0	0	0	0	1	2	0
160	1	22	484	1	0	0	0	0	2	0



161	0	34	1156	0	0	0	0	0	2	0
162	0	55	3025	1	0	0	0	1	2	0
163	1	25	625	1	0	0	0	0	2	0
164	1	19	361	0	0	0	0	0	1	0
165	1	45	2025	1	0	0	1	0	1	0
166	1	24	576	1	0	0	0	1	2	0
167	1	58	3364	1	1	0	0	0	2	0
168	1	35	1225	0	0	1	0	1	3	0
169	0	20	400	0	0	0	0	0	1	0
170	0	24	576	0	0	0	0	0	1	0
171	1	25	625	1	0	0	0	1	2	0
172	1	45	2025	1	0	1	0	1	3	0
173	1	20	400	0	0	0	1	0	2	0
174	0	53	2809	0	0	0	0	0	1	0
175	1	23	529	0	0	0	1	0	2	0
176	0	32	1024	1	0	1	0	1	2	0
177	1	19	361	0	0	0	1	0	2	0
178	1	22	484	1	0	0	1	0	2	0
179	1	46	2116	1	1	0	0	0	2	0
180	1	25	625	0	0	0	0	1	3	0
181	1	55	3025	1	1	0	0	0	2	0
182	1	35	1225	1	0	0	0	1	2	0
183	1	40	1600	1	0	1	0	1	3	0
184	1	27	729	1	0	0	0	1	2	0
185	1	55	3025	1	1	0	0	0	2	0
186	1	27	729	1	0	0	1	0	2	0
187	0	62	3844	1	0	0	0	0	1	0
188	1	40	1600	1	0	0	0	1	2	0
189	1	37	1369	1	0	1	0	0	1	0
190	0	34	1156	1	0	0	0	0	1	0
191	1	22	484	1	0	0	1	0	2	0
192	1	60	3600	1	0	0	0	1	2	0
193	1	22	484	0	0	0	1	0	2	0
194	1	28	784	1	0	0	0	1	2	0
195	1	35	1225	1	1	1	0	0	3	0
196	1	46	2116	1	0	0	0	1	2	0
197	1	37	1369	1	0	0	1	0	2	0
198	1	62	3844	0	1	0	0	1	3	0
199	1	35	1225	0	1	1	0	1	3	0
200	1	45	2025	1	1	0	0	1	3	0
201	0	65	4225	0	1	0	0	0	1	0

202	1	35	1225	1	0	1	0	1	3	0
203	1	37	1369	0	0	0	1	0	2	0
204	1	41	1681	1	0	0	0	1	3	0
205	0	45	2025	1	0	0	0	0	1	0
206	1	60	3600	1	1	0	0	1	2	0
207	1	28	784	1	1	0	0	1	3	0
208	1	26	676	1	0	0	1	0	2	0
209	1	46	2116	1	0	0	0	1	3	0
210	0	38	1444	0	1	0	0	0	1	0
211	0	55	3025	0	0	0	1	0	1	0
212	0	24	576	1	0	0	1	0	2	0
213	1	40	1600	0	0	1	0	1	3	0
214	1	35	1225	1	0	0	0	0	1	0
215	1	38	1444	0	0	1	0	1	2	0
216	1	56	3136	1	1	0	0	1	3	0
217	0	34	1156	1	0	0	1	0	1	0
218	1	37	1369	0	0	0	1	0	2	0
219	0	58	3364	1	1	1	0	0	3	0
220	1	25	625	1	0	0	0	1	2	0
221	0	38	1444	1	0	0	0	0	3	0
222	1	42	1764	0	0	0	0	1	3	0
223	0	24	576	0	0	0	0	0	1	0
224	1	30	900	1	0	0	1	0	2	0
225	1	25	625	1	1	1	1	0	1	0
226	1	38	1444	1	0	0	0	0	3	0
227	1	28	784	0	0	0	0	1	3	0
228	1	36	1296	1	0	1	0	1	2	0
229	0	42	1764	1	1	0	0	0	1	0
230	1	26	676	0	0	0	0	1	2	0
231	0	65	4225	1	0	0	1	0	2	0
232	0	65	4225	0	0	0	0	1	2	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Comuna de San Román

ANEXO N° 02  
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MODELO	INDICADORES	FUENTE
<b>GENERAL</b> ¿Cuáles son los principales factores demográficos, económicos y sociales que explican la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román, 2016?	Identificar y evaluar los factores demográficos, económicos y sociales que explican la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016	La satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016, se relacionan con factores demográficos (sexo y edad) y factores económicos (antigüedad laboral) y factores sociales (secretariado y bachillerato).	-Sexo -Edad -Bachillerato -Secretariado -Antigüedad	$P(Y = 1) = \left(\frac{P}{1-P}\right) = \sum \beta_i X_i$ <b>Variable dependiente:</b> P= probabilidad de satisfacción laboral 1-p= probabilidad de no estar satisfecho laboralmente <b>Variables independientes:</b> $\sum \beta_i X_i$ = representa la sumatoria de las características individuales del trabajador.	-Tasa de satisfacción laboral de los trabajadores. .	INEI ENCUESTAS
<b>ESPECÍFICO</b> ¿De qué manera los factores demográficos (edad, estado conyugal y sexo) influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca-2016?? ¿De qué manera los factores económicos (trabajo fijo, trabajo eventual, antigüedad en el trabajo, cargo directivo y salario del trabajador) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román, 2016? ¿De qué manera los factores sociales (bachillerato, secretariado, satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de San Román, 2016?	Análisis de qué manera inciden los factores demográficos (edad, estado conyugal, y sexo) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016 Evaluar de qué manera inciden los factores económicos (trabajo fijo, trabajo eventual, antigüedad en el trabajo, cargo directivo y salario del trabajador) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016 Analizar de qué manera inciden los factores sociales (bachillerato, secretariado, titulado y doctorado) en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016	Los factores demográficos (estado conyugal) influyen positivamente la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016 Los factores económicos (contrato de trabajo fijo y salario del trabajador) positivamente la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016 Los factores sociales (titulado y doctorado) influyen positivamente la satisfacción laboral de los trabajadores de la Comuna de Juliaca, 2016	-Estado conyugal  -Trabajo fijo -Salario  -Titulo - Doctorado	$P(Y = 1) = \left(\frac{P}{1-P}\right) = \sum \beta_i X_i$  $P(Y = 1) = \left(\frac{P}{1-P}\right) = \sum \beta_i X_i$  $P(Y = 1) = \left(\frac{P}{1-P}\right) = \sum \beta_i X_i$	-Porcentaje de satisfacción laboral según estado conyugal. -Porcentaje de satisfacción laboral según trabajo fijo e eventual - Porcentaje de satisfacción laboral según salario del trabajador. - Porcentaje de satisfacción laboral según secretariado -Porcentaje de satisfacción laboral según bachillerato - Porcentaje de satisfacción laboral según título - Porcentaje de satisfacción laboral según doctorado -Porcentaje de satisfacción laboral según sexo	ENCUESTAS