



Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrion

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

Satisfacción laboral en los trabajadores de limpieza pública de la
Municipalidad Provincial de Barranca, 2023

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autoras

Nancy Edith, Gonzales Estrada

Jackeline Evelyn, Silva Gloria

Asesora

Dra. Haydee del Rosario Ramos Pacheco

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Facultad De Ciencias Sociales
Escuela Profesional De Trabajo Social

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Jackeline Evelyn, Silva Gloria	48115879	26 - 07 - 23
Nancy Edith, Gonzalo Estrada	41551911	26 - 07 - 23
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Haydee Del Rosario Ramos Pacheco	15612688	0000 - 0003 -3094 - 884X
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Elvia Mercedes Agosto Távara	15544016	0000 -0001-7518-2249
Dra. Eudosia Adela Camarena Lino	06251508	0000 - 0002 - 9297- 6937
Dra. Jimmy Alonso Santos Arce	42154688	0000 - 0002- 1931- 2819

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
BARRANCA, 2023.**

NANCY EDITH GONZALES ESTRADA

JACKELINE EVELYN SILVIA GLORIA

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Dra. HAYDEE DEL ROSARIO RAMOS PACHECO

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
HUACHO
2023**

Dra. HAYDEE DEL ROSARIO RAMOS PACHECO

ASESOR

Dra. ELVIA MERCEDES AGURTO TÁVARA

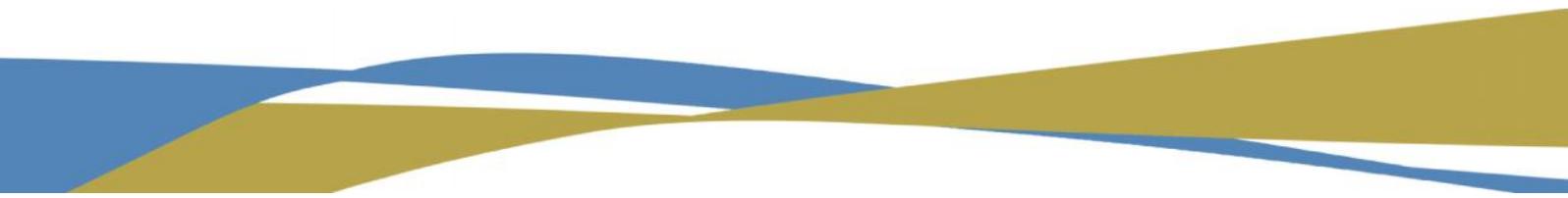
PRESIDENTE

Dra. EUDOSIA ADELA CAMARENA LINO

SECRETARIO

Dr. JIMMY ALONSO SANTOS ARCE

VOCAL





DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo a mi hijo Maximiliano, sin duda es mi motivo y lo mejor que me ha pasado y llego en el momento justo para darme el último empujón que me faltaba; también quiero dedicar este trabajo a mi pareja Gustavo por su apoyo incondicional, empeño y fuerza de una u otra forma me acompaño en mi meta. Agradecerle eternamente a mi hermana Karen por todo su apoyo y Dios siempre la bendiga siempre te llevo en mi corazón.

Nancy Edith Gonzales Estrada

Esta tesis se la dedico a mis dos madrecitas Mirtha y Elva porque siempre estuvieron a mi lado brindándome todo su apoyo y amor que me conllevaron a vencer diversos obstáculos para llegar a realizar este trabajo con esfuerzo y dedicación, de la misma manera se le dedico a mis hijos por ser la motivación para cumplir con mis metas.

Jackeline Evelyn Silva Gloria

AGRADECIMIENTO

Agradezco muy enormemente a mi amigo por su voluntad y temple, sin sus palabras y correcciones exactas no hubiese podido lograr y llegar a donde estoy como profesional, te recordare siempre como un excelente profesional; agradezco también a cada área de mi escuela profesional por su trabajo y gestión, sin lo cual no estarían firmes mis convicciones ni estaría aquí estos momentos.

Nancy Edith Gonzales Estrada

Mi agradecimiento infinito es para Dios por el ánimo y sabiduría para realizar el trabajo como también mi agradecimiento a la familia que me vio crecer y a la familia que logre formar con tanto afecto y madurez gracias por su perseverancia, y soporte para la realización de este trabajo.

Jackeline Evelyn Silva Gloria

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación de la investigación.....	16
1.5 Delimitaciones del estudio	17
1.6 Viabilidad del estudio.....	17
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1 Investigaciones internacionales	18
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	20
2.2 Bases teóricas	21
2.3 Bases filosóficas	31
2.4 Definición de términos básicos.....	31
2.5 Operacionalización de las variables	33
Capítulo III: METODOLOGÍA.....	35
3.1 Diseño metodológico.....	35
3.1.1 Tipo de investigación.....	35

3.1.2 Nivel de investigación	35
3.1.3 Diseño de investigación	35
3.1.4 Enfoque de investigación.....	35
3.2 Población y muestra	36
3.2.1 Población	36
3.2.2 Muestra	36
3.3 Técnicas de recolección de datos	36
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	37
Capítulo IV: RESULTADOS	38
4.1 Análisis de resultados	38
Capítulo V: DISCUSIÓN.....	49
5.1 Discusión	49
5.2 Recomendaciones	52
REFERENCIAS	56
7.1 Fuentes documentales.....	56
7.2 Fuentes bibliográficas.....	57
7.3 Fuentes hemerográficas	57
7.4 Fuentes electrónicas.....	57
Problema general	58
Problemas específicos.....	58
Objetivo general.....	58
Objetivos específicos	58
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo de la población	39
Figura 2. Situación laboral de la población	40
Figura 3. Porcentaje de la variable única satisfacción laboral	42
Figura 4. Dimensiones de la variable satisfacción laboral	43
Figura 5. Satisfacción laboral por las condiciones materiales	44
Figura 6 Satisfacción laboral por los beneficios remunerativos	46
Figura 7 Satisfacción laboral por las relaciones interpersonales	47
Figura 8 Satisfacción laboral por el desarrollo personal	48
Figura 9. Satisfacción laboral por el desempeño de tareas	49

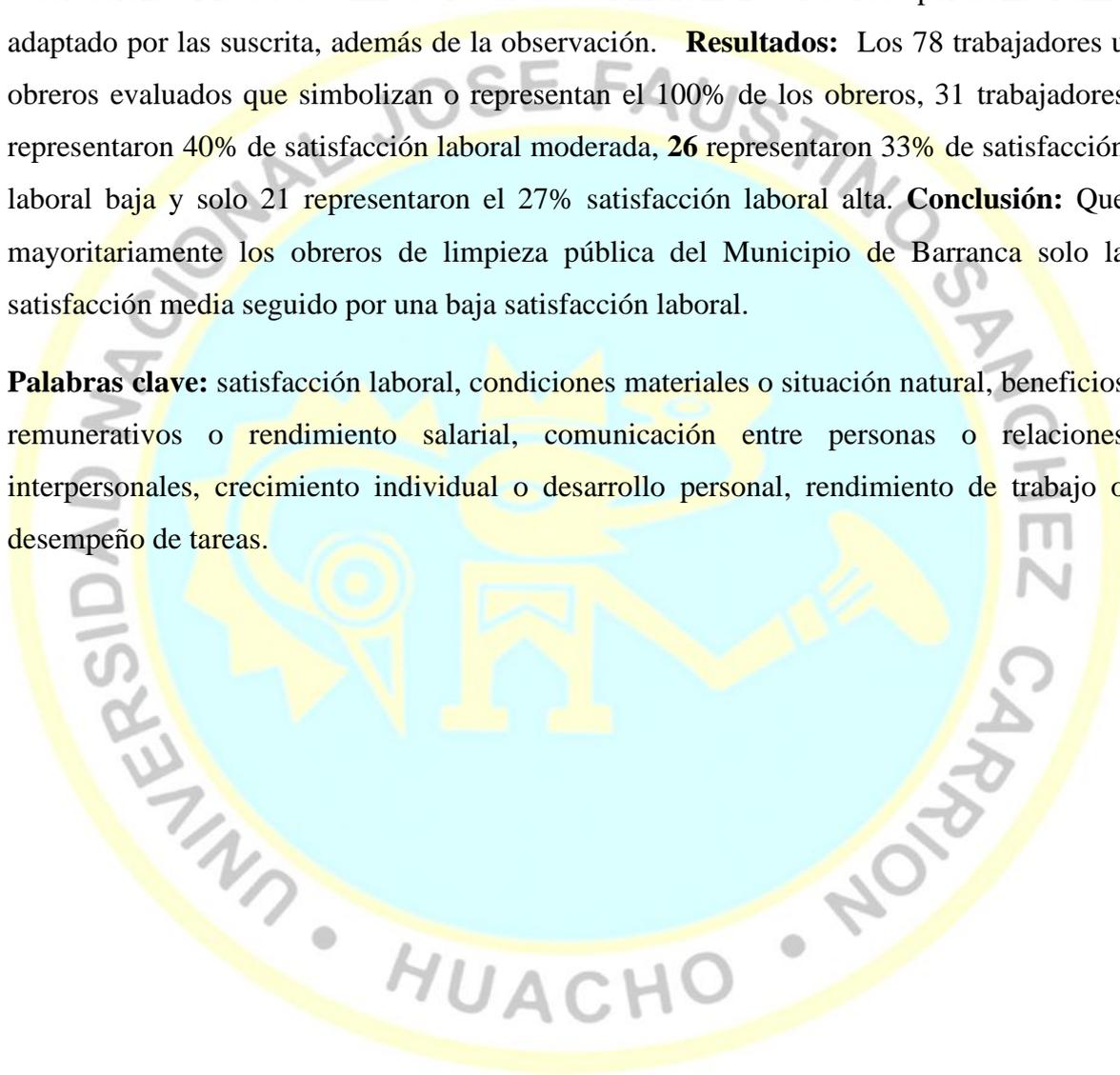
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo de la población	39
Tabla 2. Situación laboral de la población	40
Tabla 3. Satisfacción laboral	41
Tabla 4. Niveles de satisfacción laboral	42
Tabla 5. Satisfacción laboral por las condiciones materiales	44
Tabla 6. Satisfacción laboral por los beneficios remunerativos	45
Tabla 7. Satisfacción laboral por las relaciones interpersonales	46
Tabla 8 Satisfacción laboral por el desarrollo personal	47
Tabla 9. Satisfacción laboral por el desempeño de tareas	48

Resumen

Objetivo: el establecer la altura de satisfacción laboral de los trabajadores u obreros de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Barranca. El **Método** utilizado fue el uso del Instrumento elaborado por Sonia Palma adaptado por las suscrita, además de la observación. **Métodos:** utilizado fue el uso del Instrumento elaborado por Sonia Palma adaptado por las suscrita, además de la observación. **Resultados:** Los 78 trabajadores u obreros evaluados que simbolizan o representan el 100% de los obreros, 31 trabajadores representaron 40% de satisfacción laboral moderada, 26 representaron 33% de satisfacción laboral baja y solo 21 representaron el 27% satisfacción laboral alta. **Conclusión:** Que mayoritariamente los obreros de limpieza pública del Municipio de Barranca solo la satisfacción media seguido por una baja satisfacción laboral.

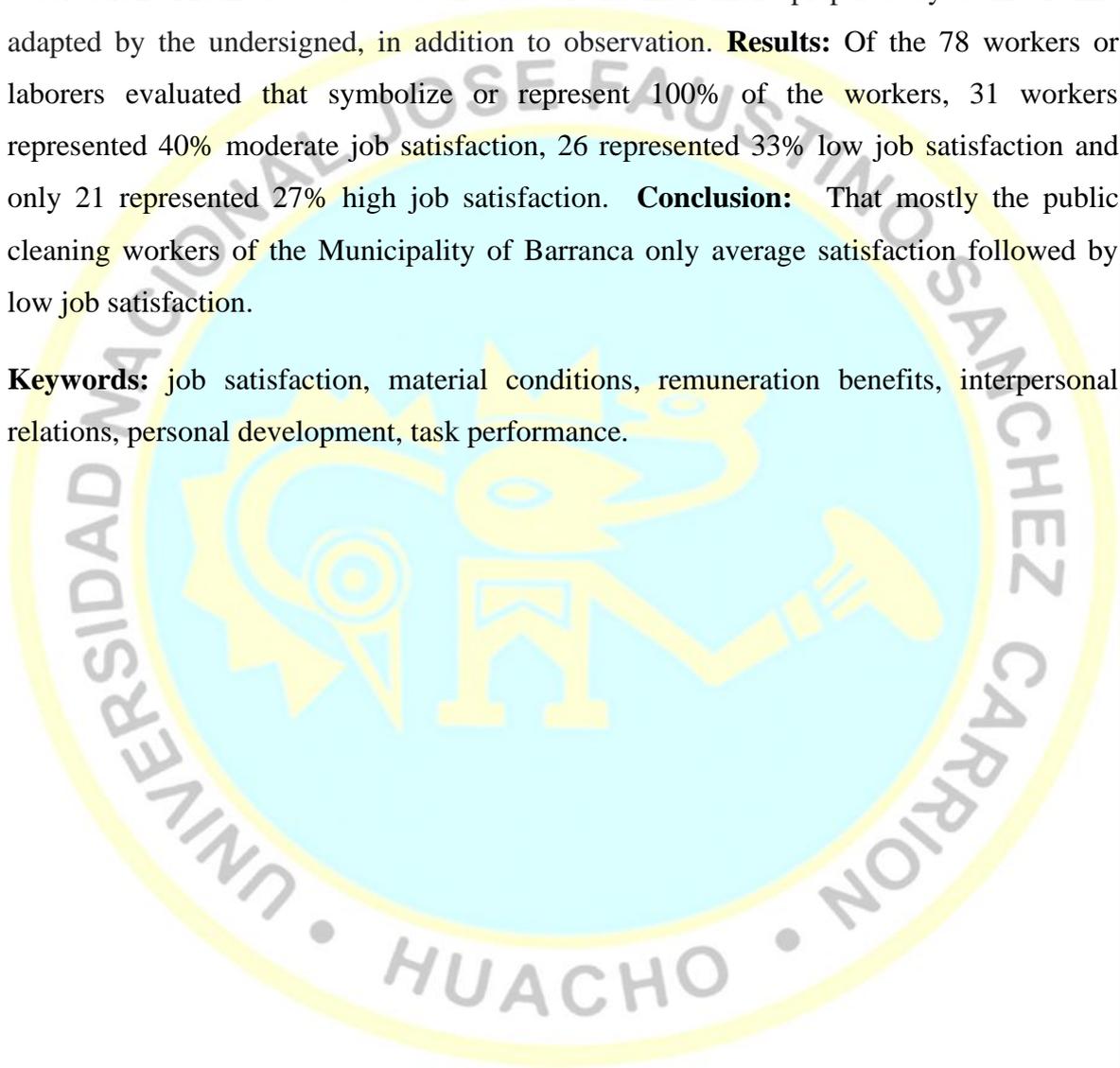
Palabras clave: satisfacción laboral, condiciones materiales o situación natural, beneficios remunerativos o rendimiento salarial, comunicación entre personas o relaciones interpersonales, crecimiento individual o desarrollo personal, rendimiento de trabajo o desempeño de tareas.



Abstract

Objective: establishing the height of job satisfaction of the workers or public cleaning workers of the Provincial Municipality of Barranca. **The Methods:** used was the use of the Instrument prepared by Sonia Palma adapted by the undersigned, in addition to observation. **Methods:** used was the use of the Instrument prepared by Sonia Palma adapted by the undersigned, in addition to observation. **Results:** Of the 78 workers or laborers evaluated that symbolize or represent 100% of the workers, 31 workers represented 40% moderate job satisfaction, 26 represented 33% low job satisfaction and only 21 represented 27% high job satisfaction. **Conclusion:** That mostly the public cleaning workers of the Municipality of Barranca only average satisfaction followed by low job satisfaction.

Keywords: job satisfaction, material conditions, remuneration benefits, interpersonal relations, personal development, task performance.



INTRODUCCIÓN

Nuestro trabajo de investigación es parte del esfuerzo que hemos desarrollado en condición de tesis hacia el logro del Título de licenciadas en Trabajo Social, como parte del proceso de tesis asistida a la que nos sometimos. Este proceso interesante, aunque complicado nos ha permitido actualizar nuestros conocimientos en el mundo laboral en las que posiblemente en el futuro nos vamos a desenvolver en condición de profesionales de las Ciencias Sociales.

Investigar el tema en la Provincia de Barranca, tenemos que decirlo que fue todo un reto para nosotras en condición de tesis porque tuvimos que hacer serios esfuerzos desde los primeros pasos con la revisión de los materiales bibliográficos, asimismo, había la necesidad de ver el instrumento más apropiado para su aplicación y recopilar varios datos importantes, tenerlos en cuenta para luego calificarlos, evaluarlos y consolidarlos en sus respectivos cuadros y figuras con el objetivo de que los lectores puedan entender todo lo hallado y a lo mejor en el futuro se hagan investigaciones similares o parecidas y nuestra información pueda servir de referencia para esas investigaciones.

Hemos agradecido a la Municipalidad provincial de Barranca por la gentileza de aceptar y se haga este trabajo con una población que está inmersa en dicha entidad. Pero también tenemos que expresar nuestro agradecimiento a los propios trabajadores de limpieza pública con quienes se trabajó por pequeños grupos, generalmente al inicio o al término de sus labores en varios turnos, comprendiendo el esfuerzo que ellos hacían como una forma de ayudarnos.

De este modo pasamos a detallar las partes de este trabajo de investigación en donde se está consolidando toda la información parte por parte, ordenados en diferentes capítulos que lo señalamos de la siguiente manera:

Capítulo I: Hemos buscado todo lo relacionado con la realidad problemática de carácter global y específico; seguido por el planteamiento del problema general y las específicas. Asimismo, más adelante estamos ubicando los objetivos que tiene la investigación tanto general como también las específicas, la justificación de la misma; luego se está ubicando la delimitación del estudio.

Capítulo II: Presentamos los antecedentes de estudio o investigación, los de carácter internacional, así como las investigaciones nacionales, para continuar con la ubicación del

marco teórico en donde se citan y consideran a una serie de investigadores que han tenido presencia y opinión con respecto al tema de nuestra investigación que es la Satisfacción Laboral.

Capítulo III: En este punto se está ubicando el Marco metodológico donde señalamos que nuestro estudio es descriptivo no correlacional y experimental, así como señalamos con claridad la población utilizada, para terminar, colocando la operacionalización.

Capítulo IV: Hemos ubicado toda la información adquirida mediante la aplicación de nuestro instrumento, y de lo cual lo estamos graficando tanto en cuadros como en las figuras correspondientes de manera explícita con el objetivo de que el lector pueda entenderlo de la mejor manera.

Capítulo V: En este punto del trabajo de investigación estamos ubicando la discusión de acuerdo al protocolo que está preestablecido, en donde realizamos algunas comparaciones de lo hallado por nosotras con investigaciones similares a la nuestra.

Capítulo VI: En este punto, dejamos nuestras conclusiones y recomendaciones a la organización donde hemos realizado la investigación.

Al término de todo el trabajo estamos ubicando los anexos donde ponemos nuestro Instrumento de investigación, la correspondiente sabana como evidencia y algunas fotos.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Esta problemática en el ámbito de la satisfacción laboral en la actualidad las empresas se están enfocando en una serie de situaciones de los empleados o colaboradores donde encaja bien en su entorno y condiciones de trabajo, debido al interés de los empresarios a contar con trabajadores o colaboradores satisfechos ya que gracias a ello su rendimiento laboral le conviene a la organización y sobre todo en las empresas desarrolladas como en Japón, Estados Unidos, España entre otros. Los países modernos o desarrollados se están enfocando en cómo hacer que el trabajador de una empresa sea industria, sea una identidad de servicios o de salud, si se encuentran satisfecho debido a que los empresarios están convencidos que un trabajador satisfecho laboralmente va ser un hombre feliz, un mejor padre, esposo y va rendir más en la empresa logrando un mejor desarrollo para dicha organización de tal modo pueda obtener un buen desempeño a favor de la empresa.

En este marco de referencia, el aspecto importante de un empleado es el de sentirse pleno en la labor que realiza y otros aspectos relacionados con su trabajo. La teoría humanista afirma que los empleados más satisfechos son aquellos que satisfacen sus mayores necesidades psicológicas y sociales en el trabajo debido a ello suelen poner mayor empeño en las actividades que desempeñan. La buena satisfacción laboral de los empleados siempre es deseada por la gerencia de cualquier organización porque tiende a traer resultados positivos, mayor productividad, lo que conduce al crecimiento de la empresa. (García, A. 2012).

Según la OIT- (Organización Internacional del Trabajo), estos diversos factores de riesgo surgen de una interacción fallida entre el trabajo, el entorno y las circunstancias en un organismo determinado y pueden crear percepciones y experiencias negativas entre los compañeros de trabajo. Estos factores están asociados a desventajas como accidentes de trabajo, baja productividad, ambiente de trabajo negativo, problemas de salud física y psicológicos de los empleados. (Atalaya, M. 1999).

A nivel nacional a pesar que nuestro país atraviesa por una serie de dificultades

ocupacionales laborales particularmente por una crisis política conflictiva generada por el gobierno de Dina Baluarte que ha generado un conflicto entre la población y el gobierno al no ser escuchado, sin embargo la maquinaria organizacional industrial sigue adelante y uno de los principales puntos que el empresario nacional tiene en cuenta es que tiene que hacer para tener trabajadores satisfechos contentos felices porque el empresario nacional viendo las experiencias internacionales procura que su trabajador está satisfecho e identificado con la organización en el cual está trabajando porque sabe perfectamente que de su buen desempeño laboral en cualquier rubro de una organización va recibir su salario o pago económico que le va servir para atender sus necesidades tanto de alimentación diaria de su hogar, las demandas académicas de sus hijos que asisten a sus colegios de tal modo van a estar convencidos que de esa manera van a salir adelante para brindar una calidad de vida adecuada para su familia sin preocupaciones ni generarse conflictos dentro de su hogar como una inestabilidad para con sus hijos, parejas o en su entorno familiar por la economía.

Para García E, (2012) en Perú se vive una coyuntura atrayente económica y estables de América del Sur. Habido un desarrollo que engloba no sólo los aspectos financieros, y la sociedad en su conjunto. Las empresas en el Perú han sido las intérpretes estas últimas cinco décadas por ejemplo el fenómeno pyme, la cultura emprendedora y la comida culinaria como actividad económica, aunque las instituciones públicas aún carezcan de energía, como los Gobiernos locales como son las Municipalidades, Las entidades Regionales como son la Diresa, la Drel, Ugel, Dral entre otras entidades.

Centrándonos en los antecedentes del Municipio de Barranca debido a que la municipalidad o municipio está pasando por diversos cambios ya que se complica por el hecho de que se trata de órganos que se renuevan por ley cada cuatro años y por estar sujetos a la dinámica política electoral, no es posible seguir ocupando cargos continuos porque siempre habrá cambios de personal. Esta municipalidad tiene la unidad de Gerencia (servicios públicos) un amplio grupo de trabajo responsable de la formulación, iniciación, implementación y dar seguimiento al reglamento de servicios públicos adecuadas al SLGA – (Sistema de Gestión Ambiental Local).

Del mismo modo en que hemos observando desde hace años atrás protestas por parte de los trabajadores municipales debido a que no vienen recibiendo puntualmente sus

pagos correspondientes por prestar sus servicios y por no contar con la adecuada indumentaria para realizar ciertas labores por lo mismo se observan trabajadores insatisfechos, muchas ocasiones por realizar sus protestas terminan despidiéndolos lo cual lleva a un problema social dentro de su entorno familiar.

Al realizar esta investigación sobre este notable sector de la comunidad, se trató de determinar la variable que utiliza como satisfacción laboral, que es objeto de investigación, es decir cómo se comportan dentro de la Municipalidad de la Provincial de Barranca. Nos hemos enterado que las condiciones o situaciones de trabajo y satisfacción laboral dependen siempre sobre las decisiones de Gerencia y altos funcionarios a quienes les toca determinar políticas que permitan al trabajador compenetrarse con dicha organización de tal modo sus acciones o actividades contribuyan a favor de la organización y que como complemento tengan claro en sus acciones ya que todo trabajador se expone todos los días que laboran.

Por lo tanto, el municipio de Barranca considera los resultados, conclusiones y recomendaciones que tenemos al final del estudio, en el proceso de desarrollo como referencia de mejoras al sistema de dicha institución y cuente con los colaboradores con buenos resultados laborales, un trabajo de calidad, entorno satisfacción con el equilibrio entre trabajo y privacidad, el horario de trabajo, el salario, las vacaciones y la conciliación forman parte de las condiciones laborales.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué nivel tiene la satisfacción laboral de los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué nivel satisfacción laboral por las condiciones materiales tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?

¿Qué nivel de satisfacción laboral por los beneficios remunerativos tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?

¿Qué nivel de satisfacción laboral por las relaciones interpersonales tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?

¿Qué nivel de satisfacción laboral por el desarrollo personal tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?

¿Qué nivel de satisfacción laboral por el desempeño de tareas tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de satisfacción laboral por las condiciones materiales tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.

Determinar el nivel de satisfacción laboral por los beneficios remunerativos tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.

Determinar el nivel de satisfacción laboral por las relaciones interpersonales tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.

Determinar el nivel satisfacción laboral por el desarrollo personal tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.

Determinar el nivel de satisfacción laboral por el desempeño de tareas tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.

1.4 Justificación de la investigación

Como Trabajadoras Sociales, e integrantes de la comunidad que se interesa por los estudios de las Ciencias Sociales, las circunstancias nos imponen hacer los estudios en relación a los problemas que se irán presentando en el día a día en el contexto social, en el contexto laboral y familiar. Al estudiar la problemática en la Municipalidad Provincial de Barranca, nos permite tener un punto fundamental sobre la Salud Pública, a pesar que durante la pandemia pasada se olvidó a los trabajadores es de injusta que ellos fueron uno de las áreas que más contribuyó al afrontamiento y

descontaminación del virus; para eso estos trabajadores tuvieron que laborar con muchos riesgos en las calles, mascarillas llenas de saliva, moco, sangre y otros elementos, sin que la municipalidad haga esfuerzos y brindarles ciertas condiciones protectoras que permitan el proteger su salud y su mantención en vida. Por lo mismo fue oportuno hacer este estudio de carácter científico y que si las autoridades municipales de turno y los funcionarios de dicha Organización, si lo consideran conveniente pueden tomar los resultados y recomendaciones como referencias para tomar medidas oportunas que permita una estabilidad y mayor efectividad en el rendimiento de este importante sector para el beneficio de la población en general. Tener trabajadores satisfechos es garantizar el logro de buenos resultados en el medio laboral.

1.5 Delimitaciones del estudio

Distrito de Barranca, Provincia de Barranca - Lima. La población de estudio son 78 obreros de limpieza pública, de los cual 42 de sexo femenino y 36 sexo masculino.

1.6 Viabilidad del estudio

Considerando que este trabajo fue de mucha importancia para nosotras como creadoras del presente trabajo de investigación o estudio, la importancia de la ejecución de la tesis tuvimos la certeza de hacer las coordinaciones con las respectivas autoridades de la entidad municipal a fin de que se nos brinden las facilidades que el caso requiere ya que las conclusiones a la que arribemos, así como las sugerencias que vamos a plantear puede ser de utilidad para dicha organización para que ello puedan plantear e implementar algunos correctivos y medidas oportunas que permitan que los trabajadores experimenten la satisfacción laboral que conviene a los mismos trabajadores para su beneficio personal y familiar pero también va a beneficiar a la entidad municipal como organización; ya que a decir de Sonia Palma Carrillo un trabajador satisfecho trabajará y rendirá mucho mejor para su organización .

El presente trabajo de investigación de principio a fin tiene carácter autofinanciado siendo las autoras de la investigación las que hemos asumido todos los costos que esta implique.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Gabriela Salazar y Javier Bello, 2021), En su indagación “Motivación y satisfacción laboral del personal en la dirección Provincial IEES – Manabí, Ecuador” su finalidad fue cuantificar la satisfacción de los empleados con la higiene y los factores motivacionales planteado por la teoría de Herzberg, un estudio descriptivo con el esquema no experimental y de corte sesgado o transversal en el cual se cuantificó a los habitantes 244 empleados, una muestra de 150 subordinados beneficiándose de un modelo de 14 cuestionario de ítems con categorías de respuesta en escala de Likert de muy satisfecho, el resultado fue que el 59% estaba muy satisfecho con su jefe, el 61% estaba muy satisfecho con la relación con sus compañeros, seguido del 50% que estaba muy satisfecho con las políticas y reglamentos de la institución, similar al 50 % se mostró muy satisfecho con las condiciones laborales de la institución, luego el 50 % manifestó estar muy satisfecho con la remuneración, seguido del 60 % que se mostró muy satisfecho con la seguridad laboral y por último el 44% quienes se mostraron muy satisfechos con el sentido de responsabilidad al realizar la tarea, concluyendo que el estudio alcanzó un nivel muy satisfactorio y satisfactorio, fue muy apreciada por los asociados debido a que reciben diversos incentivos para desarrollarse eficazmente dentro su empleo.

(Birhanu, 2021), En su pesquisa titulada “El impacto de la motivación en la satisfacción laboral de los empleados - Etiopia” el punto fundamental fue estudiar con relevancia a la motivación, los métodos motivacionales para conservar a los trabajadores universitarios y la satisfacción laboral mediante la motivación, es un estudio descriptivo pertinente con una muestra de 120 personas, se utilizó el cuestionario que diseño y los datos (encuesta) que arrojaron al (100%) contestaron que la motivación es primordial para la satisfacción laboral, seguido del (90%) motivación por una destacada imagen organizacional (85%) la motivación es

importante donde los subordinados cooperen entre ellos mismos (universitarios), continuado por un (84%) de respuestas ya que la motivación es primordial para aumentar la producción de los subordinados, posteriormente (72%) contestaron que estaban satisfechos con su labor, la cual el (28%) no lo estaba, por lo que se concluyó que se necesitan incentivos para generar satisfacción en el empleado en su área de trabajo, lo que también revela el enfoque de motivación de la universidad, educación, salario base alto, trayectoria profesional, comunicación, autonomía, exposición, interacción social y compromiso.

(Panagiotopoulos, 2018), En su tema titulado “La contribución de la motivación a la satisfacción laboral: una encuesta de empleados del instituto educativo tecnológico de occidental Grecia” su finalidad es darse cuenta de su criterio de los trabajadores de la institución, se utilizó un método de estudio explorativo para el efecto de la motivación en su satisfacción laboral, utilizando como objetos a 152 personas, utilizando la encuesta de Satisfacción Laboral (JSS), y hubo una correlación positiva entre las variables de resultado, entre la remuneración ($R=0,08$) y la supervisión ($R=0,626$) tiene un efecto moderado sobre la satisfacción general, así como las condiciones de trabajo ($R=0,55$) y la naturaleza del trabajo ($R=0,67$) también tienen un efecto moderado sobre la satisfacción general, donde la asociación y la promoción ($R=0,38$) la supervisión ($R=0,67$) 0.45) entre los beneficios ($R=0,51$) también están moderadamente correlacionados, en conclusión muestran que la promoción, los beneficios y los empleados afectan su satisfacción laboral, mientras que el pago y la comunicación tienen efectos positivos en la satisfacción de los empleados y tienen fuertes efectos en el lugar de trabajo y medio ambiente.

(Reyes et al, 2020), Satisfacción del personal de las instituciones educativas estatales que brindan servicios deportivos. Actualmente la satisfacción en las organizaciones tiene un significado especial, todo está relacionado con los empleados son considerados como un indicador de buena calidad de la gestión entre las cosas con la efectividad de sus funciones que prestan.

El objetivo de estudio es cambiar las circunstancias que determinen en mayor medida la satisfacción de los empleados y diferenciar en función al género, la edad, el nivel profesional y el campo de trabajo. De los 140 empleados de las facultades

deportivas de universidades estatales, participaron en el estudio 65,7% eran hombres y el 34,3% mujeres y la mayor proporción en la muestra fue del 39,3% con edades entre 26 y 35 años. La satisfacción de los empleados se evaluó en relación en su espacio de faena, los recursos materiales, la seguridad y la salud, la organización de trabajo, la valoración de trabajo y la evaluación general. Por otro lado, la respuesta obtenida mostró relevancias basadas en la edad ($p < .05$). Finalmente, la confiabilidad de cada circunstancia se calcula el porcentaje alfa de Cronbach, que da un valor entre 76 y 89.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Martínez, I. 2020), En su investigación “Satisfacción laboral entre los colaboradores caja municipal y municipalidad provincial de Sullana – Piura 2019”. Su fundamental objetivo propuesto es comprender el agrado existente con la primera y la segunda variable identificar a los trabajadores de gestión pública y privada y evaluar su envergadura en la mejora de los servicios para la comunidad local. Realizar una investigación transversal de diseño descriptivo comparativo, no experimental. Participaron en este estudio 150 trabajadores donde fueron dos instituciones, 73 de la oficina social y 77 de la oficina de RRHH de la Caja Sullana. Se muestra en el grupo demográfico de lo cual se tiene características seleccionadas como edad promedio de 25, 45 y 60 años, y todos los encuestados laboran entre 4 y 8 horas; la vida útil es unos 5 años. El instrumento que se aplicó para las instituciones fueron el cuestionario SL - ARG -Alex Ruiz. Conclusión: existen discrepancias entre las variables y dichas magnitudes definidas, que sustentan las hipótesis. La conclusión fue que el 56% estaba mediante satisfecho el 39 % estaba insatisfecho y solo el 5% estaba satisfecho con su trabajo.

(Nina 2022), “Motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2021” el objetivo es conocer cómo se conectan las variables del dicho estudio, por lo que se trata de una encuesta pura, diseño experimental y niveles de correlación, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento y el cuestionario de 55 ítems. 23 enfocadas en la incentivación, 32 en la satisfacción laboral, y aplicadas a 43 empleados, y al final mostraron que la conexión entre satisfacción y motivación intrínseca fue rho de Spearman 0.616, mientras que la relación entre las variables estudiadas fue de forma extrínseca de Spearman.

(Cordero, 2020), En su investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2019” el propósito fue definir cómo incide la motivación en la satisfacción laboral de quienes realizan actividades laborales en las empresas antes mencionadas, el método indicó que se trata de un estudio, pertinente, transaccional, no experimental, es aplicable a un máximo de 35 trabajadores y los datos se recopilan mediante una pregunta, la motivación es media, la motivación seguridad es 48,6%, la motivación básica es 51,4% y la motivación respeto es 48,6%. Esto nos permite concluir que, al evaluar las respuestas de los subordinados de agencias, la satisfacción laboral es alta, pero la motivación alcanza un nivel moderado.

(Yonclei Merlin, 2018), Su tesis titulada “satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”. Tuvo como finalidad que la satisfacción laboral se entre laza con la producción de los subordinados del Municipio de Huaura, 2017. Los métodos utilizados, el tipo de investigación y el diseño utilizado fue no experimental, transversal y descriptivo conectado. Para encontrar el tamaño de la muestra, use la fórmula de población infinita para obtener 206 empleados, luego use la fórmula de muestra ajustada para obtener 141 empleados. Los hallazgos muestran como resultado que hay mucha similitud entre la satisfacción laboral y la producción, de tal modo que los subordinados del Municipio de Huaura se encuentran satisfechos, generando una producción muy beneficiosa en su trabajo diario.

2.2 Bases teóricas

Satisfacción laboral

A. Concepto

(Muñoz, 1990), Define la satisfacción laboral como **“un sentimiento positivo que siente un trabajador cuando realiza sus funciones, en un espacio que le brindan comodidad”**. Percibe varias compensaciones financieras psicosociales. Asimismo, la insatisfacción laboral es definida como “el sujeto está ocupado en el trabajo, que no le interesan los sentimientos desagradables o negativos experimentados, en una empresa u organización, un ambiente agradable, y que ha recibido muchas compensaciones psicosociales-económicas que no cumplir con sus expectativas”.

(Loitegui,1990), Sobre la satisfacción laboral, señala: La satisfacción laboral consiste en una satisfacción específica o conjunto de sub-aspectos que determinan la satisfacción general.

Entonces se puede entender que la satisfacción laboral es la respuesta emocional generado por un individuo a diversas características en su labor y del entorno laboral; es una responsabilidad de todos los aspectos de la satisfacción. Este ejemplo de satisfacción incluye una compensación, es decir, la alta satisfacción laboral que va a sustituir las posibles carencias entre los colaboradores. (p.83).

(Locke E. A.1976), La satisfacción laboral es un desacuerdo dentro de su labor de trabajo, los trabajadores siempre tendrán desacuerdos porque tendrán opiniones diferentes. Esto significa que cuanto mayor sea la similitud entre lo que quieres y lo que obtienes, abría una alta satisfacción.

Locke luego define la satisfacción laboral como "... es un sentimiento positivo y confortable a una evaluación subjetiva de la experiencia laboral".

(Robbins, 1999), La satisfacción laboral se trata de un subordinado de cuanto beneficio recibe y cuanto quiere recibir de parte de su empleador. mientras que un subordinado con actitud negativa no estará satisfecho. De manera similar, (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2003) argumentan que la satisfacción laboral cuanto más satisfacen sus necesidades de los subordinados la organización quedara satisfecha.

a. Características

(Según Foley, 2006), La satisfacción laboral tiene varias características que se pueden identificar desde diferentes perspectivas:

Creencia en la compañía: Creer en el propósito de una empresa y compartir sus objetivos comerciales y valores éticos puede contribuir en gran medida a aumentar la satisfacción laboral, citado en (Arcos, 2015).

Contribución personal: Cree que los valores de la empresa son los únicos ingredientes que harán felices a los empleados en el lugar de trabajo. Muchos trabajos consisten en tareas pequeñas y repetitivas, ya sea archivar, marcar números o precintar. Los empleados que no entienden como sus esfuerzos individuales contribuyen a la imagen general de la empresa pueden frustrarse y perder interés. Los roles de trabajo en los que los empleados pueden ver los resultados visibles de sus esfuerzos tienen más probabilidades de proporcionar satisfacción laboral (p.18).

Colegas: Las personas pueden elegir compañeros de trabajo en función de los rasgos de personalidad, pero la mayoría de los empleados tienen que tratar con muchas personas en el trabajo, muchas de las cuales no gustan por diferentes razones. Respetar a los demás y ganarse el respeto de los compañeros y superiores es muy importante para lograr la satisfacción laboral. Los trabajadores que expresan sus interrogativas claramente a sus jefes inmediatos van tener las probabilidades en lograr a desarrollar todas sus funciones encomendadas y serán trabajadores satisfechos.

Justicia: La equidad en el trabajo en términos de pago, oportunidades y transacciones diarias es probablemente un factor de mucha importancia en la satisfacción laboral. Muchas personas son acosadas en el trabajo por su género, religión, etc., lo cual genera un pobre trato y ser ignorado por los ascensos. Otros trabajadores cobran menos que sus compañeros por su género, a pesar de realizar las mismas tareas durante la jornada laboral. La satisfacción laboral puede aumentar si a los empleados se les paga de manera justa en función de sus habilidades.

Los planes de pensiones, los incentivos y las vacaciones anuales son otros factores clave para encontrar un entorno de trabajo justo. (p.19).

b. Factores que facilitan el desarrollo de la satisfacción laboral

Hay múltiples circunstancias que van impactar o afectar a la satisfacción laboral y estas circunstancias van a cambiar según el autor por diferentes aspectos comunes en el estudio de la satisfacción laboral.

1. Compensaciones económicas

“Remuneración puede definirse como la retribución económica directa que recibe un empleado por el puesto ocupado, el trabajo realizado y la

continuidad del trabajo, independientemente de los factores considerados, el sistema utilizado y el método de pago utilizado” (Vertice, 2008) se señala:

- Según la remuneración percibida.
- En relación con servicios o determinadas garantías que reciba o tenga derecho a recibir.
- Si cree que, con sus conocimientos y experiencia, su salario actual será equivalente, menor o mayor en otra organización.
- Si cree que su compensación actual es justa en comparación con otros en el mismo puesto que usted en la empresa. (Aranda, 2013).

2. Desarrollo técnico – profesional

- Entrenarse/mejorarse si se siente cómodo con la oportunidad.
- Asignado por la empresa.
- Los trabajos brindan oportunidades reales para aprender cosas nuevas.
- Promoción/ascenso en base a las oportunidades existentes dentro de la empresa. (Aranda, 2013).

3. Información organizacional

Todo aquello que una persona percibe del entorno que le rodea y hace que el trabajador realice mejor su labor diaria percibe.

- Si está satisfecho con el nivel de información que recibe sobre tareas, planes y objetivos en su lugar de trabajo.
- Si conoce aspectos específicos del negocio, puede responder a las preguntas que te hacen (o te hacen).
- Si está satisfecho con el nivel de información recibido sobre lo que está pasando o por hacer en la empresa.
- Si está satisfecho con la información específica que ha recibido sobre el trabajo de otros departamentos o unidades estructurales de su empresa (Aranda, 2013).

4. Relaciones humanas – sociales

- Cuáles son los sentimientos en general, cuales son las relaciones mutuas en la empresa.
- Si participa o participara en un evento social, deportivo, cultural, de entrenamiento u otro similar o evento organizado (por organizar) por la compañía.

- Si encuentras en el trabajo o juntas con otras personas en tu tiempo libre o en vacaciones.
- Si se siente aceptado por la mayoría de los demás en su lugar de trabajo (Aranda, 2013).

5. Seguridad – estabilidad laboral

- Si siente que su posición en otra organización sería menos segura.
- Si considera improbable un cambio en sus funciones o estado actual.
- Si considera que es poco probable que pierda su trabajo en la empresa.
- Si encuentra que las funciones que actualmente desempeña en la empresa pueden verse reducidas o reducidas. (Aranda, 2013).

6. Ambiente físico

Hoy en día casi todas las organizaciones progresistas brindan un entorno de trabajo físico que promueve el buen desempeño. El entorno debe incluir aire acondicionado y calefacción adecuados para mantener una temperatura agradable durante todo el año, acústica para minimizar las molestias por ruido y excelente iluminación para evitar la fatiga visual (Aranda, 2013).

Especifique aspectos importantes como la temperatura, el ruido, la iluminación, la cantidad de espacio por empleado, la distancia entre las personas (planificación) y la privacidad.

- Se considera que los recursos materiales están entrelazados con cantidad y calidad que dispone una institución de trabajo y será suficiente para un buen resultado.
- Si se evalúa que se dispone de las condiciones y recursos físicos suficientes para el desempeño de su trabajo.
- Si tiene en cuenta las condiciones ambientales relevantes en su lugar de trabajo (temperatura, luz, humedad, nivel de ruido, ventilación).
- Si considera que su lugar de trabajo cuenta con el equipamiento físico suficiente (Aranda, 2013).

7. Reconocimiento laboral

Teoría de dos factores. El psicólogo Frederik Herzberg estudio a un grupo de contadores, ingenieros; donde concluye que las satisfacciones laborales dependen de

dos factores: factor de higiene, condición laboral y factores motivadores como una buena reputación en sus funciones que realiza. (Griffin & Ebert, 2005)

Esta teoría de dos factores, el factor higiene afecta la satisfacción cuando no se cumplen las expectativas de los empleados, es decir cuando no hay suficiente ambiente y condiciones para el desarrollo del trabajo.

Pero cuando las condiciones son adecuadas, aún existe el riesgo de insatisfacción si no se reconoce a los empleados que hacen un buen trabajo. Si se introdujera el reconocimiento laboral para estos trabajadores estarían más satisfechos.

- Si siente que el trabajo que realiza es bien apreciado por otros empleados.
- Si considera que sus méritos personales han sido justamente valorados tras la realización de un trabajo o actividad.
- Si considera que su jefe inmediato evalúa adecuadamente su trabajo.
- Si siente que su jefe inmediato presta atención a su trabajo en comparación con otros funcionarios de su departamento (Aranda, 2013).

8. Importancia del cargo – status

Estatus o rango socialmente determinado que otros asignan a un grupo o a sus miembros (Robbins, 1999). El estatus es un factor importante para comprender el comportamiento humano porque es un poderoso motivador, y cuando las personas perciben una discrepancia entre lo que creen que debería ser su estatus y lo que otros piensan que debería ser, puede conducir a un comportamiento profundo (Robbins, 1999).

- Si considera que su jefe inmediato valora el puesto que ocupa.
- Si valora más su trabajo en concordancia con las metas de la empresa.
- Generalmente, si un empleado de otro departamento califica su unidad de trabajo.
- Si siente que, en comparación con otros similares a su trabajo, el trabajo que realiza es importante. (Aranda, 2013).

09. Contenido del trabajo

- Si está satisfecho con su puesto actual o cargo en la empresa.
- Si está satisfecho con la forma en que se realizó o podría realizarse el trabajo.
- En general, si está satisfecho con su trabajo en su empleador actual.

- Si te gusta lo que haces en tu lugar de trabajo. (Aranda, 2013).

10. Responsabilidad asignada

- Si está satisfecho con su participación en contratos o decisiones en lugar de trabajo.
- Si está satisfecho con el control que su unidad o departamento tiene sobre su trabajo.
- Si siente que el puesto actual le da la oportunidad de tomar la iniciativa personal.
- Si está satisfecho con el nivel de obligación asignado a su área de trabajo. (Aranda, 2013).

c. La insatisfacción laboral

(Aparicio, 2014) señalo al respecto que es una reacción negativa de los empleados a su propio trabajo. Así, la insatisfacción laboral depende de la actitud de los propios empleados y de factores organizativos en las empresas. Sus posibles consecuencias son un ambiente de trabajo, desvinculación de los empleados de la empresa y reducción de la productividad.

d. Causas principales de la insatisfacción laboral

Hay muchos elementos que van afectar de forma negativa a los colaboradores y esto conllevara una abismal insatisfacción laboral y en el futuro a dejar su centro de trabajo. Veamos las principales razones por las que algunos empleados no están satisfechos con su trabajo:

- ✘ El salario es bajo, para que el trabajador este satisfecho con su trabajo debe tener un salario razonable, su labor es importante y percibirá una remuneración razonable.
- ✘ Mala relación con los compañeros o jefes. Las malas relaciones suelen ser el resultado de los celos profesionales, la no ética como profesional o las dudas profesionales, o un comportamiento excesivamente pasivo o competitivo por parte de uno de los socios. El jefe suele tener un rol muy importante, pero hay casos que los jefes tienen una actitud negativa hacia su equipo de trabajo, por exigencias excesivas o el desempeño de roles que no corresponden a los colaboradores de dichas áreas. Incluso la envidia y los celos profesionales les hacen percibir a ciertos empleados como una amenaza para remplazar a su gerencia. Un ambiente laboral inadecuado muchas veces conlleva a que los subordinados abandonen su centro de laboral.

✗ Hay poca o ninguna oportunidad de crecimiento, cuando un profesional ambicioso se obstina a su labor viendo pasar las horas sin ningún beneficio a favor, se vuelve apático e insatisfecho con su labor porque no obtuvo lo que esperaba. Hay una inestabilidad en lo que uno espera y lo que obtienes.

✗ Una persona titubeante, desconfía de sí mismo, no podrán interactuar la cual afectará en su centro de trabajo donde su desempeño no será adecuado. No son capaces de cumplir o desarrollar oportunamente su trabajo, lo que conlleva a un sufrimiento emocional.

✗ Dificultad para adaptarse al entorno laboral, algunos empleados no son muy tolerantes o estables, y a menudo cambian de trabajo porque se aburren o se cansan rápidamente de su trabajo, o porque quieren lograr sus objetivos profesionales en poco periodo. Están constantemente frustrados y cambian de carrera para poder llegar a su meta.

✗ Malas condiciones de trabajo. La insatisfacción laboral también puede ser el resultado de las políticas de la empresa, el entorno físico, el trabajo inseguro o rutinario.

✗ Circunstancias personales y laborales. La experiencia laboral, la edad, el género, la educación, la cultura o la formación son circunstancias que van a determinar el tipo de trabajo que podrán ejecutar, por lo que trabajos con menos formación o experiencia de la que hay pueden provocar cierta insatisfacción profesional.

(Sonia Palma Carrillo, 2013), Es un profesional que sus estudios de pregrado los desarrolló en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, luego de egresar hace sus estudios en la Universidad Particular Ricardo Palma y también en la Universidad nacional Enrique Guzmán y Valle de la Cantuta Chosica, Lima; más tarde hace sus estudios en la Notre Dame Namur University de los Estados Unidos de Norteamérica. Luego con las cosas muy claras es que hace algunos estudios auspiciados por la Organización Internacional del Trabajo -OIT- en donde se especializo en temas

relacionados con los estudios sobre Satisfacción Laboral, Clima Laboral, clima laboral, trabajo en equipo entre otros.

Como estudiosa de la materia asume la Teoría Humanista de Carl Roger, que más tarde es mejor desarrollada y canalizada por el científico Abrahán Maslow, quien luego de estudios los diferentes épocas en las últimas décadas del milenio pasado que tenían una vigencia plena como en la Psicología conductista que sostenía que para estudiar a la persona y particularmente al trabajador de una empresas, pues habría de estudiar y analizar concienzudamente el comportamiento o la conducta, teniendo como un limitante que no se comprendía del porque la conducta, que no iba al tema de fondo y se quedaba en lo que se observaba como un fenómeno evidente sin ver que estas conductas son el resultado de una serie de circunstancias y cosas que podía pasar en la mente de esa persona o trabajador; como de cada quien y por otro lado la teoría psicoanalítica que se preocupaba mucho en observar una serie de experiencias de la vida pasada de las personas, desde la prenatalidad los riesgos que afronto su madre y que podían dañar a ese nuevo ser en gestación y que lo podían marcar de por vida en el acontecer externo. Asimismo, de cómo una persona afrontó sus experiencias sexuales o no desde la niñez temprana y si fue superando los retos que se le venían presentando en el día a día. Maslow no descarta lo aportado y sostenido por las conductistas ni los psicoanalistas; más bien tomo esos aportes y los que engloba de buena manera y trata de ver a las personas desde un todo como seres humanos que atravesamos por diferentes etapas de vida, por diferentes formas de crianza organizadas por los padres o un adulto que es responsable del cuidado de un menor con diferentes influencias de los sistemas económicos sociales, con las diferentes influencias de las circunstancias y contextos ambientales para entender a cada uno de nosotros ante todo como seres humanos que somos, con una serie de fortalezas, pero también con una serie de debilidades por allí con una serie de amenazas en la actualidad sobre todo de las redes y tecnología mal utilizada es un factor predominante donde es un peligro latente ya que está a la vez va ir moldeando la formas diversas de respuestas ante los estímulos que provienen sobre todo del medio externo y definen nuestras conductas.

Asimismo también debe tener se cuenta que el ser humano tiene un sistema muy complejo de tipo endocrino y que bajo determinadas circunstancias puede empujar,

acelerar y llevar a ciertos comportamientos de riesgo sobre todo en las edades de la adolescencias y la adultez joven en donde poco a poco se va logrando la homeostasis y en equilibrio de la producción de hormonas opuestas como son el Cortisol que es una hormona importantísima para la sobrevivencia porque nos mantendrá en alerta, que su exceso de presencia en el organismo podría provocar enfermedades variadas como el cáncer o acelerar la hipertensión o la diabetes de tipo dos. Pero como contraparte otra hormona que es sumamente fundamental para subsistencia del ser humano son las endorfinas que son hormonas de la felicidad, de la salud, y de la vida, esta nos puede condiciones momentos y vida muy sana y muy interesante.

(Abrahán Maslow, 1908 – 1970), Sistematiza de manera justa una Teoría en la que determina una jerarquía de las necesidades humanas, al margen de los contextos externos. El sostiene que las personas al margen de nuestro origen racial, contextos familiares, situación de origen, en tanto personas y seres humanos tenemos la necesidad de satisfacer una serie de necesidades propias de cada quien y nos vemos en la necesidad de irlos satisfaciendo en el curso del desarrollo de nuestras vidas de acuerdo a la edad, experiencias y circunstancias que nos toca afrontar como riesgos, retos y dificultades y las cataloga del siguiente modo:

1. **Necesidades básicas o fisiológicas:** Son acciones y actividades primordiales para todo ser humano, como el beber agua, el tomar una siesta entre otros.
2. **Necesidades de seguridad:** Es toda aquella necesidad que garantiza la salud, vivienda, economía y educación.
3. **Necesidades sociales:** son aquellas que garantizan las relaciones afectivas.
4. **Necesidades de estima o reconocimiento:** Esta necesidad busca el reconocimiento de nuestros logros, la cual repercute en la autoestima, confianza de la persona.
5. **Necesidades de autorrealización:** Es aquella necesidad de éxito personal.

Toda esta afirmación sustentada, la sustenta de manera gráfica en lo que se conoce con mucha claridad en la comunidad Psicológica científica como la PIRÁMIDE DE MASLOW. Sonia Palma hace suya esta teoría y la desarrolla de manera práctica produciendo y construyendo una serie de materiales e instrumentos para estimar la satisfacción Laboral, la condición laboral, el estrés laboral, el trabajo en equipo entre otros.

2.3 Bases filosóficas

Es importante considerar que en el mundo moderno como es la era del conocimiento, la Organización moderna que cuenta con una serie de avances científicos y tecnológicos que años anteriores no los tenía. Sin embargo, hasta el presente aun dentro del manejo y la gerencia de estas organizaciones se considera al factor humano como el capital más importante de las organizaciones. Cosa que a futuro es probable que cambie estas percepciones y los conceptos. Sin embargo, también muy importante entender que ese individuo que tuvo una historia de desarrollo en su hogar, con padres probablemente con una serie de necesidades materiales que su satisfacción o no le han ido marcando un derrotero a seguir. Asimismo, estas personas han vivido tenido una serie de necesidades de seguridad, porque esta seguridad es la que le va dando a las personas niveles de autoestima y aspiraciones mayores en la vida social. Asimismo, cuando se va desarrollando y el niño deja de ser tal y se convierte en una adolescente va exigir que sus espacios crezcan ya no se conformará estar reducido a esta dentro de la casa, su mundo es mirar hacia afuera, probablemente va exigir relaciones con personas que son contemporáneos y querrá tener contacto con ellos, conocer riesgos y también posibilidades. En ese proceso seguro que también como ser humano buscará que lo quieran, lo estimen, aceptando lo como es con sus virtudes y defectos, porque para que alguien crezca como ser humano pues necesita que el entorno los valores y reconozca, por eso el estudio dará un conjunto de oportunidades y ventajas sobre los demás. Finalmente, todas las personas en tanto seres humanos pensantes aspiramos a una autorrealización, es decir llegado a una edad, sentirnos felices teniendo como garantía una serie de recursos de carácter presionales que nos daría cierta seguridad en el ocaso de nuestras vidas.

En el trabajo de investigación que desarrollaremos tenemos muy presente estas consideraciones y hacer lo posible por establecer cuan satisfechos o no se encuentran los trabajadores de municipio de Barranca porque hay que recordad que fueron ellos también los que estuvieron en primera línea en la lucha contra el COVID – 19 cuando nos tocó vivir.

2.4 Definición de términos básicos

1. Condiciones materiales: Las trabajadores o colaboradores en general nos desarrollamos laboralmente en realidades concretas, porque una cosa es hacer labores en las oficinas en donde probablemente la labor es fundamentalmente de tipo mental.

En otras labores a lo mejor el esfuerzo será más de tipo físico como la que hacen los colaboradores de campo; por eso las condiciones materiales pueden condicionar un tipo de respuesta (Palma, Sonia 2012).

2. Beneficios remunerativos: Todos desplegamos esfuerzos en la espera de una compensación. Nadie podría supervivir sin contar con los recursos económicos como una forma de retribución. Por eso se dice que el trabajador a una entidad va a vender su trabajo en la idea que recibirá una compensación monetaria a fin de poder satisfacer sus necesidades económicas propias, las de su familia y hogar en general. (Palma, Sonia 2012).

3. Relaciones interpersonales: Las personas desde siempre somos seres sociales, que tenemos la necesidad de establecer contactos directos e indirectos con las demás personas. Con mayor intensidad en el medio laboral. No por gusto los especialistas dicen que una empresa será más productiva y mejor estructurada cuando en esta se vea el trabajo en equipo y para estos efectos se requiere que las relaciones interpersonales sean fluidas y muy asertivas en caso contrario probablemente no se tenga el éxito esperado (Palma, Sonia 2012).

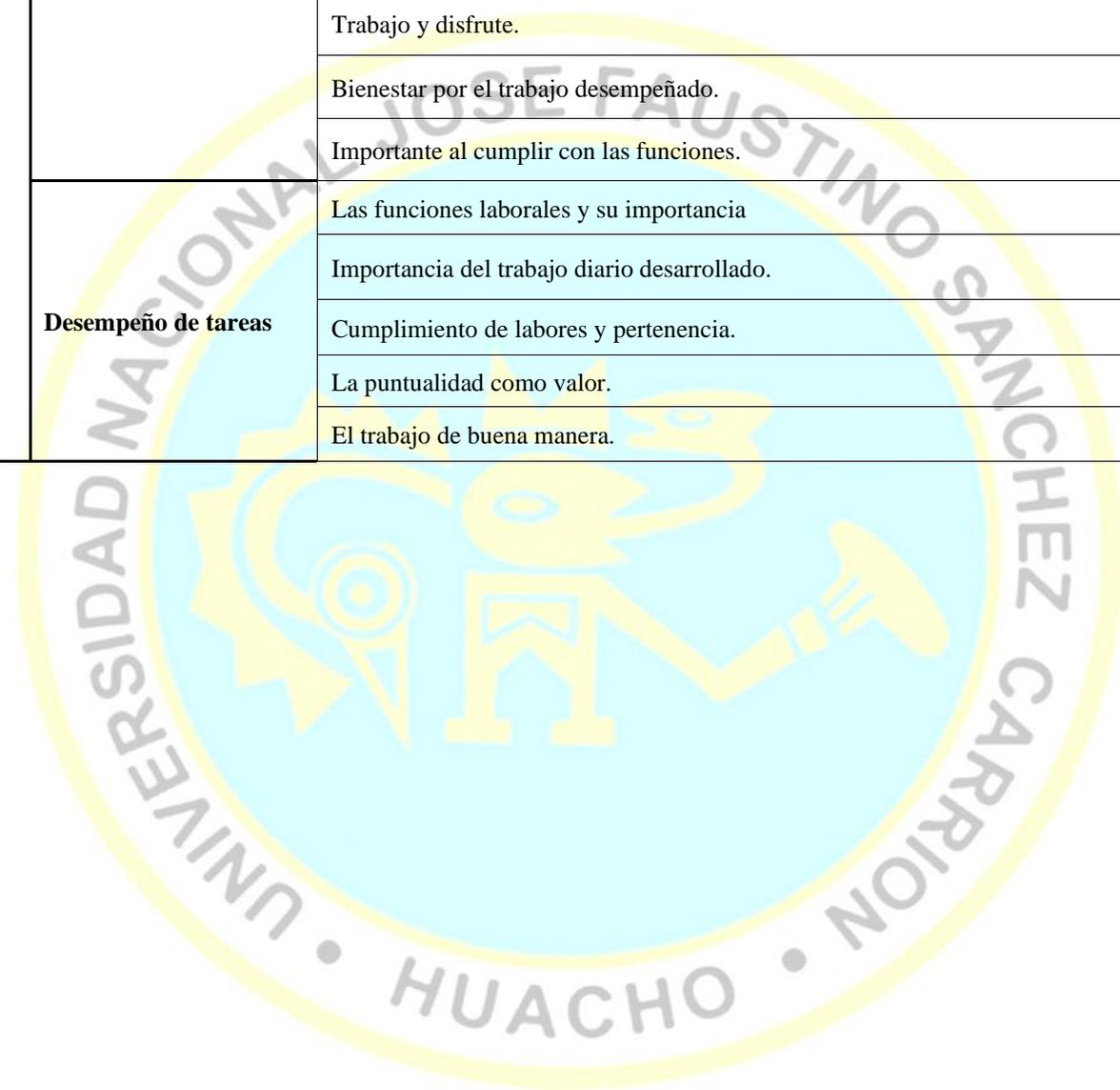
4. Desarrollo personal: Todas las personas en la vida buscamos que desarrollarnos de buena manera tanto en el sentido personal, pero también dada ciertas condiciones esa necesidad de desarrollo puede ser de carácter familiar y social lo que exige que cada persona busque esforzadamente tener las oportunidades para avanzar en una serie de aspectos y que mejor cuando la organización para el que trabaja le brinde oportunidades de ese ansiado desarrollo, (Palma, Sonia 2012).

5. Desempeño de tareas: Los colaboradores en los diferentes contextos laborales van a realizar una serie de responsabilidades que depende de su experiencia, de la motivación para realizar un trabajo, así como también dependiendo de las condiciones que se le ofrece a este para la ejecución de su labor cotidiana. (Palma, Sonia 2012).

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción Laboral: “Es definida como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma, 2005)	Condiciones materiales	Organización del tiempo.	01, 02, 03, 04, 05
		Ambiente laboral de tu zona de trabajo.	
		La distribución de tu zona de acción laboral.	
		Comodidades necesarias para un buen trabajo.	
		Motivación para un buen desempeño laboral.	
	Beneficios remunerativos	Justeza o no en la remuneración económica.	06, 07, 08, 09, 10
		Remuneración económica y resolución de economía.	
		Lo que se gana es similar a otros.	
		Si se cubre las expectativas económicas.	
		Justicia en la retribución económica.	
	Relaciones interpersonales	Tipo de clima laboral.	11, 12, 13, 14, 15
		Tenencia de amigos en el trabajo.	
		Existencia de solidaridad en el trabajo.	
		Práctica de empatía en el trabajo.	
		llevarse bien con todos en el t trabajo.	
	Desarrollo personal	Ser como persona y relación con trabajo	16, 17, 18, 19, 20
		Las funciones laborales y proyección a futuro.	

	Trabajo y disfrute.	
	Bienestar por el trabajo desempeñado.	
	Importante al cumplir con las funciones.	
Desempeño de tareas	Las funciones laborales y su importancia	21, 22, 23, 24, 25
	Importancia del trabajo diario desarrollado.	
	Cumplimiento de labores y pertenencia.	
	La puntualidad como valor.	
	El trabajo de buena manera.	



Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Tipo básico ya que para su ejecución no hemos vasado en una serie de trabajos desarrollados anteriormente dentro nuestra universidad y otras. Asimismo, estamos en condiciones de afirmar que nuestro trabajo de investigación puede servir de referencia a los lectores y futuros tesisistas tanto del pregrado y del posgrado de nuestra universidad y otras universidades nacionales e internacionales.

3.1.2 Nivel de investigación

Nuestro estudio de investigación es descriptivo, por consiguiente, solo nos encargaremos por hacer una descripción detallada de la forma cómo perciben los propios trabajadores en su espacio concreto que es su propio centro laboral el comportamiento de los mandos y directivos que son los que en buena instancia determinan las políticas a seguir por parte del personal que labora en ella. No se hará experimentos manipulando la variable ni las respectivas dimensiones.

3.1.3 Diseño de investigación

No correlacional, no experimental porque nuestro estudio de investigación se ejecutará sin manipular nuestra variable y a la vez tendremos la oportunidad de observar las conductas en ambiente natural de los trabajadores.

Es de corte transversal ya que los datos se recogieron aplicando el instrumento impreso por única vez, siendo el propósito importante averiguar cómo se presenta la satisfacción laboral en nuestros trabajadores.

3.1.4 Enfoque de investigación

Nuestra indagación tendrá un punto de vista cuantitativo ya que luego de la recopilación de datos a través de nuestro instrumento de investigación los

calificaremos, analizaremos y utilizaremos cuadros estadísticos para explicar de manera gráfica y cuántica los resultados a fin de tener consolidado prácticos que explicaran las conclusiones a la que arribamos al término del trabajo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Nuestro estudio de investigación lo hemos ejecutado con los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca que suman en total 78 de los cuales 42 que representan el 54% son de sexo femenino y 36 que representan el 46% son de sexo masculino.

SEXO	CANTIDAD	%
Sexo Femenino	42	54
Sexo Masculino	36	46
TOTAL	78	100

3.2.2 Muestra

Considerando que el trabajo de recolección lo hemos desarrollado con todo el personal, no utilizaremos muestra.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Observación no estructurada: Nuestro trabajo de investigación nos ha permitido desarrollar una observación directa a la población con las que hemos trabajado ya que se realizó contacto directo considerando los turnos de inicio de trabajo como son: primer grupo que inicia sus laborales a las 3a.m. Asimismo el siguiente grupo a la 6am y tercer grupo que sale a las 2p.m.

3.3.2 Cuestionario: La investigación que hemos llevado en adelante con los trabajadores de limpieza pública la ejecutamos con un cuestionario impreso tipo encuesta denominado Escala de Satisfacción Laboral que fue estructurado por Sonia Palma en 2012 y ha tenido múltiples investigaciones; sin embargo, originalmente este instrumento tiene 7 dimensiones, pero como investigadoras decidimos utilizar cinco (5) dimensiones que son las siguiente: I condiciones materiales con 5 preguntas. II Beneficios remunerativos con 5 preguntas. III Relaciones interpersonales con 5 preguntas. IV Desarrollo personal con 5 preguntas. V Desempeño de tareas con 5

preguntas, es un instrumento que en total tiene 25 preguntas las que se pueden responder con 5 alternativas: totalmente de acuerdo (TA): 5 punto, de acuerdo (DA): 4 puntos, indeciso (I): 3 puntos, en desacuerdo (ED): 2 puntos y totalmente en desacuerdo: (TD): 1 punto.

La calificación final que va definir el nivel de satisfacción en el cual el trabajador de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, pudiendo ser catalogados como: 1 trabajadores satisfechos, 2 trabajadores medianamente satisfechos, 3 trabajadores insatisfechos.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para justificar y validar los objetivos, hemos utilizado los siguientes métodos: investigar y utilizar fuentes bibliográficas, institucionales, personales y virtuales que proporcionen la información necesaria para la teoría basada en la indagación. La recopilación de datos se llevó a cabo a través del empleo del instrumento. Una vez que se completó la recolección de información, se analizara utilizando SPSS versión 22 para lograr los objetivos propuestos. Dado que dicha investigación es actual, un lugar para estadísticos computacionales y gráficos estadísticos. Asimismo, se capturo un gráfico de barras en Excell y la información se procesaría y trasladaría a Word para su descripción y correspondiente análisis del resultado global por dimensión.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Resultados por sexo de la población estudiada

Tabla 1: Sexo de los evaluados de limpieza pública Municipalidad Provincial de Barranca

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Sexo femenino	42	54%
Sexo masculino	36	46%
Total	78	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de limpieza pública Municipalidad Provincial de Barranca, 2023

De 78 encuestados que representan el 100%, 42 mujeres representan el 54% y 36 hombres representan el 46%. Es decir, hay más mujeres entre los limpiadores públicos encuestados de la municipalidad de Barranca.

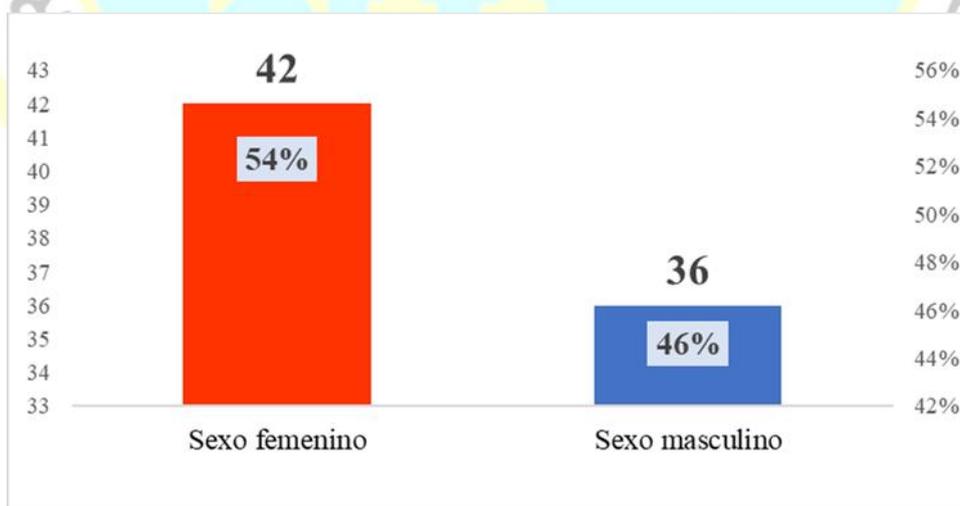


Figura 1: Sexo de los evaluados de la Municipalidad Provincial de Barranca

4.1.2. Resultados por situación laboral de la población estudiada

Tabla 2: Situación laboral de la población estudiada

Situación laboral	Frecuencia	Porcentaje
Trabajadores estables	34	44%
Trabajadores contratados	44	56%
Total	78	100%

Fuente: Ídem.

De 78 trabajadores evaluados que representa el 100%, 34 que representa el 44% su situación laboral es estable y, 44 que representa el 56% su situación laboral es contratado. Es decir, una mayor cantidad de los trabajadores de limpieza pública su situación contractual es temporal.

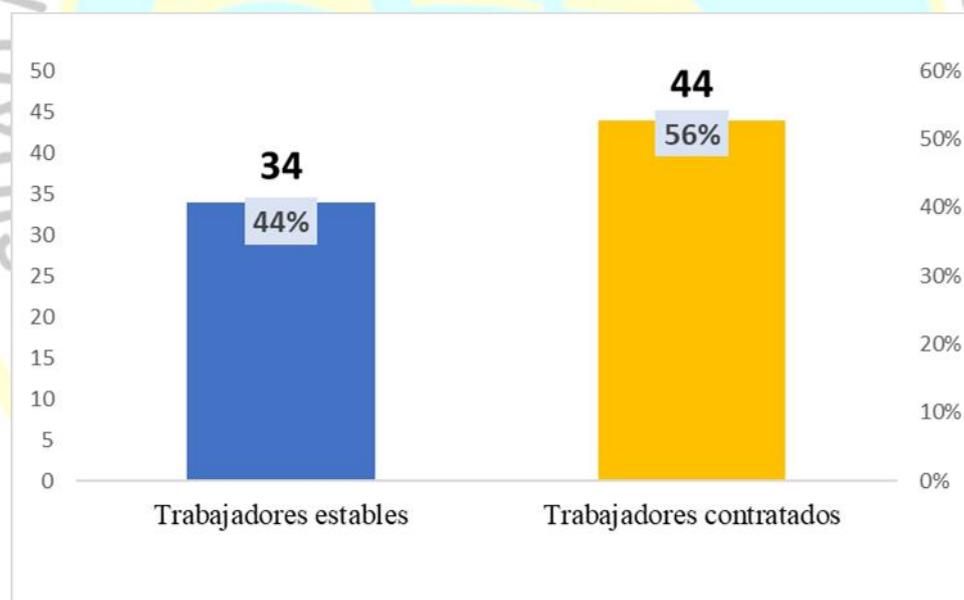


Figura2: Situación laboral de los Evaluados de la Municipalidad de Barranca

4.2. RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

4.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2023.

Resultados: En la tabla 3 se evidencia que la mayor cantidad de trabajadores de limpieza pública 31 trabajadores que representan 40% presentan satisfacción media; mientras que 26 trabajadores que representan el 33% presentan baja satisfacción laboral y solo 21 trabajadores simbolizan el 27% presenta alta satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Barranca, lo cual puede repercutir en su rendimiento y productividad lo que debería de ser una preocupación para los encargados de RRHH y directivos de la municipalidad.

Tabla 3: Satisfacción laboral de los trabajadores de limpieza pública Municipalidad Provincial de Barranca

	Satisfacción laboral	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	26	33%
Satisfacción media	31	40%
Alta satisfacción	21	27%
	78	100%

Fuente: Ídem.

De 78 encuestados que representan el 100% de la población evaluada, 31 tienen una satisfacción laboral media representando el 40%, mientras que el 26 tienen una baja satisfacción laboral representando el 33% y solo 21 que representan el 27% presenta alta satisfacción laboral. Asimismo, el grupo de trabajadores con nivel de satisfacción intermedio es superior a los demás.

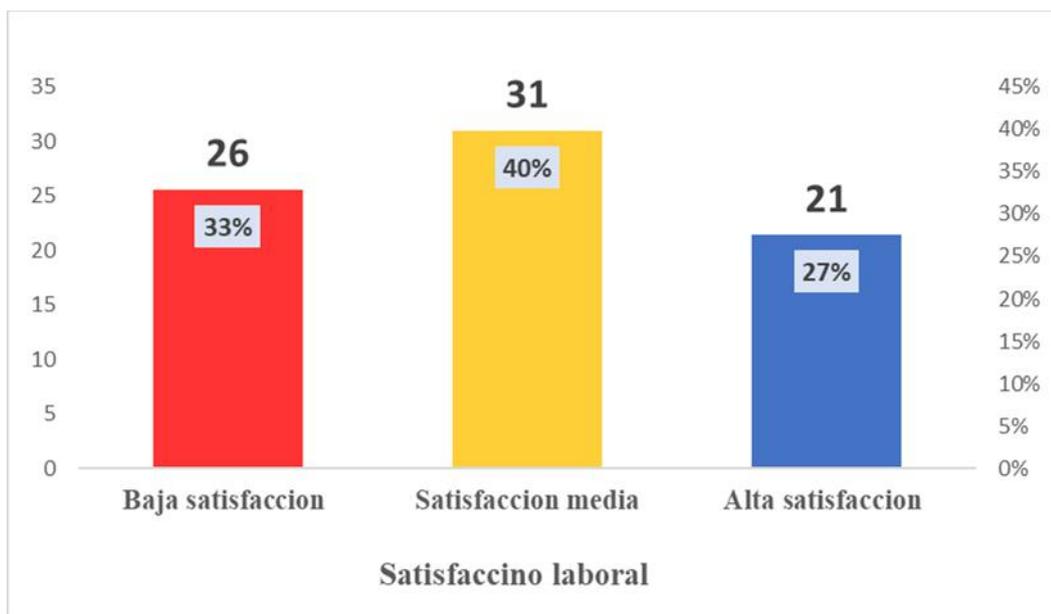


Figura 3: Porcentaje de la variable única satisfacción laboral

4.3. RESULTADOS POR DIMENSIONES DE LAS VARIABLE Satisfacción LABORAL

Tabla 4: Dimensiones de la variable satisfacción laboral de los trabajadores de limpieza pública Municipalidad Provincial de Barranca

	Niveles de satisfacción			Total
	Baja satisfacción	Satisfacción media	Alta satisfacción	
Condiciones materiales	26	36	16	78
Beneficios remunerativos	40	30	8	78
Relaciones interpersonales	13	25	40	78
Desarrollo personal	31	36	11	78
Desempeño de tareas	18	28	32	78

Fuente: Ídem.

La tabla muestra que, la satisfacción hacia las condiciones materiales prevalece el grupo de trabajadores con satisfacción intermedia (36); en la satisfacción hacia los beneficios remunerativos prevalece el grupo de baja satisfacción (40); en la satisfacción hacia las relaciones interpersonales prevalece el grupo de alta

satisfacción (40); en la satisfacción hacia el desarrollo personal prevalece el grupo de mediana satisfacción (36); en la satisfacción hacia el desempeño de tareas prevalece el grupo que tiene alta satisfacción (32).

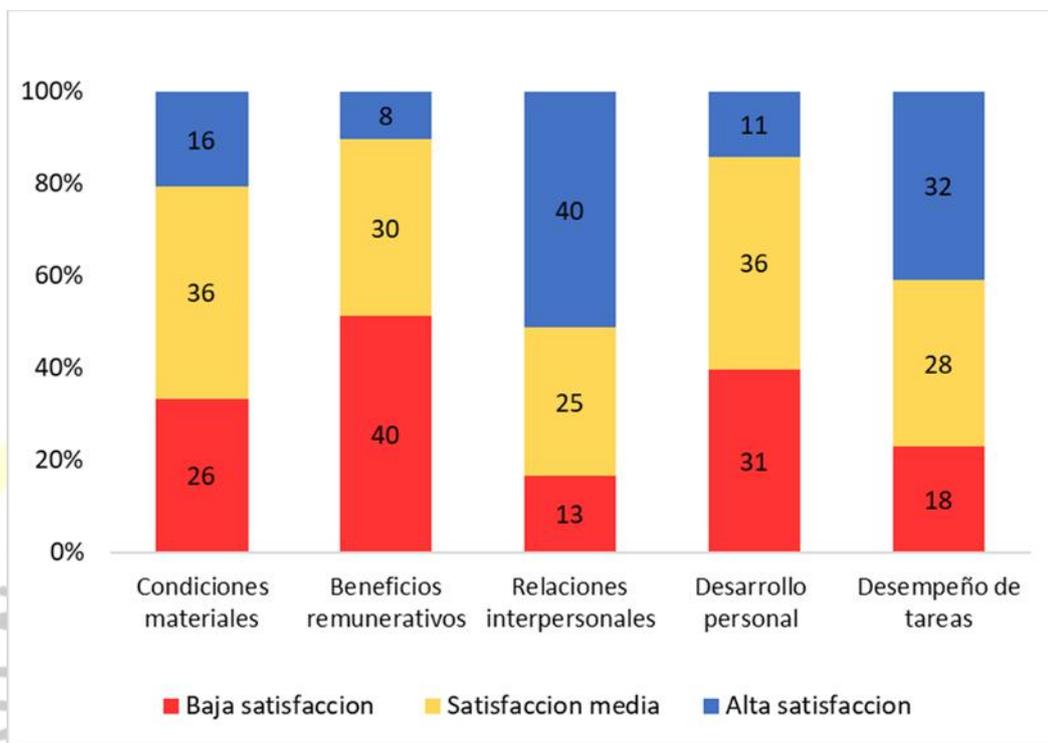


Figura 4: Dimensiones de la viable satisfacción laboral.

4.4. RESULTADOS POR DIMENSIONES ESPECÍFICAS DE LA VARIABLE DE ESTUDIO:

4.4.1. Primer objetivo específico

Determinar el nivel de satisfacción laboral por las condiciones materiales que tienen los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2023.

Resultado: El grupo de la población de estudio los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Barranca con nivel de satisfacción media con un 46% es muy superior que los demás, luego se encontró que la baja satisfacción ocupa el segundo lugar y solo el 33%; de alta satisfacción ocupa el tercer lugar con solo el 21%. Lo que llama la atención y debería ser abordado por RRHH y los directivos correspondientes.

Tabla 5: Satisfacción laboral por las Condiciones Materiales

	Condiciones materiales	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	26	33%
Satisfacción media	36	46%
Alta satisfacción	16	21%
	78	100%

Fuente: Ídem.

La tabla 5 se aprecia que, el total de 78 trabajadores evaluados que representan el 100%; en la dimensión condiciones materiales 36 que representan el 46% presentan satisfacción media, 26 que representan el 33% presentan baja satisfacción y solo 16 que corresponde el 21% presenta alta satisfacción laboral.

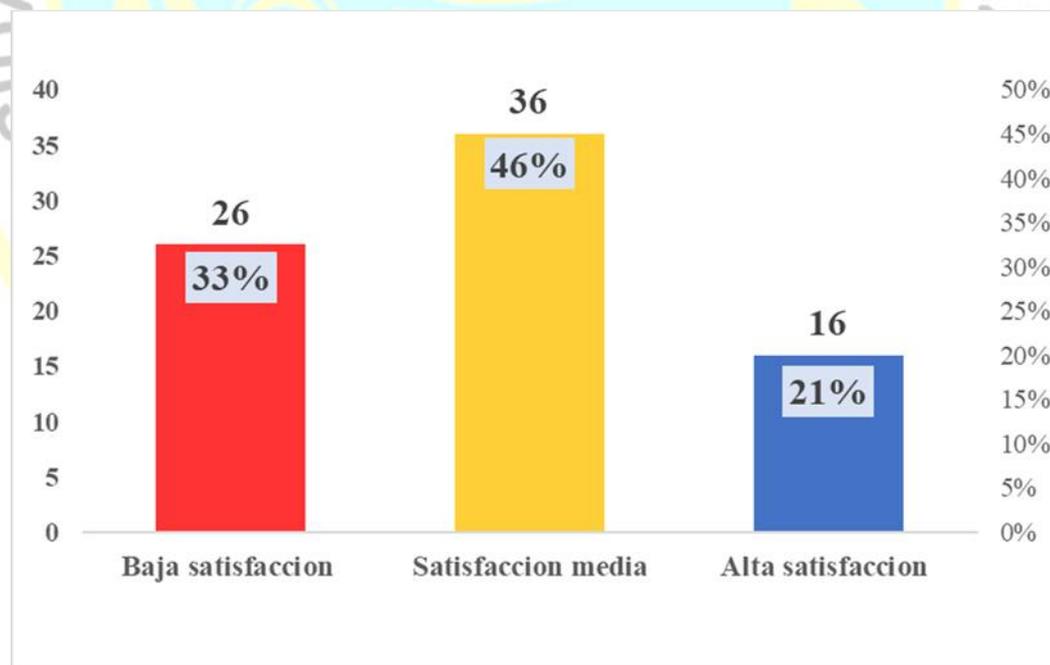


Figura 5: Porcentaje de la dimensión condiciones laborales

4.4.2. Segundo objetivo específico

Determinar el nivel de satisfacción laboral por los beneficios remunerativos que tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.

Resultado: En la tabla 6 se aprecia que, en relación a los beneficios remunerativos; de 78 trabajadores encuestados que representan el 100% de la población evaluada, 40 presenta baja satisfacción laboral la cual simboliza 51%, 30 corresponde el 38% presenta satisfacción laboral media y solo 8 que representa el 10% presentan alta satisfacción laboral.

Tabla 6: Satisfacción hacia los Beneficios remunerativos de los trabajadores de limpieza pública Municipalidad Provincial de Barranca

	Beneficios remunerativos	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	40	51%
Satisfacción media	30	38%
Alta satisfacción	8	10%
	78	100%

Fuente: Ídem.

La tabla 6 muestra que, en relación a los beneficios remunerativos; el total de 78 trabajadores encuestados simbolizan el 100% de la población evaluada, 40 que simboliza el 51% presenta baja satisfacción laboral, 30 que corresponde el 38% presenta satisfacción laboral media y solo 8 que representa el 10% presentan alta satisfacción laboral.

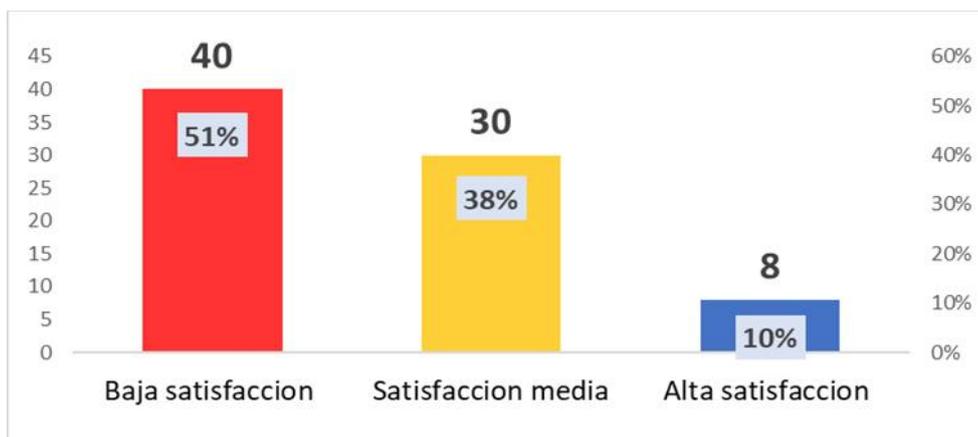


Figura 6: Porcentaje de satisfacción por la dimensión beneficios remunerativos

4.4.3. Tercer objetivo específico

Determinar el nivel de satisfacción laboral por las relaciones interpersonales que tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.

Resultado: En la población estudiada de la Municipalidad Provincial de Barranca en la dimensión relaciones interpersonales el 51% presenta una alta satisfacción, seguido 32% con satisfacción media y solo el 17% presenta baja satisfacción; lo que no revela que entre los propios trabajadores al parecer existe una relación empática y de franca colaboración que se debe tomar en cuenta por los responsables de área de RR.HH.

Tabla 7: Satisfacción laboral por la dimensión Relaciones interpersonales

	Relaciones interpersonales	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	13	17%
Satisfacción media	25	32%
Alta satisfacción	40	51%
	78	100%

Fuente: Ídem.

La tabla 7, muestra que, en la dimensión relaciones interpersonales de un total de 78 trabajadores evaluado que representan el 100%; 40 que representan el 51% presentan alta satisfacción laboral, 25 que corresponde el 32% presentan satisfacción media y solo 13 que simboliza el 17% presentan baja satisfacción laboral.

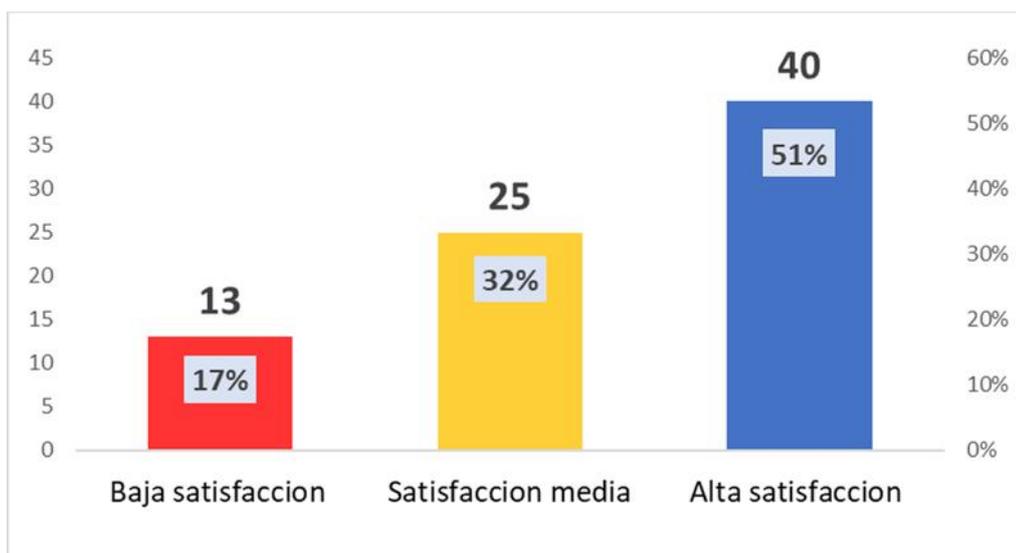


Figura 7: Porcentaje satisfacción por la dimensión relaciones interpersonales

4.4.5. Cuarto objetivo específico

Determinar el nivel satisfacción laboral por el desarrollo personal que tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.

Resultado: La tabla 8 en la dimensión desarrollo personal se aprecia con un nivel mayor nivel de satisfacción laboral el 46% presentan satisfacción media, seguidos por 40% presenta baja satisfacción laboral y solo el 14% presentan alta satisfacción laboral.

Tabla 8: satisfacción laboral por desarrollo personal

	Desarrollo personal	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	31	40%
Satisfacción media	36	46%
Alta satisfacción	11	14%
	78	100%

Fuente: Ídem.

La tabla 8 muestra que en la dimensión desarrollo personal, de un total de 78 trabajadores evaluados que representan el 100%; 36 que representan el 46% presentan satisfacción laboral media, 31 que representa el 40% presentan baja satisfacción laboral y solo el 14% presenta alta satisfacción laboral.

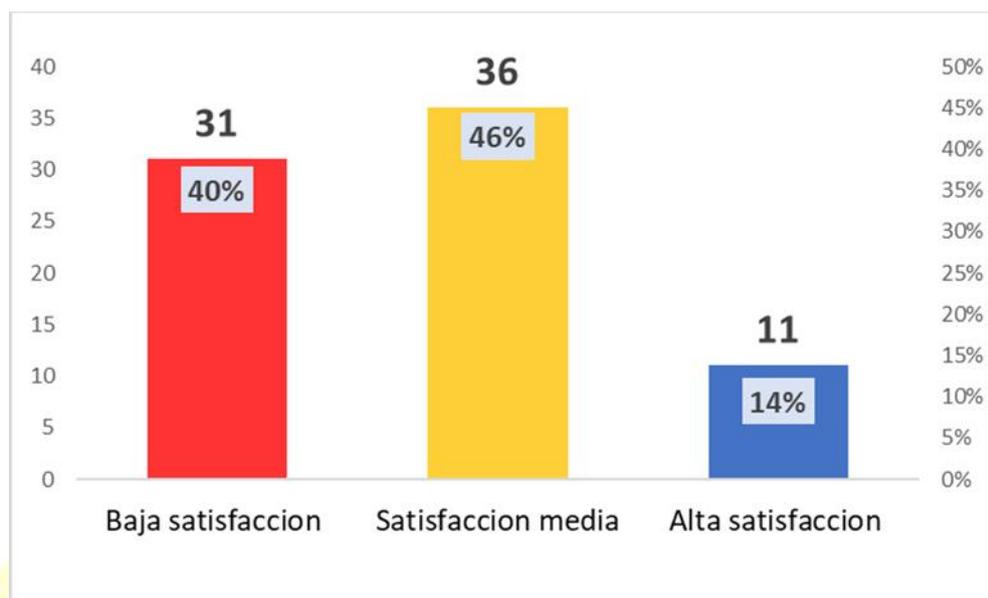


Figura 8: Porcentaje de la dimensión desarrollo personal

4.4.5 Quinto objetivo específico

Determinar el nivel de satisfacción laboral por el desempeño de tareas que tienen los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2023.

Resultado: La tabla 9 muestra que la población en la dimensión desempeño de tareas prevalece con 41 % alta satisfacción es decir los altos valores que son importantes mientras que el 36 % de trabajadores con nivel de satisfacción media y solo el 23 % presentan baja satisfacción laboral.

Tabla 9: Satisfacción laboral en la dimensión Desempeño de tareas

	Desempeño de tareas	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	18	23%
Satisfacción media	28	36%
Alta satisfacción	32	41%
	78	100%

Fuente: Ídem.

La tabla 9 en la dimensión de desempeño de tareas se aprecia que, de un total de 78 trabajadores evaluados que representan el 100%; 32 que simbolizan el 41% presenta alta satisfacción labora; 28 que simboliza el 36% presenta satisfacción media y 18 que simboliza el 23% presenta baja satisfacción laboral.

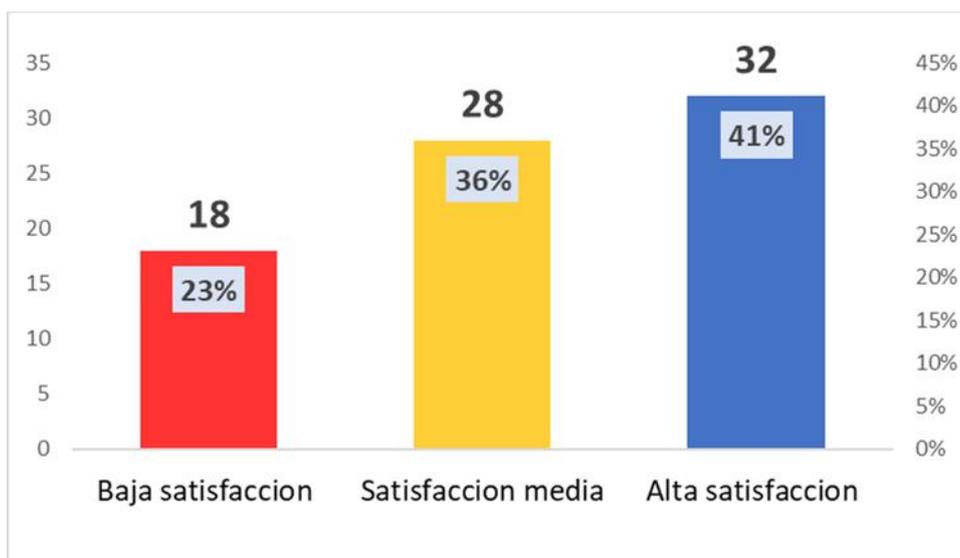


Figura 9: Porcentaje de la dimensión desempeño de tareas



Capítulo V DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Luego de una ardua labor de investigación en la tesis titulada: Satisfacción Laboral de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Barranca en condición de Tesis, la misma en la que estamos involucradas desde meses atrás preparando el material bibliográfico y una serie de antecedentes, nos trazamos como objetivo general, establecer el nivel de satisfacción laboral de la población de estudio por lo que presentamos estos resultados:

En la tabla 3, se evidencia que la mayor cantidad de trabajadores de limpieza pública, 31 trabajadores representan el 40% con un nivel de satisfacción media; mientras que 26 trabajadores simbolizan el 33% que presentan una baja satisfacción laboral y por lo tanto 21 trabajadores simbolizan el 27% que presentan una alta satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Barranca, lo cual puede repercutir en su rendimiento y productividad lo que debería de ser una preocupación para los responsables de RRHH y directivos de la municipalidad.

Por otro lado, si hacemos una comparación de lo hallado en la investigación nacional de Martínez, I. (2020), en su investigación a la “Municipalidad Provincial Provincia de Sullana – Piura 2019”. Tubo como finalidad comprender la satisfacción existente con dos variables para identificar diferencias significativas entre los socios de gestión públicos y privados y evaluar su importancia para mejorar y dar una calidad de servicios al público. El estudio participó 150 colaboradores de dos instituciones, las cuales 73 fueron del área de desarrollo social, y el instrumento que se aplicó para la evaluación psicométrica de ambas poblaciones fue el cuestionario SL - ARG -Alex Ruiz. Conclusiones: Se encontraron diferencias significativas entre las variables y las dimensiones creadas por las diferencias permiten probar todas las hipótesis. Concluyendo de que el 56 % experimentaban una satisfacción media; el 39 % experimentaron una insatisfacción y solo un 5% experimentaron una satisfacción

laboral. A nuestro entender esta investigación le da soporte a lo hallado por nuestro trabajo de investigación. El resultado de este trabajo de investigación es similar al nuestro, ya que también el hallazgo final mayoritariamente de la población estudiada señala que perciben una satisfacción media.



Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1. En la tabla 3 se evidencia que la mayor cantidad de trabajadores de limpieza pública 31 trabajadores simbolizan 40% presentan satisfacción media; mientras que 26 trabajadores que simbolizan el 33% presentan baja satisfacción laboral y solo 21 trabajadores lo cual simbolizan un 27% presenta mayor satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Barranca, lo cual puede repercutir en su rendimiento y productividad lo que debería de ser una preocupación para los responsables del Área de recursos humanos y directivos de la municipalidad. Tal como se aprecia el grupo de trabajadores con nivel de satisfacción intermedio es superior a los demás.

6.1.2. En la tabla 5 se aprecia que, de un total de 78 trabajadores evaluados que representan el 100%; en la dimensión condiciones materiales 36 que representan el 46% presentan satisfacción media, 26 que representan el 33% presentan baja satisfacción y solo 16 que corresponde el 21% presenta alta satisfacción laboral. : El grupo de la población de estudio los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Barranca con nivel de satisfacción media con un 46% es muy superior que los demás, luego se encontró que la baja satisfacción ocupa el segundo lugar y solo el 21%; de alta satisfacción ocupa el tercer lugar con solo el 21%. Lo que llama la atención y debería ser abordado por RRHH y los directivos correspondientes.

6.1.3. En la tabla 6 se aprecia que, en relación a los beneficios remunerativos; del total de 78 trabajadores encuestados que simboliza el 100% de la población evaluada, 40 que representan el 51% presenta baja satisfacción laboral, 30 que corresponde el 38% presenta satisfacción laboral media y 8 representa el 10% presentan alta satisfacción laboral.

6.1.4.- En la tabla 7, se aprecia que, en la dimensión relaciones interpersonales de un total de 78 trabajadores evaluado que representan el 100%; 40 que representan el 51%

presentan alta satisfacción laboral, 25 que corresponde el 32% presentan satisfacción media y solo 13 que representan el 17% presentan baja satisfacción laboral; lo que no revela que entre los propios trabajadores al parecer existe una relación empática y de franca colaboración que se debe tomar en cuenta por los responsables de área de recursos humanos.

6.1.5.- La tabla 8 se muestra que en la dimensión desarrollo personal, del total de 78 trabajadores evaluados que simbolizan el 100%; 36 que representan el 46% presentan satisfacción laboral media, 31 que simbolizan el 40% presentan baja satisfacción laboral y solo el 14% presenta alta satisfacción laboral. La tabla 8 en la dimensión desarrollo personal se aprecia con un nivel mayor nivel de satisfacción laboral el 46% presentan satisfacción media, seguidos por 40% presenta baja satisfacción laboral y solo el 14% presentan alta satisfacción laboral.

6.1.6.- La tabla 9 en la dimensión de desempeño de tareas se aprecia que, del total de 78 trabajadores evaluados que representan el 100%; 32 que simbolizan el 41% presenta alta satisfacción labora; 28 que simbolizan el 36% presenta satisfacción media y 18 que representan el 23% presenta baja satisfacción laboral. En la tabla 9 se aprecia que la población en la dimensión desempeño de tareas prevalece con 41 % alta satisfacción es decir los altos valores que son importantes mientras que el 36 % de trabajadores con nivel de satisfacción media y solo el 23 % presentan baja satisfacción laboral.

6.2 Recomendaciones

6.2.1 Considerando que de toda la población estudias 78 trabajadores, 31 trabajadores que simbolizan el 40% presentan satisfacción media; mientras que 26 trabajadores que simbolizan el 33% presentan baja satisfacción laboral y solo 21 trabajadores que representan el 27% presenta alta satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Barranca; es recomendable que la Municipalidad Provincial de Barranca como Organización tome urgentes medidas correctivas para impedir que este tipo de percepción se siga acrecentando, atendiendo sus principales necesidades y hacer que cambien de percepción, porque esto puede traer consigo una serie de conflictos a mediano plazo, como huelgas paros que serán complicados afrontarlos de manera adecuada. que la insatisfacción se encuentra muy cercana.

6.2.2 Teniendo en cuenta que en la dimensión de **condiciones materiales** se aprecia que, de un total de 78 trabajadores evaluados que representan el 100%; 36 que representan el 46% presentan satisfacción media, 26 que representan el 33% presentan baja satisfacción y solo 16 que corresponde el 21% presenta alta satisfacción laboral. Es recomendable al personal de limpieza se le dote de mejoras condiciones materiales de trabajo, como el uniformé adecuados y de manera periódica, que los vehículos se desplacen de una manera organizada y oportuna a fin, todos sus aparejos de protección a fin de que se devuelvan con seguridad y se sientan protegidos. No atenderlos es exponer a la Municipalidad a riesgos que pueden generar mucho descontento en la población Barranquina que finalmente es el universo humano a quienes afecta o beneficia directamente las políticas que se implemente desde la Organización Municipal.

6.2.3 Observando que en relación a los **beneficios remunerativos**; un total de 78 trabajadores encuestados que simbolizan el 100% de la población evaluada, 40 que representan el 51% presenta baja satisfacción laboral, 30 que corresponde el 38% presenta satisfacción laboral media y solo 8 que representa el 10% presentan alta satisfacción laboral. En esta dimensión el asunto es muy serio ya que al parecer la percepción tiene una percepción preocupante porque la percepción de los trabajadores es baja. Es conveniente que en las próximas reuniones y asamblea del seño Alcalde son los Regidores de la Municipalidad mencionada uno de los puntos de agenda debería tratarse el presupuesto en donde se contemple un aumento de las remuneraciones del personal; a fin de poder aumentarles económicamente y que ellos puedan afrontar sus deudas propias de la familia de mejor manera.

6.2.4 En la dimensión **relaciones interpersonales** de un total de 78 trabajadores evaluado que representan el 100%; 40 que representan el 51% presentan alta satisfacción laboral, 25 que corresponde el 32% presentan satisfacción media y solo 13 que simbolizan el 17% presentan baja satisfacción laboral. Por lo que es recomendable hacer asesorías periódicas grupales y personales a manera de tutorías con el objetivo de mantener lo hallado, porque mayoritariamente tiene una buena disposición para estables lazos de amistad entre ellos lo que en cualquier trabajo facilita en trabajo en equipo y que es lo ideal si de rendimiento se refiere. Un trabajador feliz y que tienes amigos en el trabajo se siente mucho más seguro para

hacer sus tareas cotidianas como la limpieza de una ciudad importante como es la de Barranca.

6.2.5 En lo referente a la dimensión **desarrollo personal**, de un total de 78 trabajadores evaluados que representan el 100%; 36 que simbolizan el 46% presentan satisfacción laboral media, 31 que representa el 40% presentan baja satisfacción laboral y solo el 14% presenta alta satisfacción laboral. En este aspecto los trabajadores de limpieza pública se sienten bastante desatendidos; por lo mismo es conveniente en el Área de Recursos Humanos y la subgerencia de Limpieza correspondiente de la Institución Municipal desarrollen algunas estrategias de capacitaciones, cursos, seminarios y atención a sus esposas o parejas, así como también espacios para sus menores hijos se sientan integrados a la Institución Municipal y pueden identificarse con su Centro de trabajo.

6.2.6 En lo referente a la dimensión de **desempeño de tareas** se aprecia que, de un total de 78 trabajadores evaluados que simbolizan el 100%; 32 que simbolizan el 41% presenta alta satisfacción labora; 28 que representan el 36% presenta satisfacción media y 18 que representan el 23% presenta baja satisfacción laboral. En este aspecto los trabajadores de limpieza pública reconocen que su desempeño en las tareas mayoritariamente su satisfacción es alta. Por lo tanto, es recomendable que cuando se programen algunos talleres relaciones con sus capacitaciones se mencione temas como el Liderazgo, el trabajo en equipo, Las habilidades blandas entre otros con el fin de seguir conservando esas condiciones que ellos mismos refieren y tener trabadores que presentan conductas asertivas.

Es recomendable aplicar la Normas básicas de ergonomía y procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico a todos los trabajadores obreros municipales en especial al área de limpieza pública, para contribuir su bienestar físico, mental y social; que está plasmado en la Resolución Ministerial N° 375-2008-TR y también en la Resolución Ministerial N° 374-2008-TR. Control permanente de la identificación de los peligros que están inmersos los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones que permitan elaborar protocolos y reglamentos a fin de prevenir accidentes laborales o enfermedades profesionales.

Es conveniente que la Ley orgánica de municipales 27972, está señalado en el Título V, Capítulo I, Artículo 73 (Materias de Competencia Municipal); en el numeral 2

refiere a los servicios públicos locales, donde está plasmado puntos muy importantes sobre obligaciones y responsabilidades donde la institución debe aplicarlo en su comunidad. Específicamente a los siguientes puntos como saneamiento ambiental, salubridad y salud; en todo lo mencionado la municipalidad provincial de Barranca en coordinación con la Gerencia de servicios públicos y locales debe ejecutar todo lo indicado a mediano plazo para la satisfacción del personal que labora y para la comunidad.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Aponte, L. & Julca, E. (2019), Satisfacción Laboral En Colaboradores Administrativos, Municipalidad Distrital de Vegueta. Huacho -Perú: Universidad José Faustino Sánchez Carrión.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/979>
- García, K. L. (2018) Condiciones laborales de los trabajadores de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial de Chupaca. Huancayo - Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4797>
- Rodríguez, J. & Arévalo, T. (2018) “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52351>
- Martínez, I. (2020), “Satisfacción Laboral Entre Los Colaboradores Caja Municipal Y Municipalidad Provincial Provincia De Sullana – Piura 2019”.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48465>
- <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/905/RESUMEN%20T FCS-02-56.pdf?sequence=3>
- Pacora, J. (2019) Condiciones Laborales Y Satisfacción De Los Trabajadores De Limpieza Pública De La Municipalidad Distrital De Huaura. Huacho - Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5467>
- Reyes (2020) Satisfacción de trabajadores en una organización pública educativa que presta servicios deportivos

7.2 Fuentes bibliográficas

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_L EYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7.3 Fuentes hemerográficas

Universidad Autónoma de Yucatán, México (2007). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes.

Psicologiacientifica.com/satisfacción-laboral-determinantes/

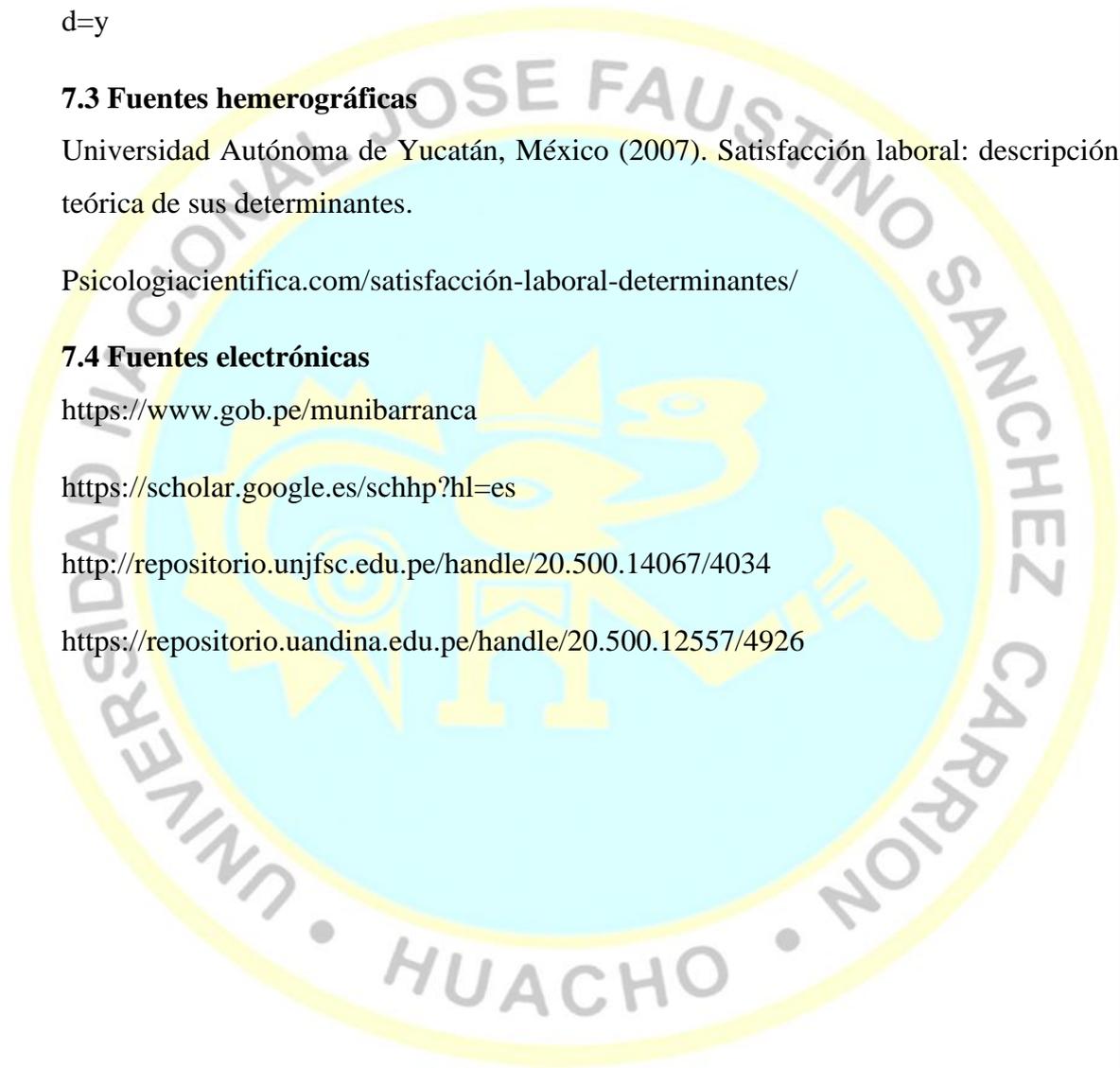
7.4 Fuentes electrónicas

<https://www.gob.pe/munibarranca>

<https://scholar.google.es/schhp?hl=es>

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4034>

<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4926>

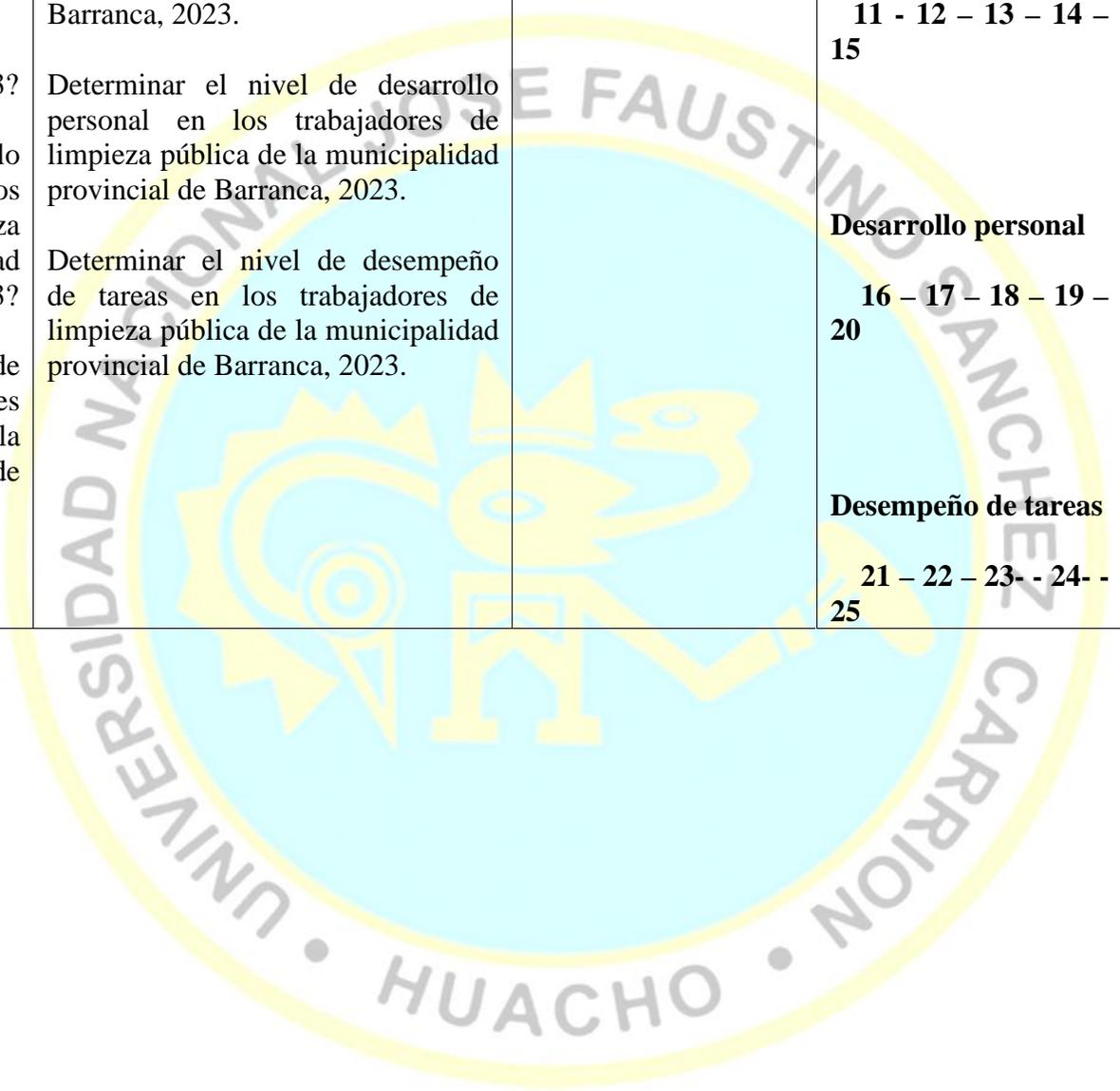


ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA, 2023.				
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Qué nivel tiene la satisfacción laboral de los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>¿Qué nivel de condiciones materiales tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?</p> <p>¿Qué nivel de beneficios remunerativos tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?</p> <p>¿Qué nivel de relaciones interpersonales tienen los</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de condiciones materiales en los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.</p> <p>Determinar el nivel de beneficios remunerativos en los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.</p> <p>Determinar el nivel de relaciones interpersonales en los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p style="text-align: center;">Condiciones materiales</p> <p style="text-align: center;">01 – 02 – 03 – 04 – 05</p> <p style="text-align: center;">Beneficios remunerativos</p> <p style="text-align: center;">06 – 07 – 08 – 09 – 10</p> <p style="text-align: center;">Relaciones interpersonales</p>	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación Tipo básico</p> <p style="text-align: center;">Nivel de investigación Esta investigación es Descriptivo</p> <p style="text-align: center;">Diseño de investigación No correlacional no experimental</p> <p style="text-align: center;">Población Trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca que suman en total 78 de los cuales 42 que representan el 54% son de sexo femenino y 36 que representan el 46% son de sexo masculino.</p>

<p>trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?</p> <p>¿Qué nivel de desarrollo personal tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?</p> <p>¿Qué nivel de desempeño de tareas tienen los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023?</p>	<p>Barranca, 2023.</p> <p>Determinar el nivel de desarrollo personal en los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño de tareas en los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Barranca, 2023.</p>		<p>11 - 12 - 13 - 14 - 15</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>16 - 17 - 18 - 19 - 20</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>21 - 22 - 23 - 24 - 25</p>	
---	--	--	--	--



02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Autor: Gonzales y Silva (2023)

Basado en: Salvador y Romero (2022)

INSTRUCCIONES:

A esto le siguen varias perspectivas relacionadas con el trabajo y las actividades programáticas dentro del mismo. Gracias por responder a sus comentarios colocando una cruz (X) en la columna que mejor describa su opinión. Sólo se debe señalar una opción. No hay respuestas buenas o malas.

Totalmente de Acuerdo = TA 5
De Acuerdo = DA 4
Indeciso = I 3
En Desacuerdo = ED 2
Totalmente desacuerdo = TD 1

Nº	OPINIÓN	TA	DA	I	ED	TD
I. CONDICIONES MATERIALES						
1	La distribución de tu zona de acción laboral te da las facilidades para realizar tus funciones					
2	La distribución de tu zona de acción laboral es confortable lo que te facilita tus funciones					
3	La distribución de tu zona de acción laboral es cómoda y te facilita tu trabajo					
4	Tu lugar de trabajo te brinda las comodidades necesarias para cumplir las funciones encomendadas					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					

II. BENEFICIOS REMUNERATIVOS					
6	Tu remuneración económica justifica el trabajo que realizas				
7	Sientes que tu remuneración económica permite atender las necesidades de tu hogar				
8	Tu remuneración económica a comparación de otros es aceptable				
9	Tus funciones laborales te permiten cubrir tus expectativas económicas				
10	Existe la justicia en tu centro laboral de acuerdo con la retribución económica				

III. RELACIONES INTERPERSONALES					
11	El clima laboral existente en tu zona de trabajo es el ideal para desempeñar tus funciones				
12	Es de tu preferencia las relaciones amicales con quienes trabajas				
13	En tu zona de trabajo se practica la solidaridad				
14	Los colaboradores practican la empatía				
15	Es una ventaja el llevarse bien con todos los compañeros de trabajo				

IV. DESARROLLO PERSONAL					
16	Tus funciones en tu centro laboral se encuentran relacionadas a tu forma de ser				
17	Las funciones que te asignan te permiten desarrollarte personalmente y permite proyectarte hacia el futuro				
18	Disfrutas cumplir con tu trabajo				
19	Los resultados que obtienes de tu trabajo te hacen sentir bien				
20	Te sientes importante al cumplir con las funciones que te asignaron				

V. DESEMPEÑO DE TAREAS					
21	Las funciones que realizas con importantes como cualquier otra asignada a tus compañeros				
22	Son importantes las tareas que desarrollas a diario en tu centro de trabajo				
23	Sientes que por cumplir las funciones encomendadas eres útil.				
24	La puntualidad es parte de ti dentro y fuera de la institución				
25	Cuando trabajas lo haces de buena manera, en caso contrario prefieres no hacerlo				

**DIMENSIONES CONSIDERADAS EN LA ESCALA DE SATISFACCIÓN
LABORAL**

Nº	DIMENSIONES	ÍTEMS
I	Condiciones Físicas y/o Materiales	01, 02, 03, 04, 05
II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	06, 07, 08, 09, 10
III	Relaciones Interpersonales.	11, 12, 13, 14, 15
IV	Desarrollo Personal	16, 17, 18, 19, 20,
V	Desempeño de Tareas	21, 22, 23, 24, 25

BAREMO GENERAL

NIVEL	Mínimo	Máximo
Baja satisfacción	25	58
Satisfacción Media	59	92
Alta satisfacción	93	125

BAREMO POR DIMENSION DE LA INVESTIGACION

NIVEL	Mínimo	Máximo
Baja satisfacción	5	12
Satisfacción media	13	18
Alta satisfacción	19	25

PROTOCOLO DE CALIFICACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

La calificación de la presente escala se realiza considerando lo siguiente:

-) Totalmente de acuerdo (TA): 5
-) De acuerdo (DA): 4
-) Indeciso (I): 3
-) En desacuerdo (ED): 2
-) Totalmente en desacuerdo (TD): 1



ANEXO: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

	CONDICIONES MATERIALES					BENEFICIOS REMUNERATIVOS					RELACIONES INTERPERSONALES					DESARROLLO PERSONAL					DESEMPEÑO DE TAREAS				
	lt-1	lt-2	lt-3	lt-4	lt-5	lt-6	lt-7	lt-8	lt-9	lt-10	lt-11	lt-12	lt-13	lt-14	lt-15	lt-16	lt-17	lt-18	lt-19	lt-20	lt-21	lt-22	lt-23	lt-24	lt-25
1	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	1	4	3	5	4	3	4	2
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	4	1	2	5	1	2	2	1	3	3	1	2	1	2	3	1
3	3	1	3	4	5	1	1	1	1	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	1
4	2	3	1	4	2	3	1	1	1	2	5	4	5	5	4	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1
5	2	2	2	5	1	2	3	1	2	3	5	4	3	5	4	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2
6	2	3	1	5	3	3	2	2	1	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
7	2	3	3	5	1	3	3	1	1	1	5	4	4	5	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1
8	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	5	4	3	5	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3
9	2	1	2	3	1	1	1	3	2	2	5	4	2	5	5	1	2	1	3	1	1	2	1	3	2
10	2	2	3	4	4	2	1	2	1	1	3	4	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	3	2	2	3	3	1	2	1	2	1	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	2
12	1	1	1	2	4	1	1	2	1	1	1	2	5	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1
13	3	1	3	4	2	1	1	1	1	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	1
14	2	3	1	4	2	3	1	1	1	2	5	4	5	5	4	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1
15	2	2	2	5	1	2	3	1	2	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2
16	2	3	1	5	3	3	2	2	1	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1
17	2	3	3	3	5	3	3	1	1	2	5	4	3	5	3	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1
18	1	2	2	5	1	2	3	1	2	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2
19	2	3	1	3	3	3	2	2	1	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
20	2	3	1	5	1	3	3	1	1	1	5	4	3	5	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1
21	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	5	4	3	5	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3
22	2	1	2	3	1	1	1	3	2	2	5	4	3	5	5	1	2	1	3	1	1	2	1	3	2
23	1	2	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	2
25	1	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1
26	1	2	2	5	1	2	1	1	2	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2
27	2	3	1	5	3	3	2	2	1	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
28	2	3	1	5	1	3	3	1	1	1	5	4	3	5	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1
29	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	5	4	3	5	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3
30	2	1	2	3	1	1	1	3	2	2	5	4	3	5	5	1	2	1	3	1	1	2	1	3	2
31	1	2	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	2
33	1	2	1	2	4	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1
34	1	2	2	5	1	2	1	1	2	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2
35	2	3	1	3	3	3	2	2	1	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
36	2	3	1	5	1	3	3	1	1	1	5	4	3	5	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1
37	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	5	4	3	5	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3
38	3	1	2	3	1	1	1	3	2	2	5	4	3	5	5	1	2	1	3	1	1	2	1	3	2
39	1	2	3	4	4	2	1	2	1	1	3	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	2
41	1	1	1	2	4	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1

42	3	1	1	4	5	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	1	
43	2	3	1	4	2	3	1	1	1	2	5	4	3	5	4	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	
44	1	2	2	5	1	2	3	1	2	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	
	CONDICIONES MATERIALES					BENEFICIOS REMUNERATIVOS					RELACIONES INTERPERSONALES					DESARROLLO PERSONAL					DESEMPEÑO DE TAREAS					
	lt-1	lt-2	lt-3	lt-4	lt-5	lt-1	lt-2	lt-3	lt-4	lt-5	lt-1	lt-2	lt-3	lt-4	lt-5	lt-4	lt-5	lt-1	lt-2	lt-3	lt-4	lt-5	lt-3	lt-4	lt-5	lt-1
45	2	3	1	5	3	3	2	2	1	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
46	2	3	1	5	1	3	3	1	1	1	5	4	3	5	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1
47	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	5	4	3	5	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3	3
48	2	1	2	3	1	1	1	3	2	2	5	4	3	5	5	1	2	1	3	1	1	2	1	3	2	2
49	2	2	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	2	2
51	2	1	1	2	4	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1
52	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	1	1
53	2	3	1	4	2	3	1	1	1	2	5	4	3	5	4	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1
54	1	2	2	5	1	2	3	1	2	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2
55	2	3	1	5	3	3	2	2	1	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1
56	2	3	1	5	5	3	3	1	1	1	5	4	3	5	3	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1
57	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1
58	3	1	1	4	5	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	1	1
59	2	3	1	4	2	3	1	1	1	2	5	4	3	5	4	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1
60	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2
61	2	3	1	5	3	3	2	2	1	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
62	2	3	1	5	1	3	3	1	1	1	5	4	3	5	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1
63	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	5	4	3	5	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3	3
64	2	1	2	3	1	1	1	3	2	2	5	4	3	5	5	1	2	1	3	1	1	2	1	3	2	2
65	1	2	1	4	4	2	1	2	1	1	3	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	2	2
67	1	1	1	2	4	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1
68	3	1	1	4	2	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	1	1
69	2	3	1	4	2	3	1	1	1	2	5	4	3	5	4	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1
70	1	2	2	5	1	2	3	1	2	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2
71	2	3	1	3	3	3	2	2	1	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1
72	2	3	1	5	5	3	3	1	1	2	5	4	3	5	3	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1
73	1	2	2	5	1	2	3	1	2	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2
74	2	3	1	5	3	3	2	2	1	3	5	4	3	5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
75	2	3	1	5	1	3	3	1	1	1	5	4	3	5	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1
76	3	3	3	4	2	1	3	1	1	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	1	1
77	2	3	1	4	2	3	1	1	1	2	5	4	3	5	4	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1
78	1	2	2	5	1	2	3	1	2	4	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2



