

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL DEL PERSONAL DE LA
MUNICIPALIDAD CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN
LANCHIPA, AÑO 2018**

TESIS

PRESENTADO POR:

Evelyn Siomara Paredes Amador

ASESOR:

Ruben Jaime Huancapaza Cora

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA, AÑO 2018”

DE LA BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL

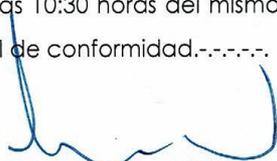
PAREDES AMADOR, Evelyn Siomara

Siendo las 10:00 horas del veinticinco de setiembre del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 1071-2018-UPT-FACEM/D, de fecha 18.10.2018:

- Presidente : Dr. WINSTON ADRIAN CASTAÑEDA VARGAS
- Secretario : Dra. AMELIA CRISTINA MAMANI HUANCA
- Vocal : Dra. ELOYNA LUCIA PEÑALOZA ARANA

En la revisión de la Tesis acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 10:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-----



Dr. WINSTON ADRIAN CASTAÑEDA VARGAS



Dra. AMELIA CRISTINA MAMANI HUANCA



Dra. ELOYNA LUCIA PEÑALOZA ARANA



Bach. EVELYN SIOMARA PAREDES AMADOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por guiarme, ser mi apoyo y fortaleza en mis momentos de desesperación, dificultad y debilidad.

A mi familia que con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad.

Gracias a mi pareja por entenderme en todo, gracias a él porque en todo momento fue un apoyo incondicional en esta fase de mi vida, con su amor y respaldo me ayuda alcanzar mis objetivos.

A la Universidad Privada de Tacna por impulsar la calidad de la enseñanza, que me permitido adquirir conocimientos que me permitirán trabajar en mi vida laboral.

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera profesional.

A mi familia, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo. En especial a mi Madre que nunca se dio por vencida y siempre creyó en mí.

A mi pareja por sus palabras y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente. Gracias por ser mi cómplice, confidente y mejor amigo.

A mis maestros que con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Agradecimientos	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4.1. Justificación	7
1.4.2. Importancia	8
1.4.3. Alcance	9
1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.5.1. Delimitación espacial	9
1.5.2. Delimitación temporal	9
1.5.3. Delimitación conceptual	9
2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN	10
2.1.1. Antecedentes internacionales	10

2.1.2.	Antecedentes nacionales	11
2.2.	BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS	13
2.2.1.	Definición de satisfacción laboral	13
2.2.2.	Factores que inciden en la satisfacción laboral	14
2.2.3.	Aspectos a considerar para mejorar la satisfacción laboral	15
2.2.4.	Definición y cómo mejorar la identificación	16
2.2.5.	Concurrencia de intereses del trabajador y de la empresa	17
2.2.6.	Dimensiones de la identificación institucional	19
2.3.	MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA	19
2.3.1.	Alineamiento estratégico	19
2.3.2.	Ejes estratégicos de desarrollo	21
2.4.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	23
3.1.	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	25
3.1.1.	Hipótesis general	25
3.1.2.	Hipótesis específicas	25
3.2.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.2.1.	Tipo de investigación	25
3.2.2.	Diseño de investigación	26
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.3.1.	Población	26
3.3.2.	Muestra	27
3.4.	VARIABLES E INDICADORES	28
3.5.	INSTRUMENTOS Y FUENTES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS 29	
3.6.	PROCESAMIENTO Y TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS	32
4.1.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	33
4.1.1.	Resultados “Satisfacción laboral”	33
4.1.2.	Resultados “Identificación institucional”	40

4.2.	PROPUESTA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD	48
4.3.	CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS	50
4.3.1.	Contraste de las hipótesis específicas	50
4.3.2.	Contraste de la hipótesis general	53
5.1.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
5.2.	CONCLUSIONES	56
5.3.	RECOMENDACIONES	58
	APÉNDICE	62

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 <i>Ejes y objetivos estratégicos 2018 – 2021 - MDCGAL</i>	21
Tabla 2 <i>Objetivos estratégicos, indicadores y metas 2018 – 2021 - MDCGAL</i>	22
Tabla 3 <i>Población</i>	27
Tabla 4 <i>Muestra</i>	28
Tabla 5 <i>Variables y dimensiones</i>	29
Tabla 6 <i>Dimensión – ítems: Satisfacción laboral</i>	30
Tabla 7 <i>Dimensión – ítems: Identificación institucional</i>	30
Tabla 8 <i>Alpha de Cronbach: Satisfacción laboral</i>	31
Tabla 9 <i>Alpha de Cronbach: Identificación institucional</i>	31
Tabla 10 <i>Dimensión “Retribución”</i>	33
Tabla 11 <i>Dimensión “Retribución” (por pregunta)</i>	34
Tabla 12 <i>Dimensión “Exigencia del trabajo”</i>	35
Tabla 13 <i>Dimensión “Exigencia del trabajo” (por pregunta)</i>	36
Tabla 14 <i>Dimensión “Participación en el trabajo”</i>	37
Tabla 15 <i>Dimensión “Participación en el trabajo”</i>	38
Tabla 16 <i>Variable “Satisfacción laboral”</i>	39
Tabla 17 <i>Variable “Satisfacción laboral” (por dimensión)</i>	39
Tabla 18 <i>Dimensión “Conocimiento de la entidad”</i>	40
Tabla 19 <i>Dimensión “Conocimiento de la entidad” (por pregunta)</i>	41
Tabla 20 <i>Dimensión “Compromiso”</i>	42
Tabla 21 <i>Dimensión “Compromiso” (por pregunta)</i>	43

Tabla 22 <i>Dimensión “Realización”</i>	44
Tabla 23 <i>Dimensión “Realización” (por pregunta)</i>	45
Tabla 24 <i>Variable “Identificación institucional”</i>	46
Tabla 25 <i>Variable “Identificación institucional” (por dimensión)</i>	47
Tabla 26 <i>Regresión lineal simple para la hipótesis específica 1</i>	50
Tabla 27 <i>Regresión lineal simple para la hipótesis específica 2</i>	51
Tabla 28 <i>Regresión lineal simple para la hipótesis específica 3</i>	52
Tabla 29 <i>Regresión lineal simple para la hipótesis general</i>	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo el determinar en qué medida influye la satisfacción laboral en la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018; el tipo fue básico de nivel explicativo, de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra fue de 144 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Se encontró que el 82,6% del personal considera que es de nivel adecuado o alto su nivel de satisfacción por laborar en dicha entidad municipal, siendo la dimensión más destacada la “Exigencia del trabajo”; y que el 74,3% del personal considera que es de nivel adecuado o alto su nivel de identificación con la institución, siendo la dimensión más destacada la “Realización”.

Se concluye que existe influencia (t calculado = 8,756 y $p = 0,000$) de la satisfacción laboral sobre la identificación institucional del personal; de forma similar existe influencia (t calculado = 5,225 y $p = 0,000$) de la satisfacción laboral sobre el conocimiento de la entidad, existe influencia (t calculado = 7,406 y $p = 0,000$) de la satisfacción laboral sobre el compromiso del personal, y existe influencia (t calculado = 8,286 y $p = 0,000$) de la satisfacción laboral sobre la realización del personal.

Palabras clave: Satisfacción laboral, identificación institucional.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the extent to which job satisfaction influences the institutional identification of the staff of the Municipality Colonel Gregorio Albarracín Lanchipa, year 2018; the type was basic of explanatory level, of non-experimental design and of transversal cut, the sample was of 144 workers, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire.

It was found that 82,6% of the staff consider that their level of satisfaction for working in that municipal entity is adequate or high, the most outstanding dimension being the "Work Requirement" and that 74,3% of the staff consider that their level of identification with the institution is adequate or high, the most outstanding dimension being the "Realization".

It is concluded that there is influence (calculated $t = 8,756$ and $p = 0,000$) of job satisfaction on the institutional identification of personnel; similarly there is influence (calculated $t = 5,225$ and $p = 0,000$) of job satisfaction on the knowledge of the entity, there is influence (t calculated = $7,406$ and $p = 0,000$) of job satisfaction on the commitment of the staff, and there is influence (t calculated = $8,286$ and $p = 0,000$) of job satisfaction on the performance of the staff.

Keywords: Work satisfaction, institutional identification.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación considera como objetivo el determinar en qué medida influye la satisfacción laboral en la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; puesto que en el sector público es muy importante brindar un servicio de calidad al ciudadano, y para ello debe contar la entidad pública con un personal que se encuentre satisfecho de trabajar en la institución, para lo cual se le deben brindar todas las condiciones para que cumpla con la metas propuestas; pero lamentablemente dichas expectativas no son atendidas, pues que existen carencias presupuestales que impiden que se cuente con la infraestructura, maquinaria, equipamiento, personal capacitado, otros que permita dar un buen servicio al ciudadano.

Ello son los aspectos que motivaron la propuesta de investigación desarrollada en el presente informe, puesto que necesariamente se debe contar con un personal satisfecho laboralmente para que pueda rendir a cabalidad y dar un buen servicio al ciudadano, y principalmente ello generaría que se sienta identificado con la gestión que permita que aportará con su experiencia y conocimiento para mejorar los procesos administrativos.

Sobre el desarrollo capitular, se tiene que en el capítulo I se efectuó la descripción del problema a investigar, precisando los objetivos centrales y específicos, además se procedió a precisar la justificación y relevancia del tema.

Sobre el capítulo II, se desarrollaron las bases teóricas de cada una de las variables de estudio, resaltando definiciones, características, teorías, dimensiones, otros; se detallaron los diferentes antecedentes internacionales y nacionales afines al trabajo desarrollado.

En el capítulo III, se efectuó el marco metodológico de la investigación, que abarcó el tipo, nivel y diseño de la investigación, se detallaron las hipótesis de

investigación, se definieron las dimensiones e indicadores de las variables, la población y la muestra analizada, la validación y confiabilidad de instrumentos, y los estadísticos para el análisis de los resultados.

En el capítulo IV, se efectuó el análisis los resultados encontrados, en base a las dimensiones y preguntas consideradas para cada variable, en base a tablas y figuras, se desarrolló el contraste de las hipótesis de investigación, y finalmente en el capítulo V se efectuó la discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, uno de los principales problemas que enfrentan las organizaciones en la actualidad, guardan relación con el comportamiento de su personal dentro de la entidad que permita impulsar el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos trazados, para lo cual es prioritario que se encuentren satisfechos o contentos con el trato que la entidad les proporciona.

Al respecto, Robbins (2009) describe un conjunto de causas que generan que los trabajadores no se sientan satisfechos dentro de su entidad laboral, tales como:

- Retribución económica no acorde con el esfuerzo laboral (salario justo).
- Relación tensa con los demás compañeros de trabajo o el jefe.
- Escasas posibilidades de promoción o ascensos, es decir el personal tiene mucho tiempo laborando en la entidad en el mismo puesto de trabajo.
- Condiciones laborales precarias que no ayudan al logro eficaz de las metas esperadas.

Por tanto, los problemas de insatisfacción laboral surgen cuando los directivos de las organizaciones no consideran lo señalado en el párrafo anterior; es así que se debe tener claro que la satisfacción en el trabajo implica la actitud general de la persona hacia su trabajo, puesto que los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que las actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos así como con sus políticas, cumplir

con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre otras cosas.

Los directivos son responsables principalmente del logro de las metas trazadas por la entidad para buscar ser más competitivos en el mercado, pero también son responsables de que el capital humano que labora en la entidad se encuentre satisfecho con el formar parte de la entidad, con el desarrollar las tareas asignadas, con el aportar en el proceso de toma de decisiones, pues ello permitirá mejorar el nivel de identificación para con la entidad; puesto que cuando el factor humano no es valorado su aporte, además de contar con todas las comodidades para que logre trabajar, sucede algunos efectos tales como: Bajo rendimiento laboral, la desmotivación laboral, y principalmente un bajo nivel de identificación de los empleados con la entidad.

En el Perú, de forma específica en las entidades públicas, lo mencionado en los párrafos anteriores es difícil de alcanzar, principalmente porque en los cargos de confianza de los funcionarios existe un alto nivel de rotación, además mayormente no cuentan con las competencias y habilidades directivas necesarias para asumir dichas responsabilidades, lo cual genera que no se pueda satisfacer adecuadamente las expectativas del personal, por tanto el nivel de identificación para con la entidad no se sustenta en aspectos afectivos, sino principalmente en aspectos de continuar laborando para contar con algún ingreso económico.

Además, es frecuente que en las entidades públicas peruanas existan protestas, paros, huelgas, otros porque los trabajadores se sienten insatisfechos por una serie de factores como: Aspectos remunerativos, aspectos legales, aspectos ambientales, aspectos de corrupción, otros; por tanto, ello motiva el actual trabajo de investigación que pretende analizar

los factores o causas que generan la insatisfacción laboral y ello como logra relacionarse con el nivel de identificación laboral.

A nivel local, se tiene que en la Municipalidad Distrital “Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa” de Tacna es una entidad estatal emblemática en la región pues su rol principal es buscar atender la demandas sociales y económicos de la población en el distrito con mayor número de personas en Tacna (122,247 personas según el INEI, 2017). En base a nuestra experiencia laboral en la entidad antes mencionada y al acceso de sus documentos de gestión, se encontró que presenta la siguiente problemática: El personal prioriza sus intereses personales sobre los institucionales, no existe un reconocimiento de parte de la entidad a la labor destacada, no prevalece la meritocracia en la designación de los cargos de confianza, y mayormente el personal no se encuentra satisfecho con la gestión actual debido a que percibe que sus aportes no son considerados en las decisiones abordadas. Por tanto, la presente investigación pretende analizar los diversos factores que están afectando al nivel de satisfacción laboral del personal, y ello como se logra relacionar con su nivel de identificación para con la gestión y la entidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿En qué medida influye la satisfacción laboral en la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida influye la retribución en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018?
- b) ¿En qué medida influye la exigencia en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018?
- c) ¿En qué medida influye la participación en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de la retribución en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.
- b) Determinar la influencia de la exigencia en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.
- c) Determinar la influencia de la participación en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación

Monster (2009) es una empresa de empleo mundial vía web, que en dicho periodo desarrolló un estudio sobre la satisfacción laboral en Europa (muestra de 28.301 trabajadores precisan que lo que más les motiva en su entorno laboral es: Satisfacción personal – 45% (12.733 votos); dinero – 31% (8.660 votos); respeto de compañeros y jefes – 18% (5.259 votos); ascenso – 6% (1.649 votos); dentro de sus resultados encontró que casi la mitad de las personas afirman que la principal fuente de motivación laboral proviene de la satisfacción y realización personal, puesto que perciben que ello es más importante que el factor económico dentro de la entidad; ello implica por tanto, que los trabajadores valoran el sentirse bien en su entorno laboral, y que invierten gran parte de su vida en una organización, por ello se debe contar con las comodidades suficientes para lograr alcanzar las metas planteadas y por tanto que la entidad sea más competitiva.

Por lo tanto, el trabajo de investigación presentado se justifica desde la perspectiva que el personal es el recurso máspreciado dentro de una organización, pues de su eficiencia laboral depende en gran medida el buen funcionamiento institucional; sin embargo, el estar satisfecho laboralmente depende de ciertos factores relacionados con la motivación diaria que deben generar los directivos de la entidad para que el empleado se sienta satisfecho trabajando. Debido a que un trabajador satisfecho tiende a ser más productivo, para ello se deben considerar los siguientes aspectos: Una adecuada retribución económica por el esfuerzo laboral y la responsabilidad asociada al puesto de trabajo; una estabilidad laboral; el que los ascensos se sustenten en aspectos meritocráticos; un buen clima laboral; que las expectativas personales coincidan mayormente con los intereses

organizacionales; el ser considerado en el proceso de toma de decisiones; y el fortalecimiento de las capacidades laborales.

Lo anterior justifica el actual trabajo de investigación, puesto que se buscó analizar los diversos factores que hacen que el personal de una entidad pública se motive con la finalidad de dar un mejor servicio a la ciudadanía.

1.4.2. Importancia

Los responsables de las organizaciones no deben olvidar que tratan con seres humanos, que tienen aspiraciones y necesidades, las cuales no pueden ser ignoradas, se debe al contrario estar atento sobre ellas, como que el trabajador se sienta reconocido, que perciba que aporta sus conocimientos, habilidades, de tal forma que se beneficien todos los que integran el equipo de trabajo que genera productividad.

Es importante la investigación, puesto que les permitirá a los funcionarios de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, priorizar algunas estrategias para mejorar la satisfacción de su personal, que se resumen en:

- Relevancia científico – social; puesto que se analizó las características del nivel de satisfacción laboral que permita mejorar la identificación organizacional de su personal; que servirá para planes de mejoramiento institucional.
- Relevancia académica; porque los resultados de la investigación servirán para otros investigadores que estén interesados en profundizar y/o complementar la temática abordada.
- Relevancia práctico – institucional; porque el trabajo de investigación permitió valorar en los funcionarios, la importancia de impulsar la satisfacción laboral como una estrategia para proporcionar un mejor servicio a la comunidad.

1.4.3. Alcance

El alcance de la investigación considera al personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, a los cuales se les cuestionó sobre su nivel de satisfacción laboral dentro de la entidad edil, de forma similar sobre su nivel de identificación con la institución; con ambos resultados se logró relacionar las respuestas, con la finalidad de generar aportes a los funcionarios para mejorar el servicio a la ciudadanía.

1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación espacial

El trabajo de investigación abarcó a la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna (Perú).

1.5.2. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se desarrolló en el periodo 2018.

1.5.3. Delimitación conceptual

El desarrollo del marco teórico consideró las bases teóricas sobre la satisfacción laboral e identificación institucional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN

En base a la revisión de trabajos de investigación afines, se destacan los siguientes:

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a) Nava; Hernández; Hernández; Pérez; Hernández; Matus y Balseiro (2013); investigaron “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”; artículo de la revista Medigraphic (Colombia); donde el estudio realizado fue transversal, observacional y descriptivo, se utilizó una muestra de 594 enfermeros; cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción laboral para identificar los factores asociados a esta variable con los empleados de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de cuidado a los pacientes: Los resultados fueron que los factores identificados con la insatisfacción laboral eran promoción y la competencia profesional, así los mejores calificados fue la relación interpersonal con los jefes y compañeros, asimismo los factores extrínsecos no revelaron diferencias significativas a nivel estadístico. En general los enfermeros tienen una calificación de nivel medio o alto de satisfacción laboral.

- b) Abrajan; Contreras y Montoya (2009) investigaron el “Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa”; cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación con las condiciones de trabajo en empresas de distinto país de origen (una mexicana y una extranjera) de una ciudad

fronteriza por medio del diseño y aplicación de un instrumento semiestructurado con 17 índices. Los resultados indican que en la empresa mexicana se registraron catorce parámetros favorables y tres desfavorables, en tanto que en la extranjera se hallaron diez favorables y siete desfavorables; los índices desfavorables en ambas se relacionaron con aspectos de comunicación y motivación a los trabajadores; por tanto, se concluye que dentro de la empresa mexicana los trabajadores experimentan un mayor grado de satisfacción laboral que los miembros de la organización extranjera.

- c) Alonso (2008) investigaron “Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración”; El tipo de estudio fue básico, nivel descriptivo-transversal, diseño no experimental y muestra de 80 empleados administrativos y de servicios de una universidad pública, se utilizó el cuestionario de satisfacción en el trabajo de Cokk, Wall y Warr (1979), El objetivo del estudio fue determinar si existe diferencias en la percepción de la satisfacción laboral, cuya base es el Modelo de las carencias del empleado (Herzberg-1959); los resultados del estudio fueron los siguientes: Se encontró que existe un nivel más elevado de satisfacción laboral en mujeres, los empleados de más edad, empleados con mayor antigüedad y con un contrato eventual. Los factores externos como las relaciones sociales, con los jefes son los que producen una menor satisfacción; y es preciso aplicar acciones concretas para mejorar la relación comunicativa vertical.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a) Pérez y Rivera (2013) investigaron el “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”; de tipo básico y de diseño no experimental, de nivel correlacional; se utilizaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, la cual esta adecuada

al contexto peruano por Alarco (2010). De una muestra de 107 empleados; se ha evidenciado que existe predominio del nivel medio con un 57,9%, por lo cual un buen clima organizacional es uno de los factores indispensables en la institución, porque tiene influencia en la satisfacción laboral, teniendo como resultado final que si existe una relación de causa-efecto positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

- b) Hospinal (2013) investigaron el “Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C.”; el estudio realizado fue de nivel correlacional y de tipo básico, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo; cuyos resultados fueron: La satisfacción laboral es positiva y se encuentra en el intervalo de [3.5114, 3.8967] y sus factores críticos son: satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción por el trabajo en general, satisfacción en la relación de jefe-subordinado y satisfacción por el trabajo en general. En cuanto al clima organizacional también es positivo y se encuentra en el intervalo de [3.3029, 3.6537]; Los factores críticos son: equidad, reconocimiento y cohesión.

Por lo tanto el clima organizacional influye en un 84.6% en la satisfacción laboral, dado los resultados del p value $< 0,05$ y el R^2 es de 84.6%.

2.1.3. Antecedentes locales

- a) Cornejo (2014) desarrolló una investigación denominada “La satisfacción académica y su incidencia en la imagen institucional del Centro Cultural Peruano Norteamericano – Filial Tacna; en el año 2013”; trabajo de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna; donde el objetivo fue determinar la incidencia de la satisfacción académica sobre la imagen institucional; de tipo básico, de nivel correlacional, y de diseño no experimental, la muestra fue de 114 estudiantes; se encontró que los estudiantes están muy contentos con el

servicio educativo recibido, por tanto, su nivel de satisfacción académica es muy adecuado, siendo el “Desempeño del docente” es el indicador más relevante, y el “Contenido de la unidad y grado de cumplimiento” esta enfocado a mejorar; además que los estudiantes precisan que la entidad se caracteriza por una imagen institucional adecuada, siendo la “Imagen estratégica” el indicador más destacado, y la “Imagen social” el focalizado a mejorar; finalmente existe una relación directa y significativa entre los indicadores de la satisfacción académica y los indicadores de la imagen institucional.

2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS

2.2.1. Definición de satisfacción laboral

Robbins (2009, p. 54) lo define como “La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”.

Palma (2005) indica que existen dos niveles de estudio en lo que a satisfacción refiere: Por facetas la que muestra un grado menor o mayor de satisfacción referente a los aspectos específicos del trabajo: Condiciones del trabajo, reconocimiento, supervisión recibida, políticas de la empresa. Beneficios y compañeros del trabajo y a nivel general que se muestra como promedio respecto al sentir del trabajador frente a las diferentes facetas de su trabajo.

2.2.2. Factores que inciden en la satisfacción laboral

Davis y Newstrom (2001) logran identificar algunos factores que logran incidir en la satisfacción laboral de los trabajadores, se tiene:

- **Retribución económica:** La importancia se sustenta en lo que pueden adquirir los trabajadores con el sueldo percibido, realizar una comparación del salario que reciben frente a otros que desempeñan el mismo trabajo, etc.
- **Seguridad laboral:** Implica la integridad física necesaria para el correcto desempeño de las funciones encargadas.
- **Participación y reconocimiento:** Implica el participar en el proceso de toma de decisiones, el ser tomado en cuenta por los directivos; y el otro aspecto implica el que la entidad reconozca el esfuerzo y entrega del personal en beneficio de la institución y de la comunidad.
- **Posición profesional:** Implica que cuanto más alto sea el cargo que ocupe en la empresa, es más probable que declare sentirse satisfecho con su empleo.
- **Supervisión:** El personal se siente más satisfecho cuando recibe una retroalimentación adecuada de los superiores que le permita proporcionar un mejor rendimiento laboral.

En base a dichos factores, se han logrado escoger tres, los cuales son considerados en la presente investigación como las dimensiones para el análisis de la variable satisfacción laboral, se tiene:

- a) **Retribución:** Implica la contraprestación que recibe el trabajador por la labor encargada dentro de una organización, que se especifica en la formalidad de la relación laboral.
- b) **Exigencia del trabajo:** Implica que las labores encargadas por la organización deberían guardar relación con la formación profesional y/o técnica del trabajador, en base a ello se detallan las metas y objetivos a alcanzar dentro de un periodo predeterminada.

- c) Participación en el trabajo: Implica que el trabajador es considerado por los funcionarios de la empresa en la toma de decisiones, puesto que su opinión es importante para la mejora del servicio.

2.2.3. Aspectos a considerar para mejorar la satisfacción laboral

Para aumentar la satisfacción en el trabajo y facilitar la adaptación de los trabajadores, se necesita que se reconozca al empleado y este debe ser aceptado como individuo con su patrón propio de debilidades, fortalezas y necesidades.

En uno de los enfoques tradicionales, indica que se debe atender los descontentos de los empleados hasta que estos se quejan, suponiendo antes se sentían satisfechos. Este enfoque es inconveniente bajo dos aspectos. En primer lugar, es posible que las quejas se manifiesten, pero quizás no reflejen las verdaderas causas que originan el descontento. En segundo lugar, desde el punto de vista administrativo, probablemente es menos eficaz hacer frente a las quejas que evitar de que ocurran.

Muchas de las causas potenciales de quejas se podrían evitar aplicando un sistema eficaz de comunicaciones a través de toda la estructura organizacional de la empresa, en la que se transmita a los empleados las razones por las que se fundan las políticas, cambios, diseños, etc. La participación efectiva de los trabajadores en los programas de modificaciones industriales es algo, que va más allá de la comunicación, es comprobado que a los trabajadores no les es suficiente con saber de una proyectada modificación y de sus razones; sino que para ellos es más gratificante poder participar en la toma de decisiones de algunos detalles del programa, lo que genera actitudes de solidaridad con el equipo de trabajo y de identificación personal con el programa.

Existen por lo menos otras tres prácticas que indican influencia sobre la satisfacción en el trabajo: la colocación y la selección inicial de los trabajadores, hacer que comprendan que la administración los reconoce y valora su contribución para la compañía; y la previsión de oportunidades de conseguir asesoramiento industrial. El asesoramiento en la industria no está preparado para el tratamiento de disturbios psicológicos serios. Por el contrario, ayuda a los trabajadores a solucionar las clases más simples de problemas emocionales que pudieran intervenir con la eficacia de su comportamiento dentro de la compañía, la comunidad y la familia.

2.2.4. Definición y cómo mejorar la identificación

Gioia, Schultz y Corley (2000, p. 32) señala que la identidad es “Un concepto construido y reconstruido por miembros de la organización, que se forma a través de los grupos sociales”.

Tajfel y Turner (1996, p. 18) señalan que la identidad “Tiene la función de comunicar un sentido de permanencia mientras se experimenta la variabilidad necesaria para la adaptación de la organización a nuevas situaciones”.

Las organizaciones priorizan el contar con un personal identificado con su entidad, pues ello redundaría en el proporcionar un mejor servicio; a continuación, se mencionan algunas herramientas para mejorar el grado de identificación organizacional (Robbins, 2009):

- Se recomienda a los directivos impulsar actividades de integración, en horarios extra laborales que permitan conocerse más entre el personal y valorar las relaciones laborales.
- Se debe aumentar al tema de la capacitación porque es importante que en las empresas se promuevan cursos relacionados con el trabajo de cada uno

de los empleados y también se puede realizar actividades externas y cursos libres.

- El incesante mejoramiento del ambiente laboral y los trabajos de integración del tipo laboral o familiar, son métodos muy efectivos para aumentar sentido de identificación en la organización.
- El suscitar la participación de los trabajadores en aspectos relacionados a la toma de las decisiones laborales, dado que en este tipo de administración el trabajador es considerado no solo como un empleado que se dedica a realizar una tarea, sino también como un productor de ideas y una fuente de aportes que sirven para mejorar los procesos con base en la experiencia.

2.2.5. Concurrencia de intereses del trabajador y de la empresa

Cada uno de los trabajadores debe sentirse identificado con la empresa donde labora, ya que este debe estar en condiciones de poder sobrevivir compitiendo en un mercado cambiante y turbulento, porque del éxito de esta depende también su trabajo. Es claro que los trabajadores compiten entre ellos por los mejores puestos, dentro y fuera de la empresa, por lo tanto, ellos deben ofrecer mejores servicios en cuanto a tiempo, calidad y costos, porque son sus clientes que les dan la oportunidad de trabajar.

Los trabajadores deben esforzarse por orientar sus conocimientos y cualidades para que tengan mayor acceso al empleo y al desarrollo, tal como lo hacen las empresas a través de sus políticas de personal en la que tienden a la capacitación constante con motivación individualizada, las cuales se han constituido como factores decisivos para incorporar, producir y gestionar el llamado cambio tecnológico.

La capacidad de aprender, la adaptabilidad, la predisposición a los cambios, la instrucción, la creatividad, el aprendizaje y la inteligencia, es así que se ha formado un componente que no se consume ni desgasta con la

producción, por el contrario, crece de modo exponencial con una administración apropiada, dentro de cada empresa y referente a cada trabajador.

Las nuevas técnicas respecto a la administración de personal señalan a la identificación del trabajador como un equipo que se diferencia cada vez más de la imagen de un jefe y un empleado enfrentados en un reducido ámbito. Esa tendencia compromete una mayor colaboración de los integrantes de la comunidad laboral en la toma de decisiones a manera de garantizar; la identificación y el apoyo para el logro de los objetivos empresariales y así permitir que los empleados se sientan realizados.

El objetivo principal de una adecuación a un sistema de trabajo debe ser la autonomía y descentralización de las organizaciones empresariales o instituciones, para de esa manera facilitar que el personal se adecue a las exigencias volubles del mercado a través de decisiones que cuenten con la participación de los trabajadores. Asimismo, se deben adaptar de manera rápida a las obligaciones laborales, por acuerdo de partes sea en forma colectiva o individual, según sea el caso, respetando los derechos que la legislación considere indisponibles debiendo anteponer el bienestar general.

Las organizaciones tienen relación con la comunidad, las autoridades públicas, los clientes y sus propios empleados. Las vinculaciones que existe entre las organizaciones y los antes mencionados, no deben asentarse en intereses que los enfrenten por el contrario se deben abordar con criterios participativos y democráticos. De la misma manera no debe existir una sociedad en contra de los individuos que la conforman. Por lo tanto, una empresa solo puede funcionar poniendo en práctica la adhesión e identificación del personal.

2.2.6. Dimensiones de la identificación institucional

Robbins (2009) resalta la importancia de contar con un personal identificado con la institución, pues ello se verá reflejado en una mejora significativa de su desempeño laboral, por tanto, precisa las siguientes dimensiones para analizar el nivel de identificación del personal:

- Conocimiento de la entidad: Implica que el trabajador debe conocer la visión, misión, objetivos estratégicos, valores, otros, que caracterizan a la organización.
- Compromiso: Representa el nivel de implicación intelectual y emocional que caracteriza al trabajador para con su organización.
- Realización: Implica si el trabajador considera que su labor dentro de la organización le permita una mejora en su desarrollo personal y profesional.

2.3. MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA

2.3.1. Alineamiento estratégico

En base a la revisión del Plan Estratégico Institucional 2018 - 2021 se destacan los siguientes aspectos:

- a) **Visión de desarrollo 2018 – 2021:** Gregorio Albarracín, distrito moderno, seguro, competitivo, saludable, con desarrollo sostenible e igualdad de oportunidades.
- b) **Misión:** Brindar servicios de calidad al ciudadano promoviendo el desarrollo integral y sostenible que mejore el nivel de vida de la población albarracina a través de una gestión transparente y participativa.
- c) **Escenario apuesta al 2030:** El distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa tiene una población de 168,564 habitantes, en este escenario, la población albarracina hace uso del ejercicio de sus derechos fundamentales, con igualdad de género e identidad cultural y con igualdad de oportunidades.

El índice de desarrollo humano se incrementa en el distrito y el porcentaje de personas en condiciones de pobreza se ha disminuido considerablemente.

Ha mejorado la calidad de servicios de salud, reduciendo la tasa de mortalidad infantil y de la población en general.

El distrito ha fortalecido los servicios de educación el porcentaje alumnos que lograron desempeño suficiente en comprensión lectora del 2° grado de primaria ha aumentado, así como el porcentaje de alumnos que lograron desempeño suficiente en comprensión matemática del 2° grado. Todo ello se logró con las fuentes cooperantes de los sectores involucrados.

El porcentaje de habitabilidad se ha incrementado, accediendo mayor población a los servicios básicos de saneamiento y electrificación. Se garantiza el uso adecuado y el mantenimiento de la red vial del distrito. Se han creado espacios públicos recreativos y deportivos de integración familiar.

La gestión pública es moderna, simplificada y transparente al servicio de la ciudadanía, la planificación del desarrollo del distrito se realiza de manera concertado con la sociedad civil, se logró mayor participación ciudadana y se fortaleció la gobernabilidad democrática.

La seguridad ciudadana se ha fortalecido, reduciendo considerablemente los índices de faltas y delitos pese al crecimiento poblacional del distrito, se cuenta con infraestructura tecnológica de punta en la prevención de delitos.

Índice de competitividad se ha incrementado y se ha alcanzado el desarrollo de la actividad artesanal, turística y comercial del distrito y se han realizado actividades productivas en favor de las MYPES mediante asistencia técnica, transferencia tecnológica e incentivos.

Se ha mejorado la calidad de infraestructura urbana y el ambiente sostenible del ecosistema logrando un mayor Porcentaje de participación de la población urbana en el programa de reciclaje y aumentado el porcentaje de toneladas de residuos sólidos, con disposición final adecuada. Se ha reducido el grado de vulnerabilidad ante el riesgo de desastres porcentaje de la población preparada para la prevención de riesgo de desastre.

2.3.2. Ejes estratégicos de desarrollo

A continuación, en base a la revisión del Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021, se detallan los ejes estratégicos con sus respectivos objetivos, los cuales se pretende alcanzar en el mediano plazo, se tiene:

Tabla 1

Ejes y objetivos estratégicos 2018 – 2021 - MDCGAL

EJE ESTRATÉGICO / COMPONENTE	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Derechos fundamentales de la persona e Identidad Distrital.	Incrementar al nivel de desarrollo humano.
Oportunidades y acceso a servicios.	Mejorar la calidad de servicios de salud y educación. Incrementar el nivel de habitabilidad.
Estado y gobernabilidad.	Mejorar la calidad de gestión pública. Fortalecer la seguridad ciudadana.
Economía diversificada, competitividad y empleo.	Mejorar el nivel de competitividad territorial.
Territorio e infraestructura.	Mejorar la calidad de infraestructura urbana. Fortalecer el nivel de centros de producción. Mejorar la calidad del servicio de saneamiento.
Ambiente recursos naturales y riesgos y desastres.	Mejorar el ambiente sostenible del ecosistema. Reducir el grado de vulnerabilidad ante el riesgo de desastres.

Nota: Datos del PEI 2018 - 2021

Tabla 2*Objetivos estratégicos, indicadores y metas 2018 – 2021 - MDCGAL*

	<u>INDICADOR</u>	<u>LÍNEA BASE</u>	<u>TENDENCIAL 2021</u>	<u>META 2021</u>
1. Incrementar el nivel de desarrollo humano	Índice de desarrollo humano	0.5212	0.5717	0.59
	Porcentaje de Personas en Condiciones de Pobreza	23.1	23.1	20.75
2. Mejorar la calidad de servicios de salud y educación	Tasa de mortalidad de madres que fallecen por cada 100 000 Nacidos Vivos	155.4	231.56	155.4
	Tasa de mortalidad infantil por cada 1000 nacidos vivos	4.66	0	0
	Prevalencia de población con enfermedades de Cáncer por cada 100 000 personas	290	464.22	464.22
	Porcentaje de alumnos que lograron desempeño suficiente en comprensión lectora del 2° grado de primaria.	75.2	79.77	79.77
3. Incrementar el nivel de habitabilidad	Porcentaje de los alumnos que lograron desempeño suficiente en comprensión matemática del 2do grado de primaria.	65.6	66.08	68.08
	Porcentaje de Habitabilidad	80	80	85
4. Mejorar la calidad de gestión pública	Porcentaje de personas con 18 años a mas, que consideran la corrupción como un problema central	48.1	59.17	48.1
5. Fortalecer la seguridad ciudadana	Tasa de faltas registradas (Por cada 10 000 habitantes)	35	0	0
	Tasa de delitos registradas (Por cada 10 000 habitantes)	64	78	64
6. Mejorar el nivel de competitividad territorial distrital	Índice de competitividad	6.4	7.25	7.25
7. Mejorar la calidad de infraestructura urbana	Porcentaje de población urbana sin acceso a servicio de transitabilidad	45	45	45
8. Fortalecer el nivel de centros de producción	Número de centros de producción	286	702	702
	Porcentaje de conexiones domiciliarias de servicio de saneamiento	87.1	87.1	88.1
9. Mejorar la calidad del servicio de saneamiento	Porcentaje de colaboración de la población urbana en el programa de reciclaje	19.54	11.77	24
	Porcentaje de toneladas de residuos sólidos, con disposición final adecuada	1.06	1.98	5
10. Mejorar el ambiente sostenible de ecosistemas	Porcentaje de la población preparada para la prevención de riesgo de desastres naturales y antrópicos	0.05	0.23	4.18
11. Reducir el Grado de Vulnerabilidad ante el Riesgo de Desastres				

Nota: Datos del PEI 2018 - 2021

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Se destacan los siguientes términos básicos:

- a) Satisfacción: Implica el personal que se siente adecuadamente formando parte de una entidad, lo que permite sentirse más motivado para poder cumplir con las tareas encargadas (Robbins, 2009).
- b) Identificación: Se da cuando los empleados se sienten comprometidos y representados con la empresa u entidad donde labora. Asimismo, prioriza los intereses de la entidad sobre sus propios intereses, lo cual implica que busca “colocarse la camiseta” (Palma, 2005).
- c) Motivación: Es la fuerza que te impulsa a lograr los objetivos y metas organizacionales, que son condicionados por la capacidad y voluntad de esfuerzo para desarrollar las tareas esperadas con el fin de satisfacer sus necesidades (Hellriegel, Slocum, y Woodman, 1999).
- d) Trabajo en equipo: Involucra un grupo de personas trabajando de manera coordinada para la ejecución de un proyecto; es decir, estas personas tienen intereses en común que les permite precisar estrategias para alcanzar los objetivos priorizados (Alonso, 2008).
- e) Liderazgo: Es la capacidad de poder e influencia sobre los demás, que se logra a través de la comunicación. Esta capacidad está orientada al logro de una o varias metas planteadas por la empresa (Hellriegel, Slocum, y Woodman, 1999).
- f) Organización: Son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas (Alonso, 2008).
- g) Clima laboral: Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque

en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características (Robbins, 2009).

- h) Satisfacción global: Un juicio global, percepción, o actitud relacionada con la superioridad del servicio; implica el sentirse bien desarrollando las tareas encargadas (Robbins, 2009).
- i) Calidad del servicio: Ir al encuentro de o exceder las expectativas de los clientes; además de lograr que las personas se sientan contentas con el servicio que proporciona la organización (Palma, 2005).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Hipótesis general

Existe influencia de la satisfacción laboral sobre la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe influencia de la retribución en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.
- b) Existe influencia de la exigencia del trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.
- c) Existe influencia de la participación en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.

3.2. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

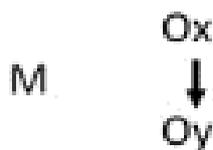
3.2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básico o puro, puesto que se buscó aportar al conocimiento existente; y de nivel explicativo, puesto que se analizó la

existencia de la relación causal entre las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, puesto que ninguna variable fue alterada de forma deliberada; y de corte transversal, puesto que se recabó la información en un momento del tiempo (Hernández y otros, 2014); en base al siguiente esquema:



- M = Muestra
- Ox = Datos de la variable independiente “Satisfacción laboral”
- Oy = Datos de la variable dependiente “Identificación institucional”
- ↓: Influencia

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población de trabajadores y funcionarios de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa es de 230 personas en base al Cuadro de Asignación de Puestos – CAP.

Tabla 3
Población

Órgano	N°	%
Alta Dirección y Asesoramiento	40	17,40
De Apoyo	23	10,00
De Línea	167	72,60
Total	230	100,00

Nota: Datos extraídos del CAP – MDCGAL

3.3.2. Muestra

Para la determinación de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N Z_{\alpha/2}^2 P(1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z_{\alpha/2}^2 P(1 - p)}$$

- Nivel de confiabilidad del 95%. ($Z = 1,96$)
- Margen de error $\pm 5\%$. (e)
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50%. (P)
- Tamaño de la población es 230. (N)

$$230 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$(230 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = 144$$

Por tanto, el tamaño de la muestra es de 144 trabajadores a encuestar; los cuales serán seleccionados al azar y de forma proporcional (ver Tabla 4).

Tabla 4

Muestra

Órgano	N°	%
Alta Dirección y Asesoramiento	25	17,40
De Apoyo	14	10,00
De Línea	105	72,60
Total	144	100,00

Nota: Total de cuestionarios aplicados y del CAP MDCGAL

3.4. VARIABLES E INDICADORES

En la Tabla 5, se tiene las dimensiones e indicadores para cada variable de estudio:

Tabla 5
Variables y dimensiones

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Variable Independiente: Satisfacción laboral	La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Robbins (2009)	Retribución. Exigencia del trabajo. Participación en el trabajo.	Contribución en el trabajo, contraprestación de la entidad. Trabajo desafiante, habilidades utilizadas. Considerado en las decisiones, colaborar con los demás.	Likert (05 opciones): Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre
Variable dependiente: Identificación institucional	Un concepto construido y reconstruido por miembros de la organización, que se forma a través de los grupos sociales. Gioia, Schultz y Corley (2000)	Conocimiento de la entidad Compromiso Realización	Visión, misión, objetivos. Valores, entrega. Crecimiento personal, logro de metas personales.	Likert (05 opciones): Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre

Nota: Instrumentos de “Satisfacción laboral” e “Identificación institucional”

3.5. INSTRUMENTOS Y FUENTES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de investigación fue la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario. Los instrumentos fueron confeccionados por el investigador, los cuales fueron validados a través del Juicio de Expertos (se anexa) y la revisión bibliográfica respectiva; se aplicaron dos instrumentos:

- Cuestionario para analizar la satisfacción laboral del trabajador.
- Cuestionario para analizar el nivel de identificación del trabajador para con su organización.

Se utilizó la Escala de Likert (desde 1 = muy en desacuerdo con lo afirmado en el ítem hasta 5 = muy de acuerdo con lo afirmado en el ítem) para

el análisis de las respuestas proporcionadas en ambos instrumentos. De donde, la relación de cada ítem con su respectiva dimensión, para ambas variables, se tiene:

Tabla 6

Dimensión – ítems: Satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Ítems
SATISFACCIÓN LABORAL	Retribución	1, 2, 3
	Exigencia del trabajo	4, 5, 6, 7
	Participación en el trabajo	8, 9, 10

Nota: Datos del cuestionario “Satisfacción laboral”

Tabla 7

Dimensión – ítems: Identificación institucional

Variable	Dimensiones	Ítems
IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Conocimiento de la entidad	1, 2, 3, 4, 5
	Compromiso	6, 7, 8, 9, 10
	Realización	11, 12, 13, 14, 15

Nota: Datos del cuestionario “Identificación institucional”

Sobre la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una Prueba Piloto a 25 trabajadores de la entidad, obteniendo valores del estadístico de Alpha de Cronbach de 0,873 (variable “Satisfacción laboral”) y 0,903 (variable “Identificación institucional”), como se aprecia en los siguientes reportes (la versión ampliada se anexa):

Tabla 8
Alpha de Cronbach: Satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
0,873	10

Dimensión	Alpha de Cronbach
Retribución	0,713
Exigencia del trabajo	0,825
Participación en el trabajo	0,750

Nota: Reporte del SPSS 24,0

Tabla 9
Alpha de Cronbach: Identificación institucional

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
0,903	15

Dimensión	Alpha de Cronbach
Conocimiento de la entidad	0,812
Compromiso	0,848
Realización	0,818

Nota: Reporte del SPSS 24,0

Puesto que los valores son superiores a 0,70, implica que dichos instrumentos son aceptables y ya podrían aplicarse en el trabajo de campo (George y Mallery, 2003).

3.6. PROCESAMIENTO Y TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 24,0 en español; sobre el análisis de los resultados se usaron las siguientes técnicas estadísticas: Tablas de frecuencias, gráficos de barras, y regresión lineal para efectuar el contraste de las hipótesis planteadas puesto que se trata de una relación causa – efecto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.1.1. Resultados “Satisfacción laboral”

Tabla 10
Dimensión “Retribución”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	4,9	4,9	4,9
Regular	26	18,1	18,1	22,9
Alto	111	77,1	77,1	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Resultados obtenidos del Cuestionario “Satisfacción laboral”

Los resultados de la Tabla 10 hacen referencia a la dimensión “Retribución”, de donde el 77,1% del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa considera que es de nivel adecuado o alto la retribución que recibe de la entidad por la prestación del servicio encargado, el 18,1% indica que es de nivel regular, y solamente el 4,9% que es de nivel bajo.

Tabla 11
 Dimensión “Retribución” (por pregunta)

		Recuento	% de N columnas
Me siento satisfecho porque contribuyo en los procesos del trabajo.	Nunca	2	1,4%
	Casi nunca	6	4,2%
	Indiferente	7	4,9%
	Casi siempre	66	45,8%
	Siempre	63	43,8%
El esfuerzo que despliego para desarrollar mi trabajo está acorde con las retribuciones que recibo.	Nunca	2	1,4%
	Casi nunca	10	6,9%
	Indiferente	25	17,4%
	Casi siempre	67	46,5%
El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción.	Siempre	40	27,8%
	Nunca	4	2,8%
	Casi nunca	6	4,2%
	Indiferente	15	10,4%
	Casi siempre	49	34,0%
	Siempre	70	48,6%

Nota: Resultados del cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 11 se analizan cada una de las preguntas, de donde los aspectos más destacados fueron que el trabajador considera que se siente satisfecho porque contribuye en los procesos del trabajo y que el lograr las tareas encargadas le genera satisfacción.

Tabla 12
Dimensión “Exigencia del trabajo”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	2,1	2,1	2,1
Regular	33	22,9	22,9	25,0
Alto	108	75,0	75,0	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Resultados del cuestionario “Satisfacción laboral”

Los resultados de la Tabla 12 hacen referencia a la dimensión “Exigencia del trabajo”, de donde el 75,0% del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa considera que es de nivel adecuado o alto la exigencia del trabajo encargado respecto a su formación, el 22,9% indica que es de nivel regular, y solamente el 2,1% que es de nivel bajo.

Tabla 13
 Dimensión “Exigencia del trabajo” (por pregunta)

		Recuento	% de N columnas
Considero que la exigencia laboral está acorde con mi formación académica.	Nunca	4	2,8%
	Casi nunca	3	2,1%
	Indiferente	18	12,5%
	Casi siempre	66	45,8%
	Siempre	53	36,8%
Me agrada desarrollar las funciones del cargo que actualmente desempeño.	Nunca	4	2,8%
	Casi nunca	0	0,0%
	Indiferente	13	9,0%
	Casi siempre	67	46,5%
	Siempre	60	41,7%
El cargo que desempeño necesita que me capacite con frecuencia.	Nunca	3	2,1%
	Casi nunca	10	6,9%
	Indiferente	12	8,3%
	Casi siempre	61	42,4%
	Siempre	58	40,3%
Considero que el trabajo que desempeño está acorde con mis expectativas.	Nunca	3	2,1%
	Casi nunca	7	4,9%
	Indiferente	21	14,6%
	Casi siempre	79	54,9%
	Siempre	34	23,6%

Nota: Resultados del cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 13 se analizan cada una de las preguntas, de donde los aspectos más destacados fueron que el trabajador considera que le agrada desarrollar las funciones del cargo que actualmente desempeña y que la exigencia//a laboral está acorde con su formación académica.

Tabla 14
Dimensión “Participación en el trabajo”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	4,9	4,9	4,9
Regular	35	24,3	24,3	29,2
Alto	102	70,8	70,8	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Resultados del cuestionario “Satisfacción laboral”

Los resultados de la Tabla 14 hacen referencia a la dimensión “Participación en el trabajo”, de donde el 70,8% del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa considera que es de nivel adecuado o alto la participación que se tiene en el proceso de toma de decisiones, el 24,3% indica que es de nivel regular, y solamente el 4,9% que es de nivel bajo.

Tabla 15
 Dimensión “Participación en el trabajo”

<i>Dimensión “Participación en el trabajo” (por pregunta)</i>		Recuento	% de N columnas
Considero que mis participaciones y aportes son considerados en la entidad.	Nunca	3	2,1%
	Casi nunca	13	9,0%
	Indiferente	31	21,5%
	Casi siempre	55	38,2%
	Siempre	42	29,2%
Creo que mi trabajo es importante para las personas que hacen uso del servicio que presta la entidad.	Nunca	2	1,4%
	Casi nunca	4	2,8%
	Indiferente	15	10,4%
	Casi siempre	52	36,1%
	Siempre	71	49,3%
Considero que mis colaboradores están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo.	Nunca	2	1,4%
	Casi nunca	7	4,9%
	Indiferente	10	6,9%
	Casi siempre	59	41,0%
	Siempre	66	45,8%

Nota: Resultados del cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 15 se analizan cada una de las preguntas, de donde los aspectos más destacados fueron que el trabajador considera que su trabajo es importante para las personas que hacen uso del servicio que presta la entidad y que los compañeros están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo.

Tabla 16
Variable “Satisfacción laboral”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	2,1	2,1	2,1
Regular	22	15,3	15,3	17,4
Alto	119	82,6	82,6	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Resultados del cuestionario “Satisfacción laboral”

Los resultados de la Tabla 16 hacen referencia a la variable “Satisfacción laboral”, de donde el 82,6% del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa considera que es de nivel adecuado o alto su nivel de satisfacción por laborar en dicha entidad municipal, el 15,3% indica que es de nivel regular, y solamente el 2,1% que es de nivel bajo.

Tabla 17
Variable “Satisfacción laboral” (por dimensión)

		Recuento	% de N columnas
Retribución	Bajo	7	4,9%
	Regular	26	18,1%
	Alto	111	77,1%
Exigencia del trabajo	Bajo	3	2,1%
	Regular	33	22,9%
	Alto	108	75,0%
Participación en el trabajo	Bajo	7	4,9%
	Regular	35	24,3%
	Alto	102	70,8%

Nota: Resultados del cuestionario “Satisfacción laboral”

En la Tabla 17 se efectúa una comparación de las dimensiones analizadas, de donde la más destacada fue la “Exigencia del trabajo”, seguido de la “Retribución”, y finalmente la “Participación en el trabajo”.

4.1.2 Resultados “Identificación institucional”

Tabla 18

Dimensión “Conocimiento de la entidad”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	41	28,5	28,5	28,5
Alto	103	71,5	71,5	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Resultados del cuestionario “Identificación institucional”

Los resultados de la Tabla 18 hacen referencia a la dimensión “Conocimiento de la entidad”, de donde el 71,5% del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa considera que es de nivel adecuado o alto su nivel de conocimiento del alineamiento institucional, y el 28,5% indica que es de nivel regular.

Tabla 19
 Dimensión “Conocimiento de la entidad” (por pregunta)

		Recuento	% de N columnas
Considero que conozco y puedo comunicar la visión y misión que tiene la MDCGAL.	Nunca	2	1,4%
	Casi nunca	11	7,6%
	Indiferente	27	18,8%
	Casi siempre	71	49,3%
	Siempre	33	22,9%
Considero que conozco los valores y principios que inspiran el accionar de la MDCGAL.	Nunca	1	0,7%
	Casi nunca	10	6,9%
	Indiferente	29	20,1%
	Casi siempre	66	45,8%
	Siempre	38	26,4%
Considero que conozco la estructura organizacional y funciones de las diferentes gerencias y oficinas de la MDCGAL.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	7	4,9%
	Indiferente	27	18,8%
	Casi siempre	59	41,0%
	Siempre	51	35,4%
Considero que la labor que realiza la MDCGAL contribuye de forma significativa al desarrollo del distrito.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	4	2,8%
	Indiferente	15	10,4%
	Casi siempre	55	38,2%
	Siempre	70	48,6%
Considero que puedo describir adecuadamente los logros de la actual gestión a cargo de la MDCGAL.	Nunca	1	0,7%
	Casi nunca	5	3,5%
	Indiferente	20	13,9%
	Casi siempre	63	43,8%
	Siempre	55	38,2%

Nota: Resultados del cuestionario “Identificación institucional”

En la Tabla 19 se analizan cada una de las preguntas, de donde los aspectos más destacados fueron que el personal considera que la labor que realiza contribuye de forma significativa al desarrollo del distrito y que puede describir adecuadamente los logros de la actual gestión.

Tabla 20
Dimensión “Compromiso”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	1,4	1,4	1,4
Regular	37	25,7	25,7	27,1
Alto	105	72,9	72,9	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Resultados del cuestionario “Identificación institucional”

Los resultados de la Tabla 20 hacen referencia a la dimensión “Compromiso”, de donde el 72,9% del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa considera que es de nivel adecuado o alto su nivel de compromiso con la gestión, el 25,7% indica que es de nivel regular, y solamente el 1,4% indica que es de nivel bajo.

Tabla 21
Dimensión “Compromiso” (por pregunta)

		Recuento	% de N columnas
Asumo en mi trabajo y vida, los mismos valores que inspiran a la MDCGAL.	Nunca	2	1,4%
	Casi nunca	2	1,4%
	Indiferente	26	18,1%
	Casi siempre	57	39,6%
	Siempre	57	39,6%
Hablo con frecuencia con mi familia y amistades sobre los valores y avances que tiene la MDCGAL.	Nunca	1	0,7%
	Casi nunca	5	3,5%
	Indiferente	35	24,3%
	Casi siempre	59	41,0%
	Siempre	44	30,6%
Me siento partícipe de la construcción de la historia de la MDCGAL.	Nunca	1	0,7%
	Casi nunca	13	9,0%
	Indiferente	22	15,3%
	Casi siempre	66	45,8%
	Siempre	42	29,2%
Trato con frecuencia de compartir con otros sobre lo que la MDCGAL hace en el ámbito local.	Nunca	2	1,4%
	Casi nunca	8	5,6%
	Indiferente	25	17,4%
	Casi siempre	67	46,5%
	Siempre	42	29,2%
Considero que la labor que realiza la MDCGAL tiene sentido.	Nunca	2	1,4%
	Casi nunca	1	0,7%
	Indiferente	15	10,4%
	Casi siempre	62	43,1%
	Siempre	64	44,4%

Nota: Resultados del cuestionario “Identificación institucional”

En la Tabla 21 se analizan cada una de las preguntas, de donde los aspectos más destacados fueron que el personal considera que su labor dentro de la entidad tiene sentido y que asume en su trabajo y vida diaria los mismos valores que inspiran a la entidad.

Tabla 22
Dimensión “Realización”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	2,8	2,8	2,8
Regular	34	23,6	23,6	26,4
Alto	106	73,6	73,6	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Resultados del cuestionario “Identificación institucional”

Los resultados de la Tabla 22 hacen referencia a la dimensión “Realización”, de donde el 73,6% del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa considera que es de nivel adecuado o alto su nivel de realización personal dentro de la entidad, el 23,6% indica que es de nivel regular, y solamente el 2,8% indica que es de nivel bajo.

Tabla 23
 Dimensión “Realización” (por pregunta)

		Recuento	% de N columnas
Considero que el trabajo que realizo en la MDCGAL da sentido a tu vida.	Nunca	2	1,4%
	Casi nunca	7	4,9%
	Indiferente	26	18,1%
	Casi siempre	59	41,0%
	Siempre	50	34,7%
Me siento importante contribuyendo a lograr objetivos institucionales de la MDCGAL.	Nunca	4	2,8%
	Casi nunca	4	2,8%
	Indiferente	23	16,0%
	Casi siempre	51	35,4%
Considero que he crecido como persona realizando mi trabajo en la MDCGAL.	Nunca	4	2,8%
	Casi nunca	2	1,4%
	Indiferente	19	13,2%
	Casi siempre	41	28,5%
Me siento laboralmente bien tratado en la MDCGAL.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	4	2,8%
	Indiferente	34	23,6%
	Casi siempre	51	35,4%
	Siempre	55	38,2%
Considero que mi proyecto personal de vida es compatible con los objetivos institucionales de la MDCGAL.	Nunca	2	1,4%
	Casi nunca	3	2,1%
	Indiferente	33	22,9%
	Casi siempre	59	41,0%
	Siempre	47	32,6%

Nota: Resultados del cuestionario “Identificación institucional”

En la Tabla 23 se analizan cada una de las preguntas, de donde los aspectos más destacados fueron que el personal considera que ha crecido como persona realizando su trabajo y que se siente importante contribuyendo a lograr objetivos institucionales de la entidad.

Tabla 24
Variable “Identificación institucional”

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	1,4	1,4	1,4
Regular	35	24,3	24,3	25,7
Alto	107	74,3	74,3	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Resultados del cuestionario “Identificación institucional”

Los resultados de la Tabla 24 hacen referencia a la variable “Identificación institucional”, de donde el 74,3% del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa considera que es de nivel adecuado o alto su nivel de identificación con la institución, el 24,3% indica que es de nivel regular, y solamente el 1,4% que es de nivel bajo.

Tabla 25*Variable “Identificación institucional” (por dimensión)*

		Recuento	% de N columnas
Conocimiento de la entidad	Bajo	0	0,0%
	Regular	41	28,5%
	Alto	103	71,5%
Compromiso	Bajo	2	1,4%
	Regular	37	25,7%
	Alto	105	72,9%
Realización	Bajo	4	2,8%
	Regular	34	23,6%
	Alto	106	73,6%

Nota: Resultados del cuestionario “Identificación institucional”

En la Tabla 25 se efectúa una comparación de las dimensiones analizadas, de donde la más destacada fue la “Realización”, seguido del “Compromiso”, y finalmente el “Conocimiento de la entidad”.

4.2. PROPUESTA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD

Para mejorar la satisfacción del personal de la municipalidad, se sugiere a los directivos y funcionarios de la entidad centrarse en incrementar la participación del personal, ya sea dándoles a conocer las principales decisiones adoptadas por la gestión o en la elaboración de los principales documentos de gestión, otros, para lo cual se deberían considerar los siguientes aspectos o factores, los cuales son propuestos por Jurburg, Tanco, Viles y Mateo (2015) en su trabajo denominado “La participación de los trabajadores: clave para el éxito de los sistemas de mejora continua”, sería:

- a) Alineación de la mejora continua: Implica que los funcionarios deben asegurarse de que cada trabajador tenga claras las metas y objetivos que deben cumplir en sus respectivas áreas, y ello como permite sumar en la consecución de la visión institucional.
- b) Incentivos: Implica que la municipalidad debería contar con una directiva interna que permita incentivar y saber reconocer las participaciones adecuadas del personal en diferentes espacios laborales y extra laborales, que permita otorgar reconocimientos institucionales.
- c) Comunicación: Implica que con frecuencia el funcionario debe interactuar con el personal a cargo, para analizar y proponer alternativas viables a la problemática que atraviesa el área y la entidad.
- d) Soporte organizacional: Implica que los funcionarios deben dar el soporte necesario a todas las actividades que promuevan las áreas de la municipalidad, que haga sentir al trabajador que se siente respaldado.
- e) Formación: Implica que los funcionarios de la municipalidad deberían priorizar la formulación e implementación de un plan de desarrollo de

capacidades del servidor público, el cual se sustente en los procesos administrativos de la gestión pública.

- f) Metodología: Implica que la entidad debería normar e implementar las formas de participar que tiene el servidor público dentro de la entidad, que le permitan recibir reconocimientos institucionales.
- g) Autoconfianza: Implica que los funcionarios deben resaltar de forma frecuente, que es importante para la gestión que el trabajador se involucre y participe, para lo cual se debe resaltar las habilidades y destrezas de cada uno en las tareas encomendadas.
- h) Empowerment: Implica que la entidad debe proporcionar las condiciones físicas y administrativas para que el servidor público pueda participar libremente y aportar.
- i) Influencia social: Implica que la entidad debe saber canalizar las diversas influencias que pudiera recibir los trabajadores de diversas entidades, la familia o demás grupos de interés.
- j) Satisfacción en general: Implica que la entidad debe proponer e implementar estrategias para que el trabajador se sienta contento de formar parte de la municipalidad, no solamente por la generación de un ingreso mensual.

4.3. CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS

4.3.1. Contraste de las hipótesis específicas

- a) La primera hipótesis específica es “Existe influencia de la retribución en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018”.

H₀: No existe influencia

H₁: Existe influencia

Tabla 26
Regresión lineal simple para la hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,802 ^a	0,642	0,640	3,745

a. Predictores: (Constante), Retribución

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3578,682	1	3578,682	255,202	0,000 ^b
	Residuo	1991,255	142	14,023		
	Total	5569,938	143			

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores: (Constante), Retribución

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	12,955	1,795		7,218	0,000
	Retribución	2,276	0,142	0,802	15,975	0,000

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

Nota: Resultados de los cuestionarios aplicados

De donde se obtuvo un valor del t calculado de 15,975 (valor de $p = 0,000$), además un valor de $R^2 = 64,2\%$ (que representa la bondad de ajuste del modelo) y un valor de $F = 255,202$ y su valor de $p = 0,000$ (que representa que la dimensión influye en la variable); puesto que el valor de p resultó ser inferior al 5% de significancia, se procede a rechazar H_0 ; es decir, existe influencia de la retribución en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, considerando un nivel de confianza del 95%.

- b) La segunda hipótesis específica es “Existe influencia de la exigencia del trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018”.

H_0 : No existe influencia

H_1 : Existe influencia

Tabla 27
Regresión lineal simple para la hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
2	0,896 ^a	0,804	0,802	2,776

a. Predictores: (Constante), Exigencia del trabajo

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
2	Regresión	4475,698	1	4475,698	580,813	0,000 ^b
	Residuo	1094,240	142	7,706		
	Total	5569,938	143			

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores: (Constante), Exigencia del trabajo

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
2	(Constante)	9,638	1,329		7,250	0,000
	Exigencia del trabajo	1,923	0,080	0,896	24,100	0,000

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

Nota: Resultados de los cuestionarios aplicados

De donde se obtuvo un valor del t calculado de 24,100 (valor de $p = 0,000$), además un valor de $R^2 = 80,4\%$ (que representa la bondad de ajuste del modelo) y un valor de $F = 580,813$ y su valor de $p = 0,000$ (que representa que la dimensión influye en la variable); puesto que el valor de p resultó ser inferior al 5% de significancia, se procede a rechazar H_0 ; es decir, existe influencia de la exigencia del trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, considerando un nivel de confianza del 95%.

c) La tercera hipótesis específica es “Existe influencia de la participación en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018”.

H_0 : No existe influencia

H_1 : Existe influencia

Tabla 28

Regresión lineal simple para la hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
3	0,824 ^a	0,679	0,676	3,551

a. Predictores: (Constante), Participación en el trabajo

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
3	Regresión	3779,712	1	3779,712	299,805	0,000 ^b
	Residuo	1790,226	142	12,607		
	Total	5569,938	143			

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores: (Constante), Participación en el trabajo

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
3	(Constante)	13,177	1,645		8,013	0,000
	Participación en el trabajo	2,263	0,131	0,824	17,315	0,000

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

Nota: Resultados de los cuestionarios aplicados

De donde se obtuvo un valor del t calculado de 17,315 (valor de $p = 0,000$), además un valor de $R^2 = 67,9\%$ (que representa la bondad de ajuste del modelo) y un valor de $F = 299,805$ y su valor de $p = 0,000$ (que representa que la dimensión influye en la variable); puesto que el valor de p resultó ser inferior al 5% de significancia, se procede a rechazar H_0 ; es decir, existe influencia de la participación en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, considerando un nivel de confianza del 95%.

4.3.2. Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general es “Existe influencia de la satisfacción laboral sobre la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018”.

H₀: No existe influencia

H₁: Existe influencia

Tabla 29

Regresión lineal simple para la hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
4	0,592 ^a	0,351	0,346	6,968

a. Predictores: (Constante), Satisfacción laboral

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
4	Regresión	3722,548	1	3722,548	76,660	0,000 ^b
	Residuo	6895,452	142	48,560		
	Total	10618,000	143			

a. Variable dependiente: Identificación institucional

b. Predictores: (Constante), Satisfacción laboral

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
4	(Constante)	27,495	3,889		7,069	0,000
	Satisfacción laboral	0,818	0,093	0,592	8,756	0,000

a. Variable dependiente: Identificación institucional

Nota: Resultados de los cuestionarios aplicados

De donde se obtuvo un valor del t calculado de 8,756 (valor de $p = 0,000$), además un valor de $R^2 = 35,1\%$ (que representa la bondad de ajuste del modelo) y un valor de $F = 76,660$ y su valor de $p = 0,000$ (que representa que la dimensión influye en la variable); puesto que el valor de p resultó ser inferior al 5% de significancia, se procede a rechazar H₀; es decir, existe influencia de la satisfacción laboral sobre la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, considerando un nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los resultados encontrados, se tiene que existe influencia significativa de la satisfacción laboral sobre la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa (valor del t calculado de 8,756 y valor de p de 0,000); lo cual implica que dentro de la entidad existen algunos factores que generan en el personal que su nivel de satisfacción laboral sea adecuado, tales como: Exigencia del trabajo, participación en el trabajo y la retribución; produciendo en el trabajador un mayor sentimiento de identificación hacia la organización, provocando que se mejore la calidad de atención al ciudadano.

Dichos resultados concuerdan con los encontrados por Pérez y Rivera (2013) en su trabajo el “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”, quienes concluyen que un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral, concluyendo que existe una vinculación causa - efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; y de forma similar con el trabajo de Hospinal (2013) denominado el “Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C.”, quien concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral son positivas, y que el clima organizacional impacta en un 84.6% en la satisfacción laboral obteniendo un valor de p value < 0.05 y un valor de R² de 84.6%.

También existe concordancia con los resultados hallados por Nava; Hernández; Hernández; Pérez; Hernández; Matus y Balseiro (2013) quienes investigaron la “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, concluyendo que el personal tiene una calificación de nivel medio a alto de su satisfacción laboral con la entidad; de forma similar Abrajan; Contreras y Montoya (2009) investigaron el “Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa”, concluyendo que dentro de la empresa mexicana los trabajadores experimentan un mayor grado de satisfacción laboral que los miembros de la organización extranjera; y finalmente existe coincidencia con Cornejo (2014) quien investigó “La satisfacción académica y su incidencia en la imagen institucional del Centro Cultural Peruano Norteamericano – Filial Tacna; en el año 2013”, concluyendo que los estudiantes precisan que tienen un nivel de satisfacción académica muy adecuado y que la imagen institucional es adecuada.

5.2. CONCLUSIONES

PRIMERA

Existe influencia (t calculado = 8,756 y $p = 0,000$) de la satisfacción laboral sobre la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; lo cual implica que los factores de satisfacción laboral del personal logran impactar de forma significativa en su nivel de identificación con la entidad.

SEGUNDA

Existe influencia (t calculado = 15,975 y $p = 0,000$) de la retribución en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; lo cual implica que los factores de satisfacción laboral del personal logran impactar de forma significativa en su nivel de conocimiento de la entidad.

TERCERA

Existe influencia (t calculado = 24,100 y $p = 0,000$) de la exigencia del trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; lo cual implica que los factores de satisfacción laboral del personal logran impactar de forma significativa en su nivel de compromiso de la entidad.

CUARTA

Existe influencia (t calculado = 17,315 y $p = 0,000$) de la participación en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; lo cual implica que los factores de satisfacción laboral del personal logran impactar de forma significativa en su nivel de realización de la entidad.

5.3. RECOMENDACIONES

PRIMERA

A los funcionarios de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa se les sugiere que para mejorar el nivel de satisfacción laboral del personal, deberían centrar sus recursos y estrategias en la mejora de la participación del trabajador dentro de la institución a través de la generación de reuniones de trabajo frecuentes donde se explique los avances de la gestión municipal respecto al logro de los objetivos y metas planteados en el Plan de Desarrollo Local, y donde se detalle los logros de cada equipo de trabajo y áreas funcionales, que le permita al trabajador ser partícipe de la gestión, ello debería generar que su nivel de identificación con la entidad mejore.

SEGUNDA

A los funcionarios de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa se les sugiere seguir fortaleciendo que el trabajador siga contribuyendo en la identificación de los “cuellos de botella” en los procesos que permita que se optimice el tiempo de atención al ciudadano, pues ello generará que dicha labor contribuya de forma significativa al desarrollo del distrito.

TERCERA

A los funcionarios de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa se les sugiere aprovechar el hecho que el trabajador considera mayormente que le agrada desarrollar las funciones del cargo que actualmente desempeña, a través del desarrollo de una estrategia centrada en que el trabajador valore más el servicio civil que proporciona al

desarrollo público, focalizado el alinear los valores personales con los que inspiran a la institución.

CUARTA

A los funcionarios de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa se les sugiere en base a que el personal percibe que los pobladores que hacen uso del servicio municipal consideran que su labor es muy importante, desarrollar capacitaciones centradas en el fortalecer sus capacidades afines a las funciones que desarrolla en la municipalidad que genere el impulsar el crecimiento personal realizando su trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M.; Contreras, J. y Montoya, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa*. Docentes de la Universidad de Baja California. <http://www.redalyc.org/html/292/29214108/>
- Alonso, P. (2008). *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. Revista Scielo. http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000100002&script=sci_arttext&tlng=en
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Cornejo, L. (2014). *La satisfacción académica y su incidencia en la imagen institucional del Centro Cultural Peruano Norteamericano – Filial Tacna; en el año 2013*; tesis para optar al título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna
- Davis, K. y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial McGraw-Hill. México.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Allyn & Bacon. 11.0, 4^o Edición.
- Gioia, D.; Schultz, M. y Corley, K. (2000). *Organizational identity, image, and adaptive instability*. The Academy of Management Review, 25 (2000), pp. 63-81.
- Hellriegel, D.; Slocum, J.; y Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. International Thomson Editores. México.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill. V Edición.

- Hospinal, S. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C.* Red de revistas científicas de América Latina y El Caribe, España y Portugal. <http://www.redalyc.org/html/816/81632390009/>
- Jurburg, D.; Tanco, M.; Viles, E. y Mateo, R. (2015). *La participación de los trabajadores: clave para el éxito de los sistemas de mejora continua;* docentes de la Universidad de Montevideo; disponible en <http://www.um.edu.uy/docs/2-participacion-de-los-trabajadores-clave-para-el-exito-de-los-sistemas-de-mejora-continua.pdf>
- Monster (2009). *Encuesta de satisfacción laboral.* <https://www.monster.es/orientacion-laboral/articulo/el-82-de-los-trabajadores-en-espana-no-logra-la-satisfaccion-profesional-y-planea-reciclarse>
- Nava, M.; Hernández, M.; Hernández, A.; Pérez, M.; Hernández, M.; Matus, R. y Balseiro, C. (2013). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud;* artículo de la revista Medigraphic (Colombia). <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=47888>
- Palma, L. (2005). *Evaluación y validación de una escala de satisfacción laboral.* p. 24.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.* Tesis. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional.* Editorial Prentice Hall. México. X Edición.
- Tajfel, H. y Turner, J. (1996). *The social identity theory of intergroup behaviour.* Chicago: II Edición.

APÉNDICE

APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES	DIMENSIÓN	INSTRUMENTO	FUENTE
¿En qué medida influye la satisfacción laboral en la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018?	Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.	Existe influencia de la satisfacción laboral sobre la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.	DISEÑO DE INVESTIGACION El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.	X = Satisfacción laboral Y = Identificación institucional	- Retribución - Exigencia del trabajo - Participación en el trabajo - Conocimiento de la entidad - Compromiso - Realización	- Cuestionario de satisfacción laboral - Cuestionario de identificación institucional	Personal administrativo y funcionarios de la MDCGAL
¿En qué medida influye la retribución en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018?	Determinar la influencia de la retribución en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.	Existe influencia de la retribución en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.	POBLACION Y MUESTRA La población es de aproximadamente 230 trabajadores. La muestra es de 144 personas.				
¿En qué medida influye la exigencia en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018?	Determinar la influencia de la exigencia en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.	Existe influencia de la exigencia en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.					

¿En qué medida influye la participación en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018?	Determinar la influencia de la participación en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.	Existe influencia de la participación en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018.
---	--	---

APÉNDICE B: INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN LABORAL”

Estimado trabajador municipal, a continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su nivel de satisfacción con su trabajo. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, se le pide que marque con una X lo que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Nunca / Muy en desacuerdo
- B) Casi nunca / En desacuerdo
- C) A veces / indiferente
- D) Casi siempre / De acuerdo
- E) Siempre / Muy de acuerdo

Órgano: a) Alta dirección o asesoramiento b) De apoyo c) De línea

Años en la entidad: a) Menos de 3 años b) Entre 3 y 10 años c) Más de 10 años

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Condición laboral: a) Nombrado b) Contratado

Nº	ÍTEMS	A	B	C	D	E
RETRIBUCIÓN						
1	Me siento satisfecho porque contribuyo en los procesos del trabajo.					
2	El esfuerzo que despliego para desarrollar mi trabajo está acorde con las retribuciones que recibo.					
3	El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción.					
EXIGENCIA DEL TRABAJO						
4	Considero que la exigencia laboral está acorde con mi formación académica.					
5	Me agrada desarrollar las funciones del cargo que actualmente desempeño.					
6	El cargo que desempeño necesita que me capacite con frecuencia.					
7	Considero que el trabajo que desempeño está acorde con mis expectativas.					
PARTICIPACIÓN EN EL TRABAJO						
8	Considero que mis participaciones y aportes son considerados en la entidad.					
9	Creo que mi trabajo es importante para las personas que hacen uso del servicio que presta la entidad.					
10	Considero que mis colaboradores están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO “IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL”

Estimado trabajador municipal, a continuación encontrará una serie de enunciados con relación a su nivel de identificación con la entidad. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, se le pide que marque con una X lo que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Nunca / Muy en desacuerdo
- B) Casi nunca / En desacuerdo
- C) A veces / indiferente
- D) Casi siempre / De acuerdo
- E) Siempre / Muy de acuerdo

Órgano: a) Alta dirección o asesoramiento b) De apoyo c) De línea

Años en la entidad: a) Menos de 3 años b) Entre 3 y 10 años c) Más de 10 años

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Condición laboral: a) Nombrado b) Contratado

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD						
1	Considero que conozco y puedo comunicar la visión y misión que tiene la MDCGAL.					
2	Considero que conozco los valores y principios que inspiran el accionar de la MDCGAL.					
3	Considero que conozco la estructura organizacional y funciones de las diferentes gerencias y oficinas de la MDCGAL.					
4	Considero que la labor que realiza la MDCGAL contribuye de forma significativa al desarrollo del distrito.					
5	Considero que puedo describir adecuadamente los logros de la actual gestión a cargo de la MDCGAL.					
COMPROMISO						
6	Asumo en mi trabajo y vida, los mismos valores que inspiran a la MDCGAL.					
7	Hablo con frecuencia con mi familia y amistades sobre los valores y avances que tiene la MDCGAL.					
8	Me siento partícipe de la construcción de la historia de la MDCGAL.					
9	Trato con frecuencia de compartir con otros sobre lo que la MDCGAL hace en el ámbito local.					
10	Considero que la labor que realiza la MDCGAL tiene sentido.					
REALIZACIÓN						

11	Considero que el trabajo que realizo en la MDCGAL da sentido a tu vida.					
12	Me siento importante contribuyendo a lograr objetivos institucionales de la MDCGAL.					
13	Considero que he crecido como persona realizando mi trabajo en la MDCGAL.					
14	Me siento laboralmente bien tratado en la MDCGAL.					
15	Considero que mi proyecto personal de vida es compatible con los objetivos institucionales de la MDCGAL.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

APÉNDICE C: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
ENCUESTA

SEÑOR:

MARIO RUIZ RUBIO

ALCALDE DISTRITAL DE GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA



Yo Evelyn Siomara Paredes Amador, identificado con DNI N°44399016, con domicilio actual en la Asoc. Los Sauces II Etapa Mz F Lt 17- Gregorio Albarracín Lanchipa, ante usted respetuosamente expongo:

Que, en mi calidad de Bachiller en la carrera profesional de Ingeniería Comercial - Universidad Privada de Tacna, con el fin de obtener mi título profesional se está desarrollando la tesis “Satisfacción laboral e identificación Institucional del Personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018”; para lo cual solicito a usted permiso para ingresar a la municipalidad a sus diferentes áreas de trabajo y aplicar la encuesta al personal que labora en dicha entidad, los días miércoles 21, jueves 22 y viernes 23 de noviembre del presente año.

Por lo antes expuesto ruego a usted tenga a bien acceder a mi solicitud

Tacna, 20 de noviembre del 2018

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA
Abog. Víctor Anacleto González Condori
(e) PROGRAMA DEMUNA

Evelyn Siomara Paredes Amador
DNI 44399016

Adjunto:

- Copia DNI
- Copia de cuestionario
- Copia de Resolución de aprobación de proyecto de tesis

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO "SATISFACCIÓN LABORAL"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Condori Catunta David Josue*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Zepca Tacna - Recursos Humanos*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Satisfacción laboral".
 1.4. Autor del Instrumento: Paredes Amador, Evelyn Siomara

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Muy Adecuada*.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: *90%*

Lugar y fecha: Tacna, *09 de noviembre del 2018*

Firma del Experto Informante

David Condori Catunta
DNI 42239077

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO "SATISFACCIÓN LABORAL"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Huanacuni Alvarez Juniors Alfredo*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Especialista en Presupuesto - M. Crnl. Gregorio Alvaracín.*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Satisfacción laboral".
 1.4. Autor del Instrumento: Paredes Amador, Evelyn Siomara

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Muy Adecuado*

IV. PROMEDIO DE VALORACION: *90%*

Lugar y fecha: Tacna, *08 de noviembre del 2018*


 JUNIORS ALFREDO HUANACUNI ALVAREZ
 INGENIERO COMERCIAL
 Reg. CIP 158008

Firma del Experto Informante

Dr.

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO "SATISFACCIÓN LABORAL"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Flores Perca René O.*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Especialista en Procesos - Proyecto Especial TAWA*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Satisfacción laboral".
 1.4. Autor del Instrumento: Paredes Amador, Evelyn Siomara

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Adecuado*

IV. PROMEDIO DE VALORACION *85 %*

Lugar y fecha: Tacna, *08 de noviembre del 2018*

Firma del Experto Informante

Mgr. René O. Flores Perca

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO "SATISFACCIÓN LABORAL"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Zegarra Aquino, Melina*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente en Ingeniería Comercial - UNJBG*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: *Cuestionario "Satisfacción laboral"*.
 1.4. Autor del Instrumento: *Paredes Amador, Evelyn Siomara*

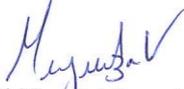
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.		X			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.		X			

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Buena*

IV. PROMEDIO DE VALORACION: *58%*

Lugar y fecha: *Tacna, 09 de noviembre del 2018*


 Firma del Experto Informante
45062275
Melina Zegarra

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO "IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Condori Catantici David Josue*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Supma Tacna - Recursos Humanos*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Identificación institucional".
 1.4. Autor del Instrumento: Paredes Amador, Evelyn Siomara

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Muy Adecuada*

IV. PROMEDIO DE VALORACION: *90%*

Lugar y fecha: Tacna, *09* noviembre del *2018*



Firma del Experto Informante

David Condori Catantici
42239077

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO "IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Avanaconi Alvarez Juniors Alfredo*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Especialista en Presupuesto - M.Cm. Gregorio Alvarado C.*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Identificación institucional".
 1.4. Autor del Instrumento: Paredes Amador, Evelyn Siomara

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Muy Adecuado*

IV. PROMEDIO DE VALORACION: *95%*

Lugar y fecha: Tacna, *08 de noviembre del 2018*


 JUNIORS ALFREDO HUALTUN ALVAREZ
 INGENIERO COMERCIAL
 Reg. CIP 155008

Firma del Experto Informante

Dr.

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO "IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Flores Perca René O.*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Especialista en Procesos - Proyecto Especial - TACNA*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Identificación institucional".
 1.4. Autor del Instrumento: Paredes Amador, Evelyn Siomara

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Adecuado*

IV. PROMEDIO DE VALORACION: *85%*

Lugar y fecha: Tacna, *08 de noviembre del 2018*

Firma del Experto Informante

Mgr. René Flores Perca

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO "IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Zegorra Aquino, Melina*
- 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente en Ingeniería Comercial - U.N. JBG*
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: *Cuestionario "Identificación institucional".*
- 1.4. Autor del Instrumento: *Paredes Amador, Evelyn Siomara*

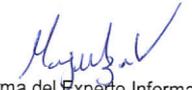
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X		

III. OPINION DE APLICABILIDAD: *Adecuado*

IV. PROMEDIO DE VALORACION: *80%*

Lugar y fecha: *Tacna, 09 de Noviembre del 2018*


 Firma del Experto Informante
45062225
Melina Zegorra Aquino

**APÉNDICE D: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS – RESULTADOS
DE LA PRUEBA PILOTO**

VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL”

Estadísticas de fiabilidad

Alpha de Cronbach	N de elementos
0,873	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alpha de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Me siento satisfecho porque contribuyo en los procesos del trabajo.	36,92	33,274	0,510	0,867
El esfuerzo que despliego para desarrollar mi trabajo está acorde con las retribuciones que recibo.	37,26	32,783	0,502	0,868
El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción.	36,97	31,342	0,603	0,860
Considero que la exigencia laboral está acorde con mi formación académica	37,07	31,785	0,622	0,859
Me agrada desarrollar las funciones del cargo que actualmente desempeño.	36,94	31,773	0,685	0,854
El cargo que desempeño necesita que me capacite con frecuencia.	37,07	30,848	0,663	0,855
Considero que el trabajo que desempeño está acorde con mis expectativas.	37,26	32,066	0,618	0,859

Considero que mis participaciones y aportes son considerados en la entidad.	37,35	32,035	0,511	0,868
Creo que mi trabajo es importante para las personas que hacen uso del servicio que presta la entidad.	36,90	32,052	0,625	0,859
Considero que mis colaboradores están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo.	36,94	31,989	0,614	0,859

VARIABLE “IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL”

Estadísticas de fiabilidad

Alpha de Cronbach	N de elementos
0,903	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alpha de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considero que conozco y puedo comunicar la visión y misión que tiene la MDCGAL.	57,32	66,289	,481	,901
Considero que conozco los valores y principios que inspiran el accionar de la MDCGAL.	57,26	64,447	,626	,895
Considero que conozco la estructura organizacional y funciones de las diferentes gerencias y oficinas de la MDCGAL.	57,10	65,809	,554	,898
Considero que la labor que realiza la MDCGAL contribuye de forma significativa al desarrollo del distrito.	56,84	66,625	,556	,898
Considero que puedo describir adecuadamente los logros de la actual gestión a cargo de la MDCGAL.	57,01	65,958	,557	,898
Asumo en mi trabajo y vida, los mismos valores que inspiran a la MDCGAL.	57,02	64,342	,664	,894
Hablo con frecuencia con mi familia y amistades sobre los valores y avances que tiene la MDCGAL.	57,19	64,368	,655	,894

Me siento partícipe de la construcción de la historia de la MDCGAL.	57,23	63,968	,631	,895
Trato con frecuencia de compartir con otros sobre lo que la MDCGAL hace en el ámbito local.	57,20	64,568	,610	,896
Considero que la labor que realiza la MDCGAL tiene sentido.	56,88	65,475	,637	,895
Considero que el trabajo que realizo en la MDCGAL da sentido a tu vida.	57,14	63,827	,649	,895
Me siento importante contribuyendo a lograr objetivos institucionales de la MDCGAL.	57,03	63,376	,643	,895
Considero que he crecido como persona realizando mi trabajo en la MDCGAL.	56,87	64,185	,605	,896
Me siento laboralmente bien tratado en la MDCGAL.	57,08	67,973	,395	,904
Considero que mi proyecto personal de vida es compatible con los objetivos institucionales de la MDCGAL.	57,15	65,725	,546	,898
