

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ  
GALLO FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y  
MATEMÁTICAS ESCUELA PROFESIONAL DE  
ESTADÍSTICA**



**TESIS**

Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Estadística

**TITULO**

Factores Socioculturales y Ergoambientales que Influyen en la  
satisfacción laboral de los colaboradores de la Ugel San Antonio  
de Putina

**INVESTIGADORA:**

Br. Epifanía Valverde Danitza Lidia

**ASESORA:**

Dra. Paredes López Lilian Roxana

**LAMBAYEQUE, 2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA**



Factores Socioculturales y Ergoambientales que Influyen en la  
satisfacción laboral de los colaboradores de la Ugel San Antonio  
de Putina

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ESTADÍSTICA**

**PRESENTADO POR:**

---

Br. Epifanía Valverde Danitza Lidia

**AUTORA**

---

Dra. Paredes López Lilian Roxana

**ASESORA**

Lambayeque – Perú

2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA**



Factores Socioculturales y Ergoambientales que Influyen en la  
satisfacción laboral de los colaboradores de la Ugel San Antonio  
de Putina

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADA EN ESTADISTICA**

**APROBADO POR:**

---

Dr. Jorge Antonio Acosta Piscocoya

**PRESIDENTE**

---

Lic. Estad. Hugo Lorgio Saavedra Saavedra

**SECRETARIO**

---

M.Sc. Fredys Marino Trujillo Custodio

**VOCAL**

Lambayeque – Perú

2024

# FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**17** %  
INDICE DE SIMILITUD

**17** %  
FUENTES DE INTERNET

**5** %  
PUBLICACIONES

**8** %  
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
<b>2</b>	Fuente de Internet repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
<b>3</b>	repositorio.upn.edu.pe Trabajo del estudiante	1%
<b>4</b>	Submitted to EP NBS S.A.C. Fuente de Internet	1%
<b>5</b>	Trabajo del estudiante www.cienciaytrabajo.cl Fuente de Internet	1%
<b>6</b> <b>8</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
<b>7</b>	repositorio.upao.edu.pe	1%

9	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
11	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://dspace.espol.edu.ec">dspace.espol.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://journals.gdeon.org">journals.gdeon.org</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Privada de Tacna Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://dspace.uib.es">dspace.uib.es</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.upsc.edu.pe">repositorio.upsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.ups.edu.pe">repositorio.ups.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes	<1 %

		<1%
21	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
22	<a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> Fuente de Internet	<1%
23	<a href="http://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
24		<1%
25	<a href="http://ri.ujat.mx">ri.ujat.mx</a> Fuente de Internet	<1%
26	<a href="http://www.webconsultas.com">www.webconsultas.com</a> Fuente de Internet	<1%
27	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%
28	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
29		<1%
30	<a href="http://catalogo.ufro.cl">catalogo.ufro.cl</a> Fuente de Internet	<1%
31	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
	Submitted to Universidad Anahuac MéxicoSur Trabajo del estudiante	
	Submitted to Universidad Nacional Abierta y aDistancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	

32	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
33	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
34	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
37	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
38	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
39	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	<1%
40	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
41	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
42	sisbib.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
43	Submitted to Universidad Nacional Pedro RuizGallo	<1%

44

[repositorio.udh.edu.pe](http://repositorio.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

45

[repositorio.unillanos.edu.co](http://repositorio.unillanos.edu.co)

Fuente de Internet

<1%

46

[cybertesis.unmsm.edu.pe](http://cybertesis.unmsm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

47

[repositorio.unjbg.edu.pe](http://repositorio.unjbg.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%



Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Danitza Lidia Epifanía Valverde
Título del ejercicio:	Tesis Grimaldo
Título de la entrega:	FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES QUE INFLUENCIAN EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN ANTON...
Nombre del archivo:	BORAL_DE_LOS_COLABORADORES_DE_LA_UGEL_SAN_ANTON...
Tamaño del archivo:	12.36M
Total páginas:	77
Total de palabras:	14,031
Total de caracteres:	81,094
Fecha de entrega:	07-jul.-2023 09:29p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2127948085



## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Dra. Lilian Roxana Paredes López, usuario revisor del documento titulado:

“Factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina”.

Cuyo autor es, Epifania Valverde Danitza Lidia, identificado con documento de identidad 76332170, declaro que la evaluación realizada por el Programa informático ha arrojado un porcentaje de similitud de 17%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 7 de junio de 2024.



---

Dra. Lilian Roxana Paredes López DNI: 16655482  
Asesora



---

Br. Epifanía Valverde Danitza Lidia  
Investigadora



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS**  
**DECANATO**

Ciudad Universitaria - Lambayeque



**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N°002-2024-D/FACFyM**

Siendo las 10:00 am del día 17 de Enero del 2024, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/ldh-cdhj-mrr>, los miembros del jurado evaluador de la Tesis titulada: **FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES, UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA**

Designados por Resolución N°047-2022-VIRTUAL-D/FACFyM de fecha 17 de enero de 2022.

Con la finalidad de evaluar y calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformada por los siguientes docentes:

<b>Dr. Lic. Est. Jorge Antonio Acosta Piscocoya</b>	Presidente
<b>Lic. Est. Hugo Lorgio Saavedra Saavedra</b>	Secretario
<b>M.Sc. Lic. Est. Fredys Marino Trujillo Custodio</b>	Vocal

La tesis fue asesorada por la Dra. Paredes López Lillian Roxana, nombrado por Resolución N°047-2022-VIRTUAL-D/FACFyM de fecha 17 de enero de 2022.

El Acto de Sustentación fue autorizado por Resolución N°018-2024-D/FACFyM de fecha 9 de enero de 2024.

La Tesis fue presentada y sustentada por la Bachiller: Epifanía Valverde Danitza Lidia y tuvo una duración de 60 minutos.

Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el Calificativo de 17 (diecisiete) en la escala vigesimal, mención Bueno.

Por lo que queda apta para obtener el Título Profesional de **Licenciada en Estadística** de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

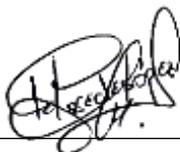
Siendo las 11:05 am se dio por concluido el presente acto académico, dándose conformidad al presente acto con la firma de los miembros del jurado.

 _____ <b>Dr. Lic. Est. Jorge Antonio Acosta Piscocoya</b> Presidente	REFERENCIO: Que, es copia de la Resolución N°018-2024-D/FACFyM de fecha 09/01/2024.  <b>Lic. Est. Hugo Lorgio Saavedra Saavedra</b> Secretario	 _____ <b>Lic. Est. Hugo Lorgio Saavedra Saavedra</b> Secretario
 _____ <b>M.Sc. Lic. Est. Fredys Marino Trujillo Custodio</b> Vocal	Dr. Mónica Antonia March Peralta Luján SECRETARIO DOCENTE - FACFyM UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA	 _____ <b>Dra. Lic. Est. Lillian Roxana Paredes López</b> Asesor

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Bach. Epifania Valverde Danitza Lidia y la Dra. Lic. Estad. Lilian Roxana Paredes López, asesora del trabajo de investigación “Factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina”, declaramos bajo juramento que esta investigación no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demuestre lo contrario, asumimos responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar.

Lambayeque, 7 de junio de 2024



---

Dra. Lilian Roxana Paredes López

DNI: 16655482

Asesora



---

Br. Epifanía Valverde Danitza Lidia

Investigadora

## **Dedicatoria**

A mi tesis se lo dedico en primer lugar a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

A mi amada madre Lidia Valverde con todo mi amor y cariño, quien con su apoyo y sacrificio siempre me ha sacado adelante, pues sin ella no me habría formado profesionalmente

A mi querido hijo Milán Alexander por ser mi fuente de inspiración y motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un gran ejemplo para él y darle un futuro mejor.

A mi amado esposo Ronald Huanca por su sacrificio y esfuerzo, para darme una carrera para nuestro futuro y por creer en mi capacidad, brindándome su comprensión y amor.

**Epifanía Valverde Danitza Lidia**

## **Agradecimiento**

A mi asesora Dra. Lilian Roxana Paredes López, por su visión, crítica, conocimiento, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito mi tesis

A mi universidad y facultad FACFyM por haberme brindado profesores de éxito en la carrera de Estadística y haberme inculcado conocimientos valiosos en mi vida profesional.

**Epifanía Valverde Danitza Lidia**

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenido .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
Introducción .....	11
<b>Capítulo I.    Diseño Teórico .....</b>	<b>17</b>
•    Definición y operacionalización de variables .....	24
<b>Capítulo II.    Métodos y Materiales .....</b>	<b>25</b>
1.    Métodos .....	25
•    Diseño de contrastación de hipótesis.....	25
•    Población, muestra .....	25
•    Técnicas, instrumentos, equipos y materiales .....	25
2.    Materiales.....	25
<b>Capítulo III.    Resultados y Discusión.....</b>	<b>26</b>
<b>Capítulo IV.    DISCUSIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>Capítulo V.    CONCLUSIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>Capítulo VI.    RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO 1. Instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO 2. Confiabilidad y validación del instrumento de recolección de datos .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO 3. Ficha técnica del cuestionario de satisfacción .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO 4. Códigos en R.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO 5. Operacionalización de variables.....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO 6. Autorización para la recolección de datos en la UGEL San Antonio de Putina .....</b>	<b>77</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Variables de estudio en escalas</i> .....	26
<b>Tabla 2.</b> <i>Descripción de las variables en estudio</i> .....	27
<b>Tabla 3.</b> <i>Relación de las variables estudiadas según la satisfacción.</i> .....	28
<b>Tabla 4.</b> <i>Nivel de satisfacción laboral de colaboradores. UGEL San Antonio de Putina, 2022</i> 29	
<b>Tabla 5.</b> <i>Análisis de los factores sociales en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina, 2022.</i> .....	30
<b>Tabla 6.</b> <i>Análisis de los factores culturales en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina, 2022.</i> .....	31
<b>Tabla 7.</b> <i>Análisis de los factores ergoambientales en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina, 2022</i> .....	31
<b>Tabla 8.</b> <i>Análisis de regresión logística de los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de colaboradores. UGEL San Antonio de Putina, 2022.</i>	32
<b>Tabla 9.</b> <i>Prueba Ómnibus sobre los coeficientes del modelo de regresión logística binaria de los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de colaboradores. UGEL San Antonio de Putina, 2022.</i> .....	35
<b>Tabla 10.</b> <i>Prueba de bondad de ajuste del modelo de regresión logística binaria de los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de colaboradores. UGEL San Antonio de Putina, 2022.</i> .....	36
<b>Tabla 11.</b> <i>Prueba de bondad de ajuste de Hosmer - Lemeshow de los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de colaboradores. UGEL San Antonio de Putina, 2022.</i> .....	36
<b>Tabla 13.</b> <i>Análisis de confiabilidad de consistencia interna del test Escala de satisfacción laboral por el Alfa Ordinal</i> .....	69
<b>Tabla 13.</b> <i>Análisis de confiabilidad de consistencia interna de las dimensiones del test Escala de satisfacción laboral por el Alfa Ordinal</i> .....	69
<b>Tabla 13.</b> <i>Agrupación de ítems por dimensiones en la Escala SL</i> .....	70
<b>Tabla 14.</b> <i>Ítems positivos y negativos de la Escala SL</i> .....	70
<b>Tabla 15.</b> <i>Puntuaciones de ítem positivo o negativo de la Escala SL</i> .....	70
<b>Tabla 16.</b> <i>Categorías Diagnósticas de la Escala SL</i> .....	71
<b>Tabla 17.</b> <i>Ficha técnica del cuestionario Escala SL</i> .....	71

## Índice de figuras

Figura 1. Tipo de curva ROC.....	19
----------------------------------	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina, para ello se empleó una metodología con un diseño observacional de corte transversal con diseño casual, una muestra de 47 colaboradores y como instrumentos se usó del cuestionario, Escala de Satisfacción Laboral SL, que cuenta con 24 ítems y el cuestionario relacionado a los factores culturales, sociales y ergoambientales que consta de 10 ítems, de esto se encontró que, el 40.4% de los colaboradores se encontraron insatisfechos en sus labores, el 63.83% tienen de 4 años a menos laborando, el 61.70% no tiene cargos directivos, y con respecto al ruido, la iluminación y la temperatura lo consideran inadecuado con un 57.45%, 63.83% y 55.32% respectivamente, y finalmente se concluyó que, los factores ergoambientales (iluminación y temperatura) se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina, 2022, mientras que los factores sociales (condiciones de trabajo y antigüedad laboral), los factores culturales (libertad de acción y cargo directivo), y el Ruido de los factores ergoambientales, tienen una relación ligera con la satisfacción laboral.

**Palabras clave.** Satisfacción laboral, Factores socioculturales, Factores Ergoambientales, Modelo Logit

## **Abstract**

The present investigation had as a general objective, to determine the sociocultural and ergoenvironmental factors that influence the job satisfaction of the collaborators of the UGEL San Antonio de Putina, for this a methodology was used with a cross-sectional observational design with casual design, a sample of 47 collaborators and as instruments the questionnaire was used, Labor Satisfaction Scale SL, which has 24 items and the questionnaire related to cultural, social and ergoenvironmental factors that consists of 10 items, from this it was found that 40.4% of the collaborators were dissatisfied in their work, 63.83% had less than 4 years working, 61.70% does not have managerial positions, and with respect to noise, lighting and temperature they consider it inadequate with 57.45%, 63.83% and 55.32% respectively, and finally it was concluded that the ergo-environmental factors (lighting and temperature) are significantly related with the job satisfaction of the employees of the UGEL San Antonio de Putina, 2022, while the social factors (working conditions and job seniority), the factors Cultural factors (freedom of action and managerial position), and the Noise of ergoenvironmental factors, have a slight relationship with job satisfaction.

**Keywords.** Job satisfaction, Sociocultural factors, Ergoenvironmental factors, Logit model

## Introducción

La falta de satisfacción laboral es un problema que afecta no solo al colaborador sino también a la organización, dadas las consecuencias negativas que trae consigo como la baja productividad, y es algo que se ve a nivel mundial, en el caso de México, este ha sido uno de los países con mayor insatisfacción laboral a nivel mundial, tanto así que en el 2016 solo el 12% del total de los trabajadores encuestados mostró satisfacción laboral, el 60% opinó neutro y el 28% mostró total insatisfacción laboral. Asimismo, se cree que la insatisfacción es consecuencia del estrés laboral, la presión y las muchas horas de trabajo, no siempre sucede así, pero en la mayoría de los casos suelen pasar; por otra parte, la falta de claridad dentro de la empresa genera insatisfacción laboral, por ello para su solución se deben delimitar la responsabilidad de las diversas funciones (Maldonado, 2019).

Si se habla de labores profesionales también incluye la insatisfacción, dado que en las décadas de los 20 y 30 años este tuvo un efecto en la salud mental de las personas, haciendo mención cuando se llega a los 40 años según el estudio realizado en Estados Unidos, en la Universidad de Ohio, en esta investigación se tomaron los datos de 6.432 estadounidenses, en la cual las personas mostraron insatisfacción laboral desde el inicio de su vida en el trabajo, que a lo largo de los años se presentaron problemas como la depresión, los miedos y los trastornos del sueño, dándose esto los investigadores realizaron la comparación de la salud mental de las personas y sus resultados fueron que en las personas que mostraron insatisfacción se presentaban este tipo de problemas mentales, mostrando así también infelicidad (Revista de salud y bienestar, 2017).

En Colombia, el 80% de la población que labora presenta insatisfacción, por otra parte, el 25% de la población afirma que su trabajo es la mayor fuente de estrés; respecto a las empresas, el 38% tienen ciertos problemas para comprometer a sus empleados, por ello que muchas personas a lo largo de su vida laboral en 30 años ya han pasado por lo menos por siete empresas. De acuerdo con el análisis la satisfacción con el pasar del tiempo tiende a decrecer, en los primeros cinco años, pasando de 68% en el primer año a 61% de los dos años siguientes; otro de los problemas que se identificó en dicho país es el exceso de horas de trabajo, si bien es cierto el problema en sí no son las horas de trabajo sino el nivel de productividad que presentan esas horas (Montes, 2019).

Nuestro país no es indiferente a lo que ocurre, según el sondeo realizado, uno de los factores que se consideran importantes para alcanzar la satisfacción laboral es el dinero, por ello el 74% de los trabajadores menciona que está dispuesto a dejar su trabajo por otro que los haga más felices, solo el 44% de los empleados se sienten a gusto, por otro lado, el 36% de la población de Lima buscan trabajo con un buen ambiente, además del sueldo y los beneficios colaterales, dado que si el salario es alto influye como atractivo para las personas que laboran en su centro de trabajo, ante ello los encuestados opinan que se debe mejorar los sistemas de trabajo, el respeto al horario de salida así como el de refrigerio, a esto se suman los compromisos a tareas con un horario fijo de entrada pero no de salida (RPP, 2018).

Asimismo, el 86% de los peruanos encuestados mencionó que estarían dispuestos a renunciar si se presentara un mal entorno laboral, tanto así que el 81% afirma que el clima laboral es un factor importante para el buen desempeño de sus funciones, todas las empresas tienen una estrategia definida para satisfacer a sus clientes, el problema que muchas de ellas no retienen ese talento, además se debe tener en cuenta la edad de los trabajadores. El 36% afirma que no sienten que su trabajo sea apreciado, así también los factores que influyen son la remuneración, el buen ambiente laboral, los incentivos y los horarios flexibles (Redacción Perú21, 2018).

En el año 2020 se realizó una encuesta de satisfacción laboral a nivel nacional a los colaboradores y según ese estudio el trabajador feliz resulta ser hasta un 40% más productivo y 80% más innovador y creativo, por ello que los recursos humanos tienen ese reto de la innovación para mejorar la productividad y sobre todo la satisfacción de sus colaboradores frente a todo lo que se vive hoy en día, así también las entidades deben priorizar la buena experiencia no solo del cliente sino además del colaborador ya que influye en el entorno. El estudio realizado arrojó en sus resultados que solo el 24% de los que laboran son felices lo cual indica que el 76% restante se siente insatisfecho en su empleo (La República, 2020).

Por lo expuesto, las municipalidades provinciales de la región Puno, cumplen un rol importante en el gobierno por ello es necesario contar con un personal capacitado y satisfecho. No obstante, el problema sigue siendo el mismo, dado que prevalece de insatisfacción laboral por sus limitaciones en el acceso a recursos públicos, y no existe una escala para medir la satisfacción de los trabajadores, para que estos logren brindar un

servicio eficiente que satisfaga a los usuarios y lo principal que satisfaga a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-San Antonio de Putina, que tiene como principal objetivo brindar un servicio eficiente creando las condiciones para aprovechar el comercio, la agricultura y el turismo.

Con este fin se planteó como problema de investigación, ¿Cuáles son los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina?, con el fin de contestar o desarrollar esta problemática, se planteo como objetivo general: Determinar los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina, 2022, y los siguientes objetivos específicos siguientes:

1. Describir los factores socioculturales y ergoambientales asociados a la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.
2. Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.
3. Evaluar la relación que existe entre los factores sociales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.
4. Evaluar la relación que existe entre los factores culturales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.
5. Evaluar la relación que existe entre los factores ergoambientales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.

Algunos estudios que ayudan a profundizar la investigación tenemos la de Lacayo (2017) que tuvo como fin determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo en Guatemala, considerando este fin, aplicó una metodología de tipo descriptiva, llegando a la conclusión que los empleados de la aseguradora se encuentran satisfechos, además que el 95.46% están de acuerdo que la salud, seguridad e higiene dan aporte de manera adecuada la formación, por otro lado, menciona que el 90.91% están de acuerdo que la entidad cuenta con procedimientos implantados sobre las políticas de salud y seguridad, el 90.45% afirma que las capacitaciones que reciben van directamente a la mejora de la comunicación, con esto le permitió dar un aporte sustentable de que, los colaboradores tendrán el compromiso acreditable para la entidad siempre y cuando le correspondan con una buena salud laboral y una buena política de seguridad.

El estudio de Safinas y Abdul (2016) que tuvo como finalidad determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral, para esto utilizó el análisis factorial, y en recolectar los datos, aplicó la encuesta al personal de salud de centros médicos que son específicamente las enfermeras, de esto pudo concluir que, al realizar un análisis factorial exploratorio, existen tres factores conocidos, que son el reconocimiento, la naturaleza laboral y la comunicación, además, nueve dimensiones relacionadas a la satisfacción laboral, coordinación y servicio de licencia, recompensa y oportunidades futuras, visión de la empresa, proceso de trabajo, empoderamiento, relación con los compañeros, política de salud y seguro, estrategia de la empresa y política de jubilación justa; esto le permitió dar como aporte que, los factores que mejoran la satisfacción laboral de los trabajadores, están basados en; beneficios y el salario.

Montero (2015) que tuvo a bien determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la Región Oriente de Venezuela, empleando una metodología de tipo cuantitativa, le permitió concluir que a través de los procedimientos realizados estadísticamente, el 80% de los empleados refieren que el nivel respecto a la satisfacción laboral fue alta, además, afirmó que el género de los colaboradores no tiene ninguna influencia, asimismo las personas con más antigüedad en dichos labores perciben más alta satisfacción laboral; esto le permitió referir que el perfil de un colaborador con alto grado de satisfacción ya sea hombre o mujer tiene una antigüedad de más de 7 años.

Reyes (2019) en su investigación que tuvo como finalidad determinar los factores que influyen en la satisfacción de los trabajadores de la municipalidad de Juli, para esto aplicó una investigación de tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, y con esto encontró que los factores que influyen son los incentivos, el número de hijos y el estado civil, y además el modelo que encontró le permitió deducir que el nivel de satisfacción fue moderado (45,7%), seguido del 41,3% muestran estar poco satisfechos y el 13% muy satisfechos con su trabajo, con esto aporta que la satisfacción de los trabajadores de la municipalidad son influenciados por los incentivos en su mayor proporción.

La investigación de Pérez (2017) que tuvo como finalidad principal, saber qué factores repercuten en el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa RACIEMSA; para esto aplicó una metodología de tipo básica, de nivel explicativo con un enfoque cuantitativo, con esto pudo encontrar que la entidad brinda un buen trato a los

trabajadores, asimismo la relación entre compañeros en muy buena, y que la estabilidad contractual son los factores extrínsecos que repercuten en la satisfacción laboral, los factores intrínsecos son el reconocimiento a los mismos por su buen desempeño, siendo del total un 68% de los colaboradores que se encuentran satisfechos de acuerdo al valor dado en la escala que se aplicó al estudio, con esto aporta que, para obtener una satisfacción es necesario brindar un buen trato a los trabajadores.

La investigación de Rubiños (2017) que tuvo como finalidad establecer las diferencias que existen en la satisfacción laboral de trabajadores de la Municipalidad de San Martín, para ello empleó una metodología de tipo no experimental, y con esto obtuvo como resultados que, la dimensión promoción profesional es media con un 60%, al igual que la dimensión monotonía laboral que son las que tienen el mayor porcentaje, esto es para la Municipalidad Provincial de Picota; respecto a la Municipalidad Provincial de Bellavista, las dimensiones con mayor porcentaje fueron el exceso de trabajo, con un 66% que corresponde al nivel medio y el puesto de trabajo que también corresponde al nivel medio con un 70%, no obstante la dimensión relaciones interpersonales es baja con un 54% al igual que la dimensión promoción profesional con un 44% resultó ser baja, dando lugar a inferir que en las municipalidades el nivel de satisfacción es medio dado que les hacen trabajar en exceso.

La investigación de Pérez y Soria (2020) que tuvo como fin determinar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, para esto aplicó una metodología con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño transversal observacional y prospectivo, con esto puedo concluir que los trabajadores están comprometidos con sus labores, pero no están del todo satisfechos puesto que no se halló influencia entre dichas variables, por otro lado, la satisfacción se concentró en las remuneraciones y en el ambiente físico de la municipalidad, aun así, en el ambiente laboral se esperan mejoras, esto le permitió aportar, que se necesita un buen ambiente para que exista satisfacción laboral.

En la investigación de Córdova (2019) que tuvo como fin proporcionar a la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte un diagnóstico que permita medir la satisfacción de los colaboradores, en la cual empleó una metodología de tipo descriptiva de diseño no experimental de corte trasversal. Llegando a la conclusión que los factores

como los beneficios económicos, la significación de la tarea, y las condiciones de trabajo, llegan a un nivel promedio, asimismo el impacto que causa cada uno de estos factores es que se observó un mayor porcentaje de insatisfacción laboral en el factor reconocimiento laboral, indicando que los colaboradores no reciben un reconocimiento adecuado por sus labores, es decir, permite inferir que, el acto de no recibir un reconocimiento adecuado hace que exista insatisfacción.

En la investigación de Llamo (2018) que tuvo como finalidad determinar la influencia de la evasión de beneficios sociales en la satisfacción de los colaboradores del Consorcio Arboleda Chiclayo, empleando una metodología de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental, de esto pudo encontrar un p-valor de 0.000 de significancia indicando que la evasión de los beneficios sociales influye significativamente en la satisfacción laboral, asimismo también un p-valor de 0.000 de significancia en la cual la evasión de los beneficios legales influye significativamente en la satisfacción laboral, por último, la significancia hallada de p-valor de 0.000 indicó que la evasión de los beneficios convencionales influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha empresa, permitiendo inferir que, la satisfacción laboral es influenciado negativamente cuando existe evasión de beneficios

Con esto podemos, plantear las hipótesis de la investigación: Que los factores sociales, condiciones de trabajo y antigüedad laboral influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina; los factores culturales, libertad de acción y cargo directivo influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina; los factores ergoambientales, ruido, iluminación y temperatura influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.

En definitiva, este informe tiene la finalidad social (buscar solucionar el problema de satisfacción laboral en la institución en estudio y conocer los factores que afectan a dicho problema), metodológica (Aplicar metodologías estadística para que quede como una guía para las próximas investigaciones), y práctica (Aportar instrumentos de recolección de datos como la encuesta para que puedan aplicarlo y poder analizar la satisfacción de los colaboradores en cualquier institución semejante y que puedan tomar las mejores decisiones).

# Capítulo I. Diseño Teórico

## Técnica estadística

### Modelo Logit

Este modelo es importante dado que, permite obtener estimaciones de sucesos para la identificación de factores de riesgo, es empleado mayormente para comparar grupo de variables independientes con una variable dependiente dicotómica, donde, 1 (Éxito, presencia de ...), o (fracaso, Ausencia de ...) (Ucedo, 2013).

Según Fernández y Pérez (2005) este modelo se basa en la denominada función logística, donde se pretende relacionar la variable dependiente con las variables independientes  $X_1, X_2, \dots, X_i, \dots, X_k$  a través de la función:

$$Y_i = \frac{1}{1 + \exp(-z)} + u_i$$

Donde:

$Y_i$ : V. Dependiente (0 ó 1)

$Z$ : Scoring Logístico;  $Z = \beta X$

$\mu$ : Variable aleatoria distribuida normalmente

Denotando a  $Y$  variable a predecir, y por  $X_1, X_2, \dots, X_k$ , variables predictoras, la regresión logística se expresa de la manera siguiente.

$$P(Y = 1|X) = P(Y = 1|X_i = x_1, \dots, x_k) = \frac{1}{1 + \exp[-(\beta_0 + \sum_{i=1}^k \beta_i x_i)]}$$

Donde  $X$  representa un patrón a clasificar, y  $\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_k$  son parámetros, que se estiman a partir de los datos.

Rojo (2007) para estimar estos parámetros, se considera la variable respuesta  $Y$  (que toma dos valores uno y cero) y la variable  $X$ .

$$P(Y = 1|X) = p$$

$$P(Y = 0|X) = 1 - p$$

Donde:

$$P(Y = x) = p^y(1 - p)^{1-y}$$

Función de probabilidad:

$$P(y_1, y_2, \dots, y_n) = \prod_i p^{y_i}(1 - p)^{1-y_i}$$

Aplicando logaritmo:

$$\ln(P(Y)) = \sum_i^n y_i * \ln\left(\frac{p}{1-p}\right) + \sum_i^n \ln(1-p)$$

Expresando en función a los parámetros:

$$L(\beta) = \sum_i^n y_i * x_i * \beta - \sum_i^n \ln(1 + e^{x_i * \beta})$$

Derivando se obtendrá:

$$\beta_\alpha = \beta_0 + \left( \frac{\partial^2 L(\beta)}{\partial \beta * \partial \beta_i} \right)^{-1} * \frac{\partial L(\beta)}{\partial \beta} = 0$$

Ucedo (2013) otro concepto de interés es el de **Odds Ratio (OR)** de un determinado patrón x, la que podemos denotar como OR(x) la cual se define como:

$$OR(X) = \frac{P(Y = 1|X)}{1 - P(Y = 1|X)}$$

Si queremos trabajar de manera ágil, es necesario expresarlo en su forma Logit, para ello se debe de transformar de la siguiente manera:

$$\text{logit}(P(Y = 1|X)) = \ln(OR(x)) = \ln \left[ \frac{P(Y = 1|X)}{1 - P(Y = 1|X)} \right]$$

Reemplazando las expresiones en el modelo anterior tenemos:

$$\text{logit}(P(Y = 1|X)) = \ln \frac{\frac{1}{1 + \exp[-(\beta_0 + \sum_{i=1}^k \beta_i x_i)]}}{1 - \frac{1}{1 + \exp[-(\beta_0 + \sum_{i=1}^k \beta_i x_i)]}}$$

$$\text{logit}(P(Y = 1|X)) = \ln [\beta_0 + \sum_{i=1}^k \beta_i x_i] = \beta_0 + \sum_{i=1}^k \beta_i x_i$$

Por tanto, el odds ratio es el número de veces que es más probable que ocurra el fenómeno o suceso frente a que no ocurra (Rojo, 2007).

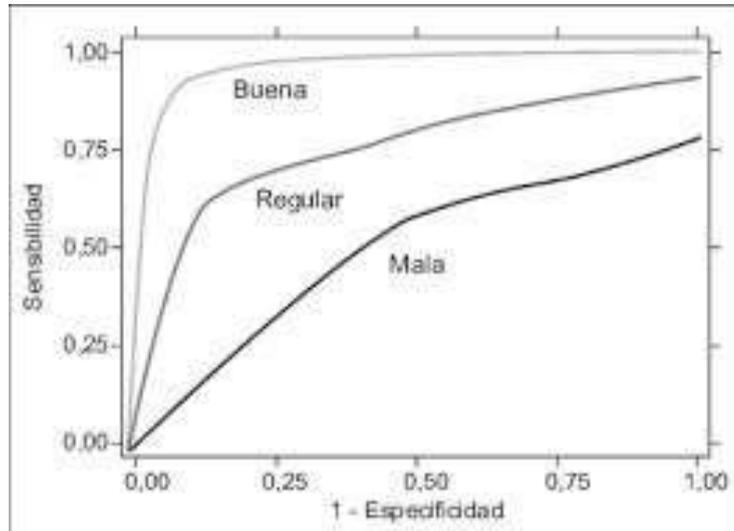


Figura 1. Tipo de curva ROC.

**Medidas de bondad de Ajuste** y para verificar la **asociación** entre las variables independientes con la dependiente (dicotómica).

Para este paso, se considera evaluar a los estadísticos que se asemejan al coeficiente de determinación como son los pseudo R-Cuadrado (de COX y Snell, y de Nagelkerke), cuyas estimaciones se realizaron con la máxima verosimilitud, para minimizar el R-cuadrado que puede tomar valores entre 0 a 1 (Long, 1997).

**R2 de Nagelkerke**

$$R^2 = \frac{1 - e^{\left( \frac{L(b_0, b_1, \dots, b_k) - L(b_0)}{N} \right)}}{1 - e^{-L(b_0)}}$$

**R2 de Cox y Snell**

$$R^2 = 1 - \frac{L(b_0)}{L(b_0, b_1, \dots, b_k)} = 1 - \left( \frac{L(b_0)^{2/N}}{L(b_0, b_1, \dots, b_k)} \right)$$

$$R^2 = 1 - e^{\left( \frac{L(b_0, b_1, \dots, b_k) - L(b_0)}{N} \right)}$$

Este coeficiente está acotado entre: 0 y 1.

**Nota:** Estos coeficientes tratan de medir la variabilidad explicada, sin embargo, van a ser mucho más bajos que en regresión lineal (Long, 1997).

## **Satisfacción Laboral**

### **A. Definición**

Se define como el conjunto de conductas que se asocia a las tareas que se le asignan dentro de la empresa, en gran parte las actitudes vienen definidas por las características del puesto de trabajo y de qué manera lo considera el trabajador a sus labores. (Nieto, 2014).

La satisfacción laboral hace referencia a la valoración de algún proceso experimentado o de alguna vivencia, así como también en el término de una meta; algunos investigadores refieren que es una teoría de las ciencias sociales que plasman los contenidos, los resultados y las acciones de un determinado evento (Zayas, 2015).

Por su parte, Ruíz, Alcalde y Landa (2006) afirman que es un conjunto de actitudes que desarrollan los individuos en el trabajo que realizan y que medirla trae consigo una serie de beneficios como conocer la actitud del empleado en diversas fases y establecer las diferencias que se puedan presentar, además permite la prevención y modificación de ciertas actitudes negativas, además aumenta el flujo de información y permite conocer los avances propuestos y la aceptación de los cambios.

Para Chiang (2010) la satisfacción laboral es un estado positivo o placentero, como resultado de la valoración de la labor o las experiencias de trabajo de las personas. Asimismo, las personas que laboran van desarrollando un conjunto de actitudes descritas por esta misma que es la satisfacción laboral. Griffin (2005) lo describe como el nivel de agrado que alcanzan las personas al realizar su trabajo, dado que, si los trabajadores gozan de sus labores, darán como resultado la satisfacción, o lo contrario si no lo hacen estarán insatisfechos, esto va a influir en su estado de ánimo, que es la actitud que muestran hacia el lugar que laboran.

### **B. Importancia de la satisfacción laboral**

La importancia de la satisfacción laboral radica en que los colaboradores gocen de salud y vida laboral de la manera más placentera, en que estos superen sus habilidades

y conocimientos para que puedan cumplir con satisfacer a los clientes de la empresa, es decir, que cubran las necesidades de los clientes (Alonso, 2008). Asimismo, radica en el comportamiento que va a tener dentro de la organización, si los colaboradores están satisfechos en sus labores cotidianas, presentarán comportamientos agradables y asertivos, caso contrario, pues su comportamiento serio no favorable para con la empresa, por otra parte, también está asociada a indicadores como el buen desempeño, la rotación, el rendimiento, las bajas, en otros; viene a ser el capital de las conductas laborales (Chiang, 2010).

La satisfacción laboral resulta tener mucha importancia en la organización dado que, el impacto en el desempeño de sus labores y la productividad puede ser positiva o negativa, dependiendo del nivel de satisfacción, además incurre en las actitudes por las condiciones laborales, la constancia en el empleo, la supervisión, el reconocimiento, las oportunidades de ascenso, la evaluación, entre otros factores, lo cual de ello depende la satisfacción del trabajador (Working For Your Safety, 2020).

La satisfacción laboral muchas veces hace que la productividad depende de ella, ya que si el trabajador no se siente a gusto causa una disminución en la productividad, por ello se debe impulsar programas o talleres que busquen beneficios a los trabajadores, así como también seguros de salud, reconocimientos, etc. (El pulso Laboral, 2018).

Es importante no solo si miramos el tema económico, sino también lo social, ya que sus beneficios causan impacto en la sociedad, la importancia de estudiarlo reside en el análisis de los factores hombre-trabajo que se interrelacionan para el desarrollo de las actividades en el trabajo, permitiendo que se realice eficientemente que además influye en la competitividad de la empresa, así como en la disciplina, las relaciones interpersonales, entre otras (Zayas, 2015).

### **C. Dimensiones de la satisfacción laboral**

Según Palma (2005) menciona cuatro dimensiones que son las que se presentan a continuación para el estudio:

**Reto de trabajo:** Es la función que el individuo cumple en la organización, las cuales están atribuidas por las actividades, equidad, realización y un sentido de esfuerzo (Palma, 2005).

**Entorno:** Es el concepto que tienen los colaboradores acerca del ambiente de la entidad en la que laboran, que pueden ser positivas o negativas, el cual puede ser un factor influyente para el buen desempeño profesional en la empresa dando buenos resultados. Si la empresa conoce dicha percepción va a permitir actuar para mejorar (Lista, 2019).

**Promoción y capacitación:** Consiste en reconocer el trabajo realizado por los colaboradores el cual permite que este se sienta más feliz cuando lo desarrolla, es importante que sepan que sus labores son reconocidas y la aportación que realizan permite el éxito de la organización, que no solo puede ser con dinero sino, con diplomas u otros (Martínez, 2018).

**Remuneraciones económicas:** Estos se complementan en satisfacer las necesidades interpersonales de los colaboradores y de sus familias, viene a ser un conjunto de remuneraciones que se le hace al individuo en el cual se establece como una secuencia de su esfuerzo en sus responsabilidades y deberes (Cumplido, 2016).

#### **D. Teorías de la satisfacción laboral**

La teoría de los dos factores, es una de las precursoras en las explicaciones de la satisfacción laboral, en la que se percibe la influencia de la clasificación de necesidades elaborada por Maslow (1975), el primero son los factores de contexto que son de higiene, intrínsecos y de satisfacción; y el siguiente son los factores de contenido que viene a ser de motivación, intrínsecos y de satisfacción. En el primer factor mencionado interviene la política de la entidad, los aspectos de la supervisión, la remuneración, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales, que se relacionan con los niveles de orden inferior de las necesidades suscitadas por Maslow (1975), respecto a los factores de contenido, comprende la obtención del reconocimiento, la posibilidad de desarrollo, la responsabilidad, la promoción, el respeto y la creatividad, que hace referencia a las necesidades superiores (Medina, 2000).

Según la teoría de la equidad, la satisfacción con el trabajo cumple a las condiciones y sus consecuencias, su punto de referencia de la teoría de la equidad no se concentra en la persona, más bien es un componente muy general dado que permite comparar resultados experimentados y lo que corresponde con lo que el trabajador espera, así como la igualdad en los resultados de la persona respecto a lo que logran los demás integrantes de la entidad (Pinder, (1984), citado en Galaz, (2003)).

La teoría del ajuste en el trabajo, está cualificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores; está enfocada en la relación de las personas con el ambiente, Dawis y Loquist afirma que el fundamento de esta teoría es la definición de correspondencia entre la persona y el ambiente en el que labora. Así también estos autores afirman que la teoría inicia de la asunción que cada persona busca desarrollar y mantener en su ambiente de trabajo y para poder hacerlo es un proceso dinámico. El grado de ajuste entre la persona y el ambiente está en función de los dos tipos de correspondencia. Primero es el grado en el cual las personas poseen habilidades necesarias para cubrir las demandas requeridas por una posición dada, que se llama fin satisfactorio, segundo es el grado en el cual el contexto laboral cumple las necesidades de las personas (Chiang y Nuñez, 2010).

### **Factores Socioculturales**

Si se habla de sociocultural, se refiere al proceso que se relaciona con el aspecto social y cultural de una comunidad, dado que un elemento sociocultural se relaciona con el desempeño humano muy útiles para la organización y significado de la vida cotidiana. En las investigaciones socioculturales según Bosque y Vilá (1992) afirma que, por lo general se hacen uso de definiciones como la comunicación, la etnicidad, la ideología, las clases sociales, la nacionalidad, el pensamiento, los medios de producción, entre otros más, que son útiles para entender los elementos de cada sociedad. El vínculo de la persona con el entorno sociocultural está en constante retroacción, bien de manera positiva o negativa, la educación es fundamental dentro de los factores socioculturales, ya que tiene la facultad de incorporar o eliminar factores diversos como el ambiental. La literatura indica que la composición ética de una sociedad está determinada por ciertas conductas individuales, grupales, familiares o sociales, lo cual influye en el medio ambiente y también en la salud (Escobedo, 2013).

Según Escobedo (2014) menciona que, los indicadores que estudian los factores socioculturales son: la relación con compañeros, supervisión del jefe, condiciones de trabajo, libertad de acción, religión, lugar de nacimiento, estado civil, procedencia, dependientes económicos, ultimo grado de estudios, antigüedad laboral, escuela de procedencia egresado de la misma institución, estudios actuales, años de experiencia profesional, entre otros.

## **Factores ergoambientales**

La ergonomía ambiental investiga los factores referentes al sistema hombre-máquina, las condiciones físicas que influyen en su desempeño cuando realizan varias labores, las condiciones que se mencionan son el ruido, la iluminación, la temperatura, y vibración. Si se habla del ruido este indica que resulta ser molesto, de intensidad y nulo contenido informativo, así también la iluminación influye en el desempeño de las labores que realizan las personas, influye en la visualización del entorno y las cosas que están en él, también en la eficiencia del trabajador; por consiguiente, la temperatura, en el ser humano es muy importante mantener la temperatura corporal, ya que el organismo iguala su temperatura con el ambiente que lo rodea, por ello para regular la temperatura del cuerpo es necesario un adecuado balance entre la actividad muscular y la cantidad de calor que produce el cuerpo y el calor que se pierde en el entorno. Por otra parte, la vibración, no tiene consecuencia, pero en ciertas ocasiones pueden afectar la salud y la capacidad de trabajo, ya que las manos, los pies y los glúteos son las áreas que generalmente reciben vibraciones (Escobedo, 2013).

Los factores ergoambientales que interactúan entre los usuarios y su ambiente en la satisfacción laboral son los siguientes, según (Escobedo, 2014): el ruido, la iluminación y la temperatura.

- **Definición y operacionalización de variables**

### **Definición de variables**

**Satisfacción laboral:** Es un estado positivo o placentero, como resultado de la valoración de la labor o las experiencias de trabajo de las personas. Asimismo, las personas que laboran van desarrollando un conjunto de actitudes descritas por esta misma que es la satisfacción laboral (Chiang, 2010).

**Factores socioculturales:** Es la perspectiva sociocultural hacia un conjunto de factores internos, que pueden ser las creencias, las habilidades personales y también factores externos, como el efecto que ejercen las instituciones y que se configuran dentro de una cultura y de una sociedad (Rosique, 2017).

**Factores ergoambientales:** Investiga las condiciones físicas que influyen en su desempeño cuando realizan varias labores, las condiciones que se mencionan son el ruido, la iluminación, la temperatura, y vibración (Escobedo, 2013).

## Capítulo II. Métodos y Materiales

### 1. Métodos

- **Diseño de contrastación de hipótesis**

La presente investigación es una investigación Observacional de corte transversal con diseño causal.

- **Población, muestra**

Se tomó todos los elementos de la población, que está constituida por 47 colaboradores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local-San Antonio de Putina. Puno

- **Técnicas, instrumentos, equipos y materiales**

**Técnica:** Se utilizó la técnica de la encuesta, para encontrar la relación entre las variables, se utilizó la estimación LOGIT (Modelo de regresión Logística binaria).

**Instrumento:** Para la recolección de los datos se usó del cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL, que cuenta con 24 ítems y el cuestionario relacionado a los factores culturales, sociales y ergoambientales que consta de 10 ítems (Anexo 1).

**Validación y confiabilidad:** El instrumento fue recopilado y validado por la autora de la presente investigación, adaptado para la presente investigación. Se realizó análisis de fiabilidad y validez de contenido por expertos.

### 2. Materiales

**Materiales:** Se utilizó el instrumento de recolección de datos (Encuestas impresas), de escritorio (Lapiceros, grapas, folders).

**Equipo:** Se utilizó una laptop LENOVO, y sus herramientas, como el software IBM SPSS-, el software libre R y el Microsoft Excel de complemento.

## Capítulo III. Resultados y Discusión

### 3.1. Resultados

En este capítulo, se desarrolla los objetivos propuestos en la presente investigación, cabe resaltar que primeramente se describe la estructuración de las variables, como en la tabla siguiente:

**Tabla 1**

*Variables de estudio en escalas*

<b>Variables</b>	<b>Dicotomización</b>	<b>Codificación de parámetro</b>
<b>Factores sociales</b>		
Condiciones de trabajo	Inadecuado	0
	Adecuado	1
Antigüedad laboral	< 4 años	0
	>= 4 años	1
<b>Factores culturales</b>		
Libertar de acción	No	0
	Si	1
Cargo directivo	En otro caso	0
	Si tiene cargo directivo	1
<b>Sociodemográficos</b>		
Sexo	Femenino	0
	Masculino	1
Edad	< 45 años	0
	>= 45 años	1
Estado Civil	Si es otros	0
	Si es casado o conviviente	1
<b>Factores Ergoambientales</b>		
Temperatura	En otro caso	0
	Adecuado	1
Iluminación	En otro caso	0
	Adecuado	1
Ruido	En otro caso	0
	Adecuado	1
<b>Satisfacción Laboral</b>	Insatisfecho	0
	Satisfecho	1

Esta tabla nos muestra las variables que están consideradas para realizar el estudio con sus respectivas dicotomización y la codificación del parámetro.

Análisis descriptivos de las variables en estudio

**Tabla 2**

*Descripción de las variables en estudio*

<b>Variables</b>	<b>Dicotomización</b>	<b>Descriptivo</b>
<b>Factores sociales</b>		
Condiciones de trabajo	Inadecuado	26 (55.30%)
	Adecuado	21 (44.70%)
Antigüedad laboral	< 4 años	30 (63.83%)
	>= 4 años	17 (36.17%)
<b>Factores culturales</b>		
Libertad de acción	No	30 (63.83%)
	Si	17 (36.17%)
Cargo directivo	En otro caso	29 (61.70%)
	Si tiene cargo directivo	18 (38.30%)
<b>Sociodemográficos</b>		
Sexo	Femenino	26 (55.32%)
	Masculino	21 (44.68%)
Edad	< 45 años	26 (55.32%)
	>= 45 años	21 (44.68%)
Estado Civil	Si es otros	27 (57.45%)
	Si es casado o conviviente	20 (42.55%)
<b>Factores Ergoambientales</b>		
Temperatura	En otro caso	27 (57.45%)
	Adecuado	20 (42.55%)
Iluminación	En otro caso	30 (63.83%)
	Adecuado	17 (36.17%)
Ruido	En otro caso	26 (55.32%)
	Adecuado	21 (44.68%)
<b>Satisfacción Laboral</b>	Insatisfecho	26 (55.32%)
	Satisfecho	21 (44.68%)

De la tabla 2 se puede observar, respecto a los factores sociales, que la mayoría de los encuestados tienen una condición adecuada (61.70%), asimismo con el 63.83%, con una antigüedad laboral menor de 4 años.

Respecto a los factores culturales, la mayoría no tiene libertad de acción (63.83%), de igual forma con el 61.70% que no tienen cargos directivos.

Respecto a los aspectos Sociodemográficos, la mayoría son del sexo femenino (55.32%), el 55.32% son menores a 45 años de edad y el 57.45% no son casados o convivientes.

Respecto a los Factores Ergoambientales, la mayoría considera inadecuado la temperatura (57.45%), además que el 63.83% consideran inadecuado la iluminación, y con respecto al ruido, el 55.32% lo considera inadecuado.

### Desarrollo del objetivo específico 1:

Describir los factores socioculturales y ergoambientales asociados a la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina. A través de un análisis bivariado.

**Tabla 3**

*Relación de las variables estudiadas según la satisfacción.*

Variables	Satisfacción laboral		Chi-Cuadrado (x <sup>2</sup> )	p_valor
	Insatisfecho	Satisfecho		
<b>Factores sociales</b>				
<b>Condiciones de trabajo</b>				
Inadecuado	20 (76.9%)	6 (23.1%)	10.988	0.001
Adecuado	6 (28.6%)	15 (71.4%)		
<b>Antigüedad laboral</b>				
< 4 años	21 (70.0%)		7.232	0.007
>= 4 años	5 (29.4%)	12 (70.6%)		
<b>Factores culturales</b>				
<b>Libertad de acción</b>				
No	21 (72.4%)		7.232	0.007
Si	5 (29.4%)	12 (70.6%)		
<b>Cargo directivo</b>				
En otro caso	22 (75.9%)	7 (24.1%)	12.929	0.000
Si tiene cargo directivo	4 (22.2%)	14 (77.8%)		
<b>Sociodemográficos</b>				
<b>Sexo</b>				
Femenino	19 (73.1%)	7 (26.9%)	7.424	0.006
Masculino	7 (33.3%)	14 (66.7%)		
<b>Edad</b>				
< 45 años	19 (73.1%)	7 (26.9%)	7.424	0.006
>= 45 años	7 (33.3%)	14 (66.7%)		
<b>Estado Civil</b>				
Si es otros	19 (70.4%)	8 (29.6%)	5.815	0.016
Si es casado o conviviente	7 (35.0%)	13 (65.0%)		

### Factores Ergoambientales

<b>Iluminación</b>				
En otro caso	21 (70.0%)	9 (30.0%)	7.232	0.007
Adecuado	5 (29.4%)	12 (70.6%)		
<b>Temperatura</b>				
En otro caso	19 (70.4%)	8 (29.6%)	5.815	0.016
Adecuado	7 (35.0%)	13 (65.0%)		
<b>Ruido</b>				
En otro caso	18 (69.2%)	8 (30.8%)	4.556	0.033
Adecuado	8 (38.1%)	13 (61.9%)		

Nota: Test de independencia de Chi-cuadrado. Nivel de significancia del 5%.

De la tabla 3, se observa que las variables en estudio son significativas ( $p < 0.05$ ), asociándose con el nivel de satisfacción laboral.

De estos el problema se refleja cuando: Las condiciones de trabajo es inadecuado (76.9%), antigüedad laboral menor a 4 años (70.0%), no existe libertad de acción (72.4%), no presentan un cargo directivo (75.9%), inadecuada iluminación (70.0%), inadecuado temperatura (70.4%), inadecuado ruido en el ambiente laboral (69.2%).

#### Desarrollo del objetivo específico 2:

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina, 2022*

Dimensiones/Variable	Nivel									
	Muy satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy insatisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Significación de la tarea	2	4.3	8	17.0	16	34.0	19	40.4	2	4.3
Condiciones de trabajo	0	0.0	12	25.5	21	44.7	11	23.4	3	6.4
Reconocimiento personal y/o social	3	6.4	4	8.5	11	23.4	23	48.9	6	12.8
Beneficios económicos	0	0.0	1	2.1	15	31.9	18	38.3	13	27.7
<b>Nivel de satisfacción laboral</b>	2	4.3	11	23.4	10	21.3	19	40.4	5	10.6

Se observa que los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina se encuentran con mayor frecuencia insatisfechos respecto a sus labores (40.4%), además, con respecto a la significancia de la tarea están insatisfechos (40.4%), con las condiciones de trabajo una satisfacción promedio (44.7%), con el reconocimiento personal y/o social que da la identidad insatisfechos (48.9%), y con respecto a beneficios económicos insatisfechos (38.3%).

### **Desarrollo del objetivo específico 3:**

Evaluar la relación que existe entre los factores sociales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.

**Tabla 5**

*Análisis de los factores sociales en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.*

Variables	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Cond_La	2.104	.872	5.822	1	.016	8.198	1.484	45.280
Cat_ant	2.200	.983	5.008	1	.025	9.025	1.314	61.973
Sexo	1.302	.863	2.278	1	.131	3.678	.678	19.960
Cat_edad	1.712	.881	3.775	1	.052	5.537	.985	31.125
Esta_civil	.456	.883	.266	1	.606	1.577	.279	8.904
Constante	-3.593	1.042	11.897	1	.001	.028		

De la tabla 5, se muestra la regresión logística de los factores sociales y demográficas, como la condición laboral, antigüedad laboral, el sexo, la edad y el estado civil de los trabajadores con relación a la satisfacción laboral en los colaboradores de la UGEL de San Antonio de Putina; en donde se obtuvo que las variables sexo, edad y estado civil no son significativas ( $p > 0,05$ ), por lo tanto, no existe asociación entre las variables en mención. Por lo contrario, las variables condición laboral, antigüedad laboral y son significativos, por lo tanto, a estas variables se le dará un mayor análisis y se integrará para el modelo final.

### **Desarrollo del objetivo específico 4:**

Evaluar la relación que existe entre los factores culturales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.

**Tabla 6**

*Análisis de los factores culturales en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.*

Variables	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Libert	1.654	.767	4.652	1	.031	5.226	1.163	23.483
Cargo	2.348	.764	9.451	1	.002	10.463	2.342	46.743
Constante	-1.732	.566	9.353	1	.002	.177		

De la tabla 6, se muestra la regresión logística de los factores culturales, como la libertad de acción y el cargo directivo con relación a la satisfacción laboral en los colaboradores de la UGEL de San Antonio de Putina, en donde se obtuvo que ambas variables son significativas ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, se puede inferir que existe asociación entre estas variables, por consiguiente, se considerará para el modelo final.

#### **Desarrollo del objetivo específico 5:**

Evaluar la relación que existe entre los factores ergoambientales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.

**Tabla 7**

*Análisis de los factores ergoambientales en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.*

Variables	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Iluminación	3.396	1.269	7.164	1	.007	29.854	2.483	358.989
Temperatura	3.546	1.303	7.400	1	.007	34.659	2.694	445.887
Ruido	2.574	1.144	5.061	1	.024	13.122	1.393	123.600
Constante	-3.960	1.279	9.587	1	.002	.019		

De la tabla 7, se muestra la regresión logística de los factores ergoambientales, como la iluminación, temperatura, ruido con relación a la satisfacción laboral en los colaboradores de la UGEL de San Antonio de Putina, en donde se obtuvo que dichas variables son significativas ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, se puede inferir que existe asociación entre estas variables, por consiguiente, se considerará para el modelo final.

### Desarrollo del objetivo general:

Determinar los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.

Para este desarrollo se desarrolló en el programa estadístico SPSS, considerando las variables que salieron significativos en el desarrollo de los objetivos específicos, posteriormente se utilizó el método INTRODUCIR con el fin de observar primeramente el comportamiento de las variables, para luego realizar o formar modelo que el investigador crea más adecuado.

Los resultados se muestran en la tabla 8, en el cual se consideran los coeficientes estimados, error estándar, el estadístico Wald, la significancia, el Odds Ratio “Exp(B)” (OR) y os intervalos de las OR.

**Tabla 8**

*Análisis de regresión logística de los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.*

Variables	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Cond_La	1.830	1.634	1.255	1	.263	6.236	.254	153.281
Cat_ant	2.512	1.724	2.122	1	.145	12.329	.420	362.018
Libert	4.510	2.423	3.464	1	.063	90.913	.787	10501.449
Cargo	3.627	2.026	3.203	1	.074	37.581	.708	1994.611
Iluminación	4.222	1.832	5.313	1	.021	68.187	1.882	2471.125
Temperatura	4.621	2.255	4.198	1	.040	101.603	1.222	8444.992
Ruido	3.664	2.010	3.322	1	.068	38.999	.759	2004.562
Constante	-11.167	4.797	5.419	1	.020	.000		

De la tabla 8, podemos observar a los factores que influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina, como los factores ergoambientales (iluminación y temperatura, dado que el  $p < 0.05$ ), y los demás factores como, factores sociales (condiciones de trabajo y antigüedad laboral), los factores culturales (libertad de acción y cargo directivo; dado que el  $p > 0.05$ ), y el Ruido de los factores ergoambientales, no son significativos ( $p > 0.05$ ), lo que nos indica que

estos factores no influyen significativamente en la satisfacción laboral, cuando esto se evalúa en conjunto, sin embargo, cabe resaltar que la diferencia para hacer significativo es mínimo, por lo que se puede considerar que se asocia de manera ligera a la satisfacción laboral en los colaboradores de la UGEL de San Antonio de Putina.

### Formulación del modelo

Considerando el modelo:  $P(Y = 1) = \frac{1}{1+e^{-z}}$

Donde:  $Z = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7$

	Constante	$\beta_0$	-11.166
$X_1$	Condiciones de trabajo	$\beta_1$	1.830
$X_2$	Antigüedad laboral	$\beta_2$	2.512
$X_3$	Libertar de acción	$\beta_3$	4.510
$X_4$	Cargo directivo	$\beta_4$	3.627
$X_5$	Iluminación	$\beta_5$	4.222
$X_6$	Temperatura	$\beta_6$	4.621
$X_7$	Ruido	$\beta_7$	3.664

Cuyo modelo queda expresado de la siguiente manera:

$$P(Y = 1) = \frac{1}{1 + e^{-(-11.166+1.830X_1+2.412X_2+4.510X_3+3.627X_4+4.222X_5+4.621X_6+3.664X_7)}}$$

### Interpretación de los parámetros estimados

#### a) Coeficientes (B)

$\beta_1= 1.830 > 0$ , por lo que podemos concluir que las condiciones de trabajo en las que se presenta para el colaborador es un factor que es positivo para el incremento de la satisfacción laboral en la UGEL San Antonio de Putina.

$\beta_2= 2.512 > 0$ , por lo que podemos concluir que la antigüedad laboral de los colaboradores es un factor positivo, es decir, que a mayor tiempo de trabajo es mayor la satisfacción laboral en la UGEL San Antonio de Putina.

$\beta_3 = 4.510 > 0$ , por lo que podemos concluir que la libertad de acción que tienen los colaboradores en el desarrollo de sus actividades es un factor positivo que incrementa la satisfacción laboral en la UGEL San Antonio de Putina.

$\beta_4 = 3.620 > 0$ , por lo que podemos concluir que el cargo directivo que puedan tener los colaboradores es un factor positivo que incrementa la satisfacción laboral en la UGEL San Antonio de Putina.

$\beta_5 = 4.222 < 0$ , por lo que podemos concluir que la iluminación del ambiente donde laboran los colaboradores es un factor positivo que incrementa la satisfacción laboral en la UGEL San Antonio de Putina.

$\beta_6 = 4.621 > 0$ , por lo que podemos concluir que la temperatura del ambiente donde laboran los colaboradores es un factor positivo que incrementa la satisfacción laboral en la UGEL San Antonio de Putina.

$\beta_7 = 3.664 > 0$ , por lo que podemos concluir que el ruido en el ambiente donde laboran los colaboradores es un factor positivo que incrementa la satisfacción laboral en la UGEL San Antonio de Putina.

#### **b) Odds Ratio**

$OR(\hat{\beta}_1) = 6.236$ , nos indica la posibilidad de que un colaborador se encuentre satisfecho en la UGEL San Antonio de Putina, por las condiciones de trabajo, es decir, es aproximadamente 6 veces más probable que el colaborador este satisfecho por una adecuada condición de trabajo a que las condiciones no sean adecuadas.

$OR(\hat{\beta}_2) = 12.329$ , nos indica la posibilidad de que un colaborador se encuentre satisfecho en la UGEL San Antonio de Putina, por la antigüedad laboral, es decir, es aproximadamente 12 veces más probable que el colaborador este satisfecho por la antigüedad laboral a que este no sea antiguo en su trabajo.

$OR(\hat{\beta}_3) = 90.913$ , nos indica la posibilidad de que un colaborador se encuentre satisfecho en la UGEL San Antonio de Putina, por la libertad de acción en el trabajo, es decir, es aproximadamente 90 veces más probable que el colaborador este satisfecho por tener libertad de acción en sus actividades de trabajo a que no las tenga.

$OR(\hat{\beta}_4=37.581$ , nos indica la posibilidad de que un colaborador se encuentre satisfecho en la UGEL San Antonio de Putina, por el cargo directivo que el colaborador presente, es decir, es aproximadamente 37 veces más probable que el colaborador este satisfecho por tener un cargo directivo con respecto a que no la tenga.

$OR(\hat{\beta}_5=68.187$ , nos indica la posibilidad de que un colaborador se encuentre satisfecho en la UGEL San Antonio de Putina, por la iluminación que presente el ambiente, es decir, es aproximadamente 68 veces más probable que el colaborador este satisfecho por tener un ambiente iluminado en su trabajo respecto a los que no lo tengan.

$OR(\hat{\beta}_6 = 101.603$ , nos indica la posibilidad de que un colaborador se encuentre satisfecho en la UGEL San Antonio de Putina, por la temperatura que presente el ambiente, es decir, es aproximadamente 101 veces más probable que el colaborador este satisfecho por tener un ambiente con temperatura adecuada en su trabajo respecto a los que no lo tengan.

$OR(\hat{\beta}_7=38.999$ , nos indica la posibilidad de que un colaborador se encuentre satisfecho en la UGEL San Antonio de Putina, por el ruido que presente el ambiente, es decir, es aproximadamente 39 veces más probable que el colaborador este satisfecho por tener un ambiente con un ruido bajo o adecuado en su trabajo respecto a los que no lo tengan.

### **Validación del modelo**

Para validar el modelo, se debe de cumplir con una serie de requisitos, las cuales se muestra a continuación:

#### **Tabla 9**

*Prueba Ómnibus sobre los coeficientes del modelo de regresión logística binaria de los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.*

	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Paso	46.564	7	.00000
Bloque	46.564	7	.00000
Modelo	46.564	7	.00000

De la tabla 9, observamos la Prueba Ómnibus que contrasta la Hipótesis Nula de que las variables incluidas no se ajustan al modelo; en donde verificamos que todos los coeficientes son significativos ( $p < 0.05$ ), se rechaza  $H_0$ , llegando a la conclusión, al ingresar las variables estos se ajustan al modelo de manera significativa.

**Tabla 10**

*Prueba de bondad de ajuste del modelo de regresión logística binaria de los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.*

---

<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>R cuadrado de Cox y Snell</b>	<b>R cuadrado de Nagelkerke</b>
18.060 <sup>a</sup>	.629	.841

---

De la tabla 10, observamos que el valor de R-cuadrado de Cox y Snell es igual a 0.629 y el valor de R-cuadrado de Nagelkerke es igual a 0.841, el cual nos indica que el 84.1% de las proporciones de la varianza de la variable dependiente (Satisfacción laboral) es explicada por las 7 variables predictoras incluidas en el modelo; dando a entender que el modelo de regresión logística es bueno.

**Tabla 11**

*Prueba de bondad de ajuste de Hosmer - Lemeshow de los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.*

---

<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
17.772	7	.013

---

De la tabla 11, se observa la prueba de bondad de ajuste de Hosmer – Lemeshow, cuyo estadístico para el modelo resultado 17.772 y el p-valor 0.013, verificamos que la significancia es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza  $H_0$ , esto quiere decir que el modelo

existe en la población y que sirve, en conclusión, el modelo de ajusta a lo datos sobre los factores socioculturales y ergoambientales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina.

## **Capítulo IV. DISCUSIÓN**

El presente acápite expone un análisis de los resultados obtenidos y realiza una comparación con los antecedentes de estudio.

De acuerdo con el cuestionario aplicado, la mayor parte de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina se reportaron insatisfechos con sus labores; es decir, la valoración respecto a su ambiente laboral, precisamente con el desarrollo de la actividad organizacional, ha sido relativamente bajo. Brevemente, Ruiz, Alcalde y Landa (2006) en su investigación concluyeron que los motivos son la deficiente comunicación, los escasos beneficios económicos, la falta de reconocimiento y entre otros. Así, estas últimas variables que enfatizan los autores son que las que se asemejan a lo que se encontró en la presente investigación: de los resultados de la tabla 4, el 40.4%, 48.9% y el 38.3% estuvieron insatisfechos en la significancia de la tarea, por el reconocimiento personal o social, y por los beneficios económicos que da la organización, respectivamente. Por otro lado, en contraste, hubo una satisfacción promedio del 44.7% por las condiciones de trabajo. No obstante, dado que las variables presentan niveles insatisfechos, la variable en general presentará los mismos niveles.

Asimismo, los resultados obtenidos se asemejan con la investigación de Córdova (2019), el cual tuvo como fin propiciar a la empresa Consorcio Gestiones Viales del Norte un diagnóstico que le permitiera medir los niveles de satisfacción de sus colaboradores. En particular, se obtuvo que la mayoría de los encuestados (56%) estaban insatisfechos con sus labores, especialmente en el factor de reconocimiento laboral; sin embargo, a su vez encontró que los beneficios económicos, la significación de la tarea y las condiciones de trabajo reportaron un nivel promedio; es decir, estas variables no fueron consideradas una limitación para los encuestados. En el caso de Rubiños (2017), precisamente en la Municipalidad Provincial de Picota, se indicó que las dimensiones de promoción profesional y monotonía laboral son las más destacadas en niveles medios: 60% y 66%, respectivamente; mientras que para la municipalidad Provincial de Bellavista, los motivos con mayor porcentaje fueron el exceso de trabajo (66%) y el puesto de trabajo (70%), los cuales también correspondieron al nivel medio. Sin embargo, la dimensión de relaciones interpersonales es baja, al igual que la dimensión de promoción profesional con un 54% y 44%, respectivamente, dando lugar a inferir que en las municipalidades existen índices

de insatisfacción por parte del personal cuando trabajan en exceso o no hay reconocimiento laboral, entre otros.

Por el contrario, de acuerdo a Montero (2015) y Lacayo (2017), sus resultados expresan resultados favorables para su institución de estudio: el 80% de los empleados refieren que su nivel de satisfacción laboral fue alto, y con mayor énfasis en quienes llevaban mayor tiempo laborando para aquella institución. A partir de ello, lograron crear un perfil de un colaborador con alto grado de satisfacción, ya sea hombre o mujer con más de 7 años de antigüedad; mientras que en la segunda investigación, el 90.91% están de acuerdo con que la entidad cuenta con procedimientos implantados sobre las políticas de salud y seguridad, y el 90.45% afirma que las capacitaciones que reciben van directamente a la mejora de la comunicación, permitiendo dar un aporte sustentable de que los colaboradores tendrán el compromiso acreditable para la identidad si, y solo si, le correspondan con una buena salud laboral, buena política de seguridad y, en efecto, se encuentren satisfechos. En conjunto, estas investigaciones dan a entender que no en todas las organizaciones existen niveles altos de satisfacción por parte de los colaboradores en sus labores, y que esto depende positivamente de las políticas y acciones que la empresa u organización realice para que el trabajador se sienta a gusto.

Después, se obtuvo lo siguiente: primero, dentro de los factores sociales, el 61.7% reportó una condición adecuada, y el 63.83% presentó una antigüedad laboral de no más de 4 años; segundo, de acuerdo a los factores culturales, el 63.83% no tuvo libertad de acción, y el 61.70% no tuvo cargos directivos; tercero, según el factor sociodemográfico, el 55.32%, 55.32% y el 57.45% son de sexo femenino, tienen menos de 45 años de edad y su estado civil es de no casados o convivientes, respectivamente; cuarto, dentro de los factores ergoambientales, el 57.45%, 63.83% y 55.32% consideran el ruido, la iluminación y la temperatura como inadecuados. Las variables abarcadas son significativas dado que, aplicando el estadístico chi-cuadrado, se encontró un p-value menor a 0.05; es decir, están asociadas al nivel de satisfacción laboral. Estos resultados tienen parte de semejanza con la investigación de Pérez (2017), la cual tuvo como finalidad saber qué factores repercuten en el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa RACIEMSA, y donde encontró que los factores que guardan relación con la satisfacción laboral es la relación entre compañeros, la estabilidad contractual, los factores extrínsecos e intrínsecos y, en particular, de los beneficios económicos y el

reconocimiento social; siendo significativos aplicando chi cuadrado de Pearson. Además, en la investigación de Llamo (2018), se encontró que existen otras variables que guardan relación con la satisfacción de los colaboradores del Consorcio Arboleda Chiclayo, pues obtuvo un p-valor de 0.000 de significancia, en la cual la evasión de los beneficios legales influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha empresa. Así, se infiere que la satisfacción laboral es influenciada negativamente cuando existe evasión de beneficios, pero si se observa la presente investigación, revelamos que es problema de satisfacción radica cuando las condiciones de trabajo son inadecuadas (76.9%), la antigüedad laboral es menor a 4 años (70.0%), no existe libertad de acción (72.4%), no presentan un cargo directivo (75.9%), existe una inadecuada iluminación (70.0%), temperatura (70.4%) y ruido (69.2%) en el ambiente laboral.

Considerando el análisis por cada relación entre la variables tenemos que, en primer lugar, los factores sociales y demográficos relacionados a la satisfacción laboral aplicando la técnica multivariante de regresión logística, se obtuvo que el sexo, la edad y el estado civil no se relacionan con la satisfacción laboral dado que representaron valores no significativos; mientras que la condición y antigüedad laboral sí se relacionan con dicha variable; sucintamente, para que el colaborador de la UGEL de San Antonio de Putina se encuentre satisfecho, la organización debe de tener una adecuada condición labora, y el trabajador debe tener como mínimo 4 años trabajando. Asimismo, con respecto a los factores culturales, se encontró que la libertad de acción y el cargo directivo guardan relación con la satisfacción laboral; es decir, la organización requiere, por lo menos, darle la potestad de libertad de acción en sus actividades, pero no menos importante de algún cargo directivo. Además, tomando a los factores ergoambientales, se concluyó que la iluminación, temperatura y el ruido se relacionan positivamente con la satisfacción laboral, dando a entender si se requiere un colaborador satisfecho, es necesario que la organización tenga a su disposición una iluminación, temperatura y un ruido adecuado para que estos puedan realizar sus actividades de manera eficaz y eficiente, y tengan la comodidad que ellos necesitan.

Considerando el objetivo general, se ha contrastado que los factores que influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina son los ergoambientales (iluminación y temperatura), los sociales (condiciones de trabajo y antigüedad laboral) y culturales (libertad de acción y cargo directivo, dado

de  $p < 0.05$ ). Por el contrario, el ruido de los factores ergoambientales no son significativos ( $p > 0.05$ ), lo que indica que estos factores no influyen significativamente en la satisfacción laboral cuando esto se evalúa en conjunto; sin embargo, cabe resaltar que la diferencia para hacer significativo es mínima, por lo que se puede considerar que se asocia de manera ligera a la satisfacción laboral en los colaboradores. Este sustento se le puede dar porque, como se observó con anterioridad al analizar por separado, estos se reportaron significativos, indicando que la satisfacción depende de los factores sociales, culturales y ergoambientales.

Estos resultados se asemejan a tres investigaciones: primero, de Safinas y Abdul (2016), donde encontraron que la comunicación, la naturaleza laboral y el reconocimiento se relacionan con la satisfacción laboral; segundo, Reyes (2019) obtuvo que los incentivos, el estado civil y el número de hijos se relacionan con la satisfacción; tercero, Pérez y Soria (2020), señalaron que las remuneraciones y el ambiente físico son los que se relacionan con la satisfacción. Así, la mayoría de los autores enfatizan que las remuneraciones y el ambiente donde desarrollan los colaboradores sus actividades laborales son las variables que más se relacionan con la satisfacción. Por lo tanto, lo que las organizaciones deben de tener más en cuenta son los servicios, las políticas, las recompensas, las oportunidades, la visión del proceso, el compañerismo y los aspectos del ambiente físico, de tal manera que el colaborador, finalmente, se sienta satisfecho.

## Capítulo V. CONCLUSIONES

A partir del análisis de los resultados y de los objetivos planteados en la presente investigación, se concluye lo siguiente:

1. Los factores significativamente influyentes en la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina son los ergoambientales (iluminación y temperatura); mientras que los factores que mantuvieron una relación ligera fueron los sociales (condiciones de trabajo y antigüedad laboral), los culturales (libertad de acción y cargo directivo) y el ruido de los factores ergoambientales.
2. Dentro de los factores sociales, el 61.7% reportó una condición adecuada, y el 63.83% presentó una antigüedad laboral de no más de 4 años; segundo, de acuerdo a los factores culturales, el 63.83% no tuvo libertad de acción, y el 61.70% no tuvo cargos directivos; tercero, según el factor sociodemográfico, el 55.32%, 55.32% y el 57.45% son de sexo femenino, tienen menos de 45 años de edad y su estado civil es de no casados o convivientes, respectivamente; cuarto, dentro de los factores ergoambientales, el 57.45%, 63.83% y 55.32% consideran el ruido, la iluminación y la temperatura como inadecuados. Estas variables son significativas dado que, aplicando el estadístico chi-cuadrado, se encontró un p-value menor a 0.05; es decir, se asocian con el nivel de satisfacción laboral.
3. El nivel predominante con un 40.4% de los colaboradores de la UGEL San Antonio de Putina, es que se encuentran insatisfechos en sus labores.
4. Aplicando la técnica estadística multivariante LOGIT se concluyó que los factores sociales, culturales y ergoambientales relacionados a la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de San Antonio de Putina son la condición y antigüedad; la libertad de acción y el cargo directivo; y, por último, la iluminación, temperatura y el ruido, respectivamente.

## **Capítulo VI. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los hallazgos y el análisis de la información del presente trabajo de investigación se recomienda lo siguiente:

- A la UGEL San Antonio de Putina, elaborar programas de intervención comunicativa, motivacional, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, que permitan educarlos y brindarles apoyo de manera personal y grupal, así mismo, construir relaciones funcionales, proactivas y asertivas que puedan afrontar los problemas venideros.
- Realizar estudios de experimentales, organizándolos por grupos de control y experimental con el fin de determinar, si aplicando algún tratamiento como, talleres de concientización y motivación mejoran la satisfacción laboral.
- A los funcionarios de la UGEL San Antonio de Putina, implementar espacios de interacción entre colaboradores y dirigentes, realizar de vez en cuando reconocimientos sociales y económicos, o nuevas técnicas para mejorar la satisfacción laboral.
- Se recomienda a los futuros investigadores utilizar la metodología planteada en la presente investigación, además, relacionar otras, para así poder contar con más variables y armar un modelo que explique y sustente los hallazgos encontrados y tomar las mejores decisiones para afrontar estos tipos de fenómenos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25-40. <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf>
- Bonilla, R. G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.
- Cabrera, G. (22 de Abril de 2019). *Beneficios laborales de las Mypes*. <https://lpderecho.pe/beneficios-laborales-mypes-gabriela-cabrera-ruiz/>
- Calderón, J., & Alzamora, L. (2018). Diseños de investigación para tesis de posgrado. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 71-76. <file:///C:/Users/DORKA/Downloads/660-13-1269-1-10-20190710.pdf>
- Chiang, e. a. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Servicios Editoriales, S.L. [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&pg=PA153&dq=definici%C3%B3n+de+satisfacci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjx47r57KXuAhXbIrkGHeBdDzkQ6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA153&dq=definici%C3%B3n+de+satisfacci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjx47r57KXuAhXbIrkGHeBdDzkQ6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n&f=false)
- Chiang, N., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Pontificia Comillas.
- Córdova, A. (2019). *Diagnóstico de la satisfacción laboral en el personal del Consorcio Gestiones Viales del Norte - Piura 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5933/C%c3%b3rdova%20Elera%20Aleidy%20Migdali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cumplido, M. (1 de Abril de 2016). *Por qué es importante la descripción de puestos de trabajo*. <https://www.yunbitsoftware.com/blog/2016/04/01/por-que-es-importante-la-descripcion-de-puestos/>
- El pulso Laboral. (20 de Diciembre de 2018). La importancia de la satisfacción laboral en las empresas. *Recursos Humanos*. <https://elpulsolaboral.com.mx/recursos-humanos/17036/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-en-las-empresas>

- Escobedo, e. a. (2013). Factores socioculturales y ergoambientales: su impacto en la satisfacción laboral de las instituciones de educación superior. *Teoría y praxis*, 83-108.
- Escobedo, e. a. (2014). Escala de Satisfacción Laboral a Partir de Factores Socioculturales y Ergoambientales para los Docentes de las Instituciones de. *Ciencia y Trabajo*, 177-184.
- Fernández, A. (2015). Aplicación del análisis factorial conformatorio a un modelo de medición del rendimiento académico en lectura. *Ciencias Económicas*, 39-66.
- Fernández, C. H., & Pérez, R. F. (2005). El modelo Logístico: una herramienta estadística para evaluar el riesgo de crédito. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 4(6), 55-75.
- Fernández, P., Alcaide, R., Domínguez, E., Fernández-McNally, C., Ramos, N. S., & Ravira, M. (2004). *Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24)*. 2021, de EspectroAurista Info: <https://www.redalyc.org/pdf/805/80536203.pdf>
- Ferrando, J., & Anguiano, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del psicólogo*, 18-33. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441003.pdf>
- Flores, T. C., & Flores, C. K. (27 de Mayo de 2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson- Darling, Ryan- Joines, Shapiro. Wilk y Kolmogórov- Smirnov. *Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 23(2). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/html/index.html>
- Galaz, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública*. México: Asociación Nacional de Universidades e insituciones de Educación Superior. [https://books.google.com.pe/books?id=xgmIpSVU6XUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xgmIpSVU6XUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- González, R., Custodio, J., & Abal, F. (2020). Propiedades psicométricas del Trait Meta-Mood Scale-24. *Psicogente*, 23(44), 1 - 26. doi:<https://doi.org/10.17081/psico.23.44.3469>

- Griffin, R. (2005). *Negocios*. México: Pearson Educación de México.  
[https://books.google.com.pe/books?id=BkgR5LPBHPgC&dq=definici%C3%B3n+de+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=BkgR5LPBHPgC&dq=definici%C3%B3n+de+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodlogía de investigación. *MC GRAW/ interamericana Editores, sexta ed.*  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Holgado, F., Morata, M., & Barbero, M. (2018). Confirmatory Factor Analysis of Ordinal Variables: A Simulation Study Comparing the Main Estimation Methods. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 601-617.  
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/4932/6548>
- Ibar, F. A. (7 de Octubre de 2016). Chi-cuadrado de lo Bello (parteII). Cáculo probabilístico por el método de corrección de Anderson, sobre la variable aleatoria APTUM (la belleza Agherente Kantiana) a la prueba  $\chi^2$  de pearson. *Jornadas de investigación en disciplinas artísticas y proyectuales*.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/57344/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/57344/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1)
- La República. (24 de Enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/?ref=lr>
- Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala*". Guatemala: Universidad Rafael Landívar.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
- Lista, J. (11 de Junio de 2019). *Percepción del empleado*. <https://hiwook.com/percepcion-empleado/>
- Llamo, L. (2018). *Evasión de beneficios sociales y su influencia en la satisfacción laboral de la empresa Consorcio Arboleda Chiclayo - 2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

ositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4532/Llamo%20Corrales.pdf  
?sequence=1&isAllowed=y

Long, S. (1997). *Regression Models for Categorical and Limited Dependent variables*.  
Lobres: SAGE Publications Inc.

Maldonado, A. (13 de Junio de 2019). Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud  
de los colaboradores. *Forbes, México*. [https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-  
laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/](https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/)

Manterola, C., & Otzen, T. (2014). Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con  
Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *Int. J. Morphol.*, 634-645.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>

Martínez, M. (05 de Junio de 2018). *La importancia del reconocimiento laboral*.  
[https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-  
importancia-del-reconocimiento-laboral/](https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/)

Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a  
domicilio*. España: EDITUM.  
[https://books.google.com.pe/books?id=fHhEB3CJlpsC&dq=teor%C3%ADa+de  
+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=fHhEB3CJlpsC&dq=teor%C3%ADa+de+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Méndez, C., & Rondón, M. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista  
Colombiana de Psiquiatría*, 197-207.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v41n1/v41n1a14.pdf>

Mikulic, I., & Muiños, R. (2005). Una explicación integrativa de la calidad de vida: la  
evaluación psicológica y el análisis factorial confirmatorio. *XII Jornadas de  
Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología del*, 287-289.

Montero, e. a. (2015). Nivel de satisfacción laboral de trabajadores profesionales  
administrativos de una empresa manufactura ubicada en la Región Oriental de  
Venezuela. *Universidad de Oriente*, 586-594.  
<http://ve.scielo.org/pdf/saber/v27n4/art09.pdf>

Montes, S. (20 de Febrero de 2019). Ocho de cada 10 personas en Colombia están  
insatisfechas en su empleo. *La República*. [https://www.larepublica.co/alta-  
gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069](https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069)

- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. España: Edistorial Dykinson.  
[https://books.google.com.pe/books?id=a85qBAAAQBAJ&dq=definici%C3%B3n+de+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=a85qBAAAQBAJ&dq=definici%C3%B3n+de+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. *Editora y comercializadora CARTOLAN EIRL*.
- Pérez, C., & Soria, C. (2020). *Influencia de la satisfacción laboral en el compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. 2020: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2572/1/TL\\_P%c3%a9rezUcariogueCarlosErnesto\\_SoriaChonateClaudiaNahir.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2572/1/TL_P%c3%a9rezUcariogueCarlosErnesto_SoriaChonateClaudiaNahir.pdf)
- Pérez, L. (2017). *Factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa RACIEMSA - Grupo Gloria, 2016"*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3421/Perez%20Meza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redacción Perú21. (22 de Octubre de 2018). El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral. *Redacción Perú21*. <https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589-noticia/?ref=p21r>
- Revista de salud y bienestar. (05 de Setiembre de 2017). La insatisfacción laboral afecta a la salud mental. *Webconsultas*. <https://www.webconsultas.com/noticias/mente-y-emociones/la-insatisfaccion-laboral-afecta-a-la-salud-mental>
- Reyes, M. (2019). *Factores que influyen en el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Juli - 2018*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12115/Reyes\\_Escobar\\_Maritzita\\_Angelica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12115/Reyes_Escobar_Maritzita_Angelica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojo, J. (2007). *Regresión con variable dependiente cualitativa*. Madrid.
- Rosique, M. (2017). *Un análisis de los factores socioculturales en el emprendimiento desde el sistema educativo a los negocios formados por inmigrantes*. España: Universidad Politécnica de Cartagena.

- RPP. (30 de Abril de 2018). Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos? *Radio Programa del Perú*. <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772?ref=rpp>
- Rubiños, L. (2017). *Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017*. San Martín: Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30937/rubi%C3%B1os\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30937/rubi%C3%B1os_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruíz, P., Alcalde, J., & Landa, J. (2006). *Gestión clínica en cirugía*. España: Arán Ediciones. [https://books.google.com.pe/books?id=Ix9JR2LkZSkC&dq=la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=Ix9JR2LkZSkC&dq=la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Safinas, R., & Abdul, R. (2016). Determining Dimensions of Job Satisfaction using Factor Analysis. *Procedia Economics and Finance*, 488-496. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2212567116301563?token=79B5541C397BB973FA4CD2A277AB609F93889A4DEBB67C8C64FB5F8E3EC7DE47E85E6D56850CC94A768F6B750FC3821C>
- Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S., Turvey, C., & Palfai, T. (1995). *Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale*. In J. W. Pennebaker. <http://espectroautista.info/ficheros/bibliograf%C3%ADa/salovey1995eac.pdf>
- Ucedo, S. V. (2013). *Comparación de los modelos Logit y Probit del análisis multinivel, en el estudio del rendimiento escolar*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Estadística, Lima.
- Woking For Your Safety. (02 de Abril de 2020). Importancia de la satisfacción laboral en el trabajo. *SER (Woking For Your Safety)*. <https://seroaccidentes.com.mx/importancia-de-la-satisfaccion-laboral-en-el-trabajo/>
- Zayas, e. a. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*, 35-51. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>



## ANEXO 1. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN ANTONIO DE  
PUTINA

#### Estimado encuestado:

La finalidad del cuestionario es recoger información relacionada a los factores culturales, sociales y ergoambientales. La información es confidencial, agradecemos su gentil colaboración.

Instrucciones: Marcar de acuerdo a lo que considere pertinente.

#### I. FACTORES SOCIALES.

1. ¿Cómo considera las condiciones de trabajo donde labora?

Adecuado

Inadecuado

2: Antigüedad laboral

.....Años.

#### II. FACTORES CULTURALES.

3. ¿Tiene libertad de acción en sus labores que realiza?

Si

No

4. ¿En su actual trabajo tiene cargo de directivo?

Si

No

#### III. FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

5. Sexo

Masculino

Femenino

6. Edad

..... Años cumplidos

7. Estado civil

Casado

Conviviente

Soltero

Separado

Viudo

**III. FACTORES ERGOAMBIENTALES**

8. ¿Cómo considera la iluminación en tu oficina?

Adecuado

Inadecuado

9. ¿Cómo considera la temperatura de tu oficina?

Adecuado

Inadecuado

10. ¿Cómo considera el ruido dentro de tu oficina?

Adecuado

Inadecuado

## CUESTIONARIO

### ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA

**Estimado encuestado:**

El presente cuestionario, tiene como finalidad conocer la satisfacción laboral que tienen sobre la institución en donde laboran, la información es confidencial, agradecemos su gentil colaboración.

Marcar de acuerdo a la escala que crea conveniente, en donde:

- 1: TOTALMENTE EN DESACUERDO
- 2: EN DESACUERDO
- 3: INDECISO
- 4: DE ACUERDO
- 5: TOTALMENTE DE ACUERDO

Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Reto de trabajo</b>					
1. Las actividades que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
2. Disfruto con las actividades que realizo.					
3. En el trabajo, las responsabilidades y funciones no están bien definidas, y no ponen a prueba mis conocimientos y capacidades.					
4. Las actividades que realizo son sin importancia para mi parecer, y me hace sentir aburrido.					
5. La institución donde labora permite ejecutar sus actividades de manera libre y con facilidades.					
6. Las actividades que realizo, no me hacen sentir bien conmigo mismo(a).					
<b>Dimensión 2: Entorno</b>					
7. Las condiciones físicas (espacio, ruido y ambiente) del lugar donde laboro permite realizar mis labores de manera adecuada.					
8. Existe un buen clima institucional en la institución que laboro.					
9. El horario es incómodo.					
10. Las políticas y formas de supervisión son adecuadas.					
11. Recibo mal trato de mis jefes.					
12. Siento que me están explotando en mi trabajo.					
<b>Dimensión 3: Promoción y capacitación</b>					
13. No me siento complacido porque, la institución no ofrece recompensas de descanso, reconocimiento u otros.					
14. La institución nos brinda capacitaciones de manera constante para desempeñarnos de la mejor manera.					
15. No existen facilidades de ascender de manera equitativa para con todos los colaboradores.					
16. La institución no brinda las oportunidades de formación y crecimiento personal.					

17. Se analizan las cualidades de los colaboradores para designarle un puesto.					
18. Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
<b>Dimensión 4: Remuneraciones económicas</b>					
19. Mi sueldo es bajo en relación a las actividades que realizo.					
20. Mi sueldo, cubre mis necesidades básicas y también la de mi familia.					
21. No reconocen el esfuerzo laboral, cuando trabajas más de las horas indicadas por contrato.					
22. Me siento cómodo en la institución, porque me brindan los beneficios de seguro médico y gratificaciones.					
23. No recibo incentivo (comisión) por parte de la institución cuando realizo un buen trabajo.					
24. Me siento cómodo, porque la institución me paga puntualmente las remuneraciones.					

## ANEXO 2. Confiabilidad y validación del instrumento de recolección de datos

### VALIDEZ POR EXPERTOS

#### VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

##### Datos generales del experto:

<b>Nombres y apellidos</b>	Juan Mauricio Pilco Churata	<b>N.º DNI:</b>	02429612
<b>Email:</b>	juanpilcochurata@gmail.com	<b>Teléfono:</b>	951699313
<b>Título profesional:</b>	Licenciado en Administración de Empresas		
<b>Grado académico:</b>	Doctor en Administración		
<b>Institución donde trabaja</b>	Universidad Nacional de Juliaca		
<b>Experiencia laboral (años)</b>	12 años		
<b>Título de la Investigación</b>	Influencia de la mecánica administrativa en el ordenamiento del transporte urbano de vehículos menores y su aplicación del marco jurídico en la región Puno 2015		

##### Datos del tesista:

<b>Nombres y apellidos</b>	Br. Epifanía Valverde Danitza Lidia
<b>Instrumento evaluado</b>	Cuestionario sobre Escala de satisfacción laboral
<b>Objetivo del instrumento</b>	Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores en la UGEL San Antonio De Putina, 2022.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para aplicarlo a los colaboradores de la UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA.

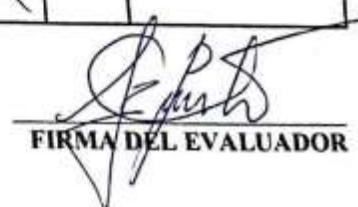
Lambayeque, 17 de mayo de 2022

  
Dr. Juan Mauricio Pilco Churata

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:** FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES. UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA, 2022.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Dependiente Satisfacción Laboral	Reto de trabajo	- Competencias y expectativas.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Indeciso. 4: De acuerdo. 5: Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	It. 4. Activ. que utilizan a diario se realizó. It. 13. Doble Significado.
		- Compromiso con las labores.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Buen desempeño			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Entorno	- Comunicación asertiva.	7, 8, 8, 10, 11, 12.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Acoplamiento laboral.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Trato igualitario.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Promoción y capacitación	- Recompensa vacacional.	13, 14, 15, 16, 17, 18.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Oportunidades para crecer.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Promoción y ascenso.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Remuneraciones económicas	- Reconocimientos valorativos	19, 20, 21, 22, 23, 24.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Bonificación			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Recompensa monetaria.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

  
FIRMA DEL EVALUADOR

## VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### Datos generales del experto:

Nombres y apellidos	BENIGNO CALATA ESPINOSA	N.º DNI:	01693080
Email:	bcalata02@hotmail.com	Teléfono:	951597674
Título profesional:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		
Grado académico:	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN		
Institución donde trabaja	UAMCV.		
Experiencia laboral (años)	28 años		
Título de la Investigación			

### Datos del testista:

Nombres y apellidos	Br. Epifanía Valverde Danitza Lidia
Instrumento evaluado	Cuestionario sobre Escala de satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores en la UGEL San Antonio De Putina, 2022.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para aplicarlo a los colaboradores de la UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA.

Lambayeque,        de        del 2022

  
 Mgty. BENIGNO CALATA ESPINOSA

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS: FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES. UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA, 2022.**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Dependiente Satisfacción Laboral	Reto de trabajo	- Competencias y expectativas.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Indeciso. 4: De acuerdo. 5: Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	I7.4: Para mi parecer más puntual
		- Compromiso con las labores.			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Buen desempeño			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Entorno	- Comunicación asertiva.	7, 8, 8, 10, 11, 12.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		- Acoplamiento laboral.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Trato igualitario.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Promoción y capacitación	- Recompensa vacacional.	13, 14, 15, 16, 17, 18.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		- Oportunidades para crecer.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Promoción y ascenso.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Remuneraciones económicas	- Reconocimientos valorativos	19, 20, 21, 22, 23, 24.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		- Bonificación			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		- Recompensa monetaria.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

  
FIRMA DEL EVALUADOR

## VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### Datos generales del experto:

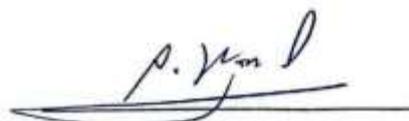
Nombres y apellidos	Apolimar Florez Lucana	N.º DNI:	23901593
Email:	apolimar.florez@hotmail.com	Teléfono:	991303905
Título profesional:	Licenciado en Administración		
Grado académico:	Doctor en Administración		
Institución donde trabaja	UANCU - JULIACA		
Experiencia laboral (años)	10 AÑOS		
Título de la Investigación			

### Datos del tesista:

Nombres y apellidos	Br. Epifanía Valverde Danitza Lidia
Instrumento evaluado	Cuestionario sobre Escala de satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores en la UGEL San Antonio De Putina, 2022.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para aplicarlo a los colaboradores de la UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA.

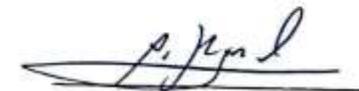
Lambayeque, 18 de Mayo del 2022



**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS: FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES. UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA, 2022.**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Dependiente Satisfacción Laboral	Reto de trabajo	- Competencias y expectativas.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Indeciso. 4: De acuerdo. 5: Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Compromiso con las labores.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Buen desempeño			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Entorno	- Comunicación asertiva.	7, 8, 8, 10, 11, 12.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Acoplamiento laboral.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Trato igualitario.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Promoción y capacitación	- Recompensa vacacional.	13, 14, 15, 16, 17, 18.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		- Oportunidades para crecer.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Promoción y ascenso.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Remuneraciones económicas	- Reconocimientos valorativos	19, 20, 21, 22, 23, 24.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		- Bonificación			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Recompensa monetaria.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		



**FIRMA DEL EVALUADOR**

## VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### Datos generales del experto:

Nombres y apellidos	ENRIQUE ADARZA CHIRINOS	N.º DNI:	0241303
Email:	egach@hotmail.com	Teléfono:	975809091
Título profesional:	Lic. Administración		
Grado académico:	Magister		
Institución donde trabaja	UNCV		
Experiencia laboral (años)	14 años		
Título de la Investigación	Marketing y Finanzas		

### Datos del tesista:

Nombres y apellidos	Br. Epifanía Valverde Danitza Lidia
Instrumento evaluado	Cuestionario sobre Escala de satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores en la UGEL San Antonio De Putina, 2022.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para aplicarlo a los colaboradores de la UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA.

Lambayeque, 19 de Mayo del 2022


---

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS: FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES. UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA, 2022.**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Dependiente Satisfacción Laboral	Reto de trabajo	- Competencias y expectativas.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Indeciso. 4: De acuerdo. 5: Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Compromiso con las labores.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Buen desempeño			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Entorno	- Comunicación asertiva.	7, 8, 8, 10, 11, 12.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		- Acoplamiento laboral.			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Trato igualitario.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Promoción y capacitación	- Recompensa vacacional.	13, 14, 15, 16, 17, 18.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		- Oportunidades para crecer.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Promoción y ascenso.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Remuneraciones económicas	- Reconocimientos valorativos	19, 20, 21, 22, 23, 24.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		- Bonificación			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		- Recompensa monetaria.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		



FIRMA DEL EVALUADOR

## VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### Datos generales del experto:

Nombres y apellidos	Veronica Ventocilla Lipa	N.º DNI:	46994311
Email:	verips2212@gmail.com	Teléfono:	958256415
Título profesional:	Psicóloga		
Grado académico:	Titulada		
Institución donde trabaja	MICRO RED JULIACA - C.S. GUADALUPE		
Experiencia laboral (años)	7 años		
Título de la Investigación			

### Datos del tesista:

Nombres y apellidos	Br. Epifanía Valverde Danitza Lidia
Instrumento evaluado	Cuestionario sobre Escala de satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores en la UGEL San Antonio De Putina, 2022.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para aplicarlo a los colaboradores de la UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA.

Juliaca, 18 de Mayo de 2022


  
 Veronica Ventocilla Lipa  
 PSICÓLOGA  
 C.Ps. P. 27768  
 Psic. Verónica Ventocilla lipa

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:** FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES. UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA, 2022.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Dependiente Satisfacción Laboral	Reto de trabajo	- Competencias y expectativas.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Indeciso. 4: De acuerdo. 5: Totalmente de acuerdo	✓		✓		✓		✓			
		- Compromiso con las labores.			✓		✓		✓		✓			
		- Buen desempeño			✓		✓		✓		✓			
	Entorno	- Comunicación asertiva.	7, 8, 8, 10, 11, 12.		✓		✓		✓		✓			
		- Acoplamiento laboral.			✓		✓		✓		✓			
		- Trato igualitario.			✓		✓		✓		✓			
	Promoción y capacitación	- Recompensa vacacional.	13, 14, 15, 16, 17, 18.		✓		✓		✓		✓			
		- Oportunidades para crecer.			✓		✓		✓		✓			
		- Promoción y ascenso.			✓		✓		✓		✓			
	Remuneraciones económicas	- Reconocimientos valorativos	19, 20, 21, 22, 23, 24.		✓		✓		✓		✓			
		- Bonificación			✓		✓		✓		✓			
		- Recompensa monetaria.			✓		✓		✓		✓			


 Verónica Baracilla Lipa  
 PSICOLOGA  
 C.Ps. P. 27768  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### Datos generales del experto:

<b>Nombres y apellidos</b>	Luis Arturo Montenegro Camacho	<b>N.º DNI:</b>	16641200
<b>Email:</b>	Luarmon11@yahoo.es	<b>Teléfono:</b>	074-257428
<b>Título profesional:</b>	Lic. Estadística		
<b>Grado académico:</b>	Magister en investigación y docencia		
<b>Institución donde trabaja</b>	Universidad Señor de Sipán		
<b>Experiencia laboral (años)</b>	11 años		
<b>Título de la Investigación</b>	FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES. UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA, 2022		

### Datos del tesista:

<b>Nombres y apellidos</b>	Br. Epifanía Valverde Danitza Lidia
<b>Instrumento evaluado</b>	Cuestionario sobre Escala de satisfacción laboral
<b>Objetivo del instrumento</b>	Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores en la UGEL San Antonio De Putina, 2022.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para aplicarlo a los colaboradores de la UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA.

Lambayeque, 20 de Mayo de 2022



M.Sc. Luis Arturo Montenegro Camacho

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:** FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES. UGEL SAN ANTONIO DE PUTINA, 2022.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable Dependiente Satisfacción Laboral	Reto de trabajo	- Competencias y expectativas.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Indeciso. 4: De acuerdo. 5: Totalmente de acuerdo	X		X		X		X			
		- Compromiso con las labores.			X		X		X		X			
		- Buen desempeño			X		X		X		X			
	Entorno	- Comunicación asertiva.	7, 8, 8, 10, 11, 12.		X		X		X		X			
		- Acoplamiento laboral.			X		X		X		X			
		- Trato igualitario.			X		X		X		X			
	Promoción y capacitación	- Recompensa vacacional.	13, 14, 15, 16, 17, 18.		X		X		X		X			
		- Oportunidades para crecer.			X		X		X		X			
		- Promoción y ascenso.			X		X		X		X			
	Remuneraciones económicas	- Reconocimientos valorativos	19, 20, 21, 22, 23, 24.		X		X		X		X			
		- Bonificación			X		X		X		X			
		- Recompensa monetaria.			X		X		X		X			

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

Resultados de validez de contenido del instrumento, Aplicando AIKEN

Para este procedimiento, se realizó en el software estadístico Excel, cuyos resultados son los siguientes:

<b>Dimensiones</b>	<b>V. de AIKEN</b>
<b>Reto de trabajo</b>	0.97
<b>Entorno</b>	0.98
<b>Promoción y Capacitación</b>	0.98
<b>Remuneraciones Económicas</b>	1.00
<b>Variable: Satisfacción Laboral</b>	0.98

**Fuente:** *elaboración propia*

[1] 0.98

Se concluye que el test sobre Escala de satisfacción laboral en los colaboradores de la Ugel San Antonio de Putina, tiene una validez de contenido de acuerdo a V de Aiken del 98%. Con respecto a sus dimensiones: Reto de trabajo tiene una validez del 97%, Entorno del 98%, Promoción y capacitación del 98% y Remuneraciones económicas del 100%.

## FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento se realizó con la evaluación del estadístico Alfa Ordinal, dicha decisión se basó, en el criterio expuesto por Contreras y Novoa (2018) quienes mencionan que este coeficiente es más adecuado cuando tenemos mediciones con datos ordinales, según estos autores la escala de lickert es considerada ordinales, pues se cumple el menor o mayor igual, es decir, cumple con un orden de superior a inferior, positivo a negativo, o viceversa; y además Domínguez (2012) menciona que a comparación con el Alfa de Cronbach este subestima gravemente la verdadera relación entre los ítems o variables, y es más adecuado cuando las escalas son 4 o menos opciones de respuestas, mientras que el Alfa ordinal es más adecuado cuando las escalas son 5, además este último trabaja con correlaciones policóricas.

Con la siguiente formula.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ \frac{n(\bar{\lambda})^2 - \bar{\lambda}^2}{n(\bar{\lambda}) + \bar{\mu}^2} \right]$$

Donde:

n: Número de ítems

$\bar{\lambda}$ : Media aritmética de los pesos factoriales

$\bar{\lambda}^2$ : La media aritmética de los cuadrados de los pesos factoriales

$\bar{\mu}^2$ : La media aritmética de las unidades de los pesos factoriales.

## El procedimiento se realizó en el Software R.

Para medir el cuestionario se realizó una encuesta piloto de 30 colaboradores.

### Tabla 12

*Análisis de confiabilidad de consistencia interna del test Escala de satisfacción laboral por el Alfa Ordinal.*

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia / Alfa Ordinal	0.97

La confiabilidad del Test “Escala de satisfacción laboral en los colaboradores de la UGEL, San Antonio de Putina”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente Alfa Ordinal es del 97%, según la valoración de Hernández, Fernández y Baptista (2014), tiene una confiabilidad elevada.

### Tabla 13

*Análisis de confiabilidad de consistencia interna de las dimensiones del test Escala de satisfacción laboral por el Alfa Ordinal.*

Dimensiones	Correlación
Reto de trabajo	0.93
Entorno	0.91
Promoción y capacitación	0.91
Remuneraciones económicas	0.88

La confiabilidad del Test “Escala de satisfacción laboral en colaboradores de la UGEL, San Antonio de Putina”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente Alfa Ordinal, en la dimensión Reto de trabajo es del 97%, Entorno del 91%, Promoción y capacitación del 91% y la dimensión Remuneraciones económicas del 88% que según la valoración de Hernández, Fernández y Baptista (2014), tiene una confiabilidad elevada para cada dimensión.

### ANEXO 3. Ficha técnica del cuestionario de satisfacción

**Tabla 14**

*Agrupación de ítems por dimensiones en la Escala SL*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Reto de trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6
Entorno	7, 8, 9, 10, 11, 12
Promoción y capacitación	13, 14, 15, 16, 17, 18
Remuneraciones económicas	19, 20, 21, 22, 23, 24

**Tabla 15**

*Ítems positivos y negativos de la Escala SL*

<b>Ítems</b>	
Positivos	1, 2, 5, 7, 8, 10, 14, 17, 18, 20, 22, 24
Negativos	3, 4, 6, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 23

**Tabla 16**

*Puntuaciones de ítem positivo o negativo de la Escala SL*

	<b>Total acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Total desacuerdo</b>
Positivos	5	4	3	2	1
Negativos	1	2	3	4	5

**Tabla 17***Categorías Diagnósticas de la Escala SL*

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	26 o más	26 o más	26 o más	26 o más	98 o más
Satisfecho	21-25	21-25	21-25	21-25	75-97
Promedio	16-20	16-20	16-20	16-20	52-74
Insatisfecho	11-15	11-15	11-15	11-15	29-51
Muy insatisfecho	10 o menos	10 o menos	10 o menos	10 o menos	28 o menos

**Tabla 18***Ficha técnica del cuestionario Escala SL*

<b>Nombre del Instrumento de Recolección de datos</b>	<b>Escala SL</b>
<b>Autora</b>	Epifanía Valverde Danitza Lidia
<b>Muestra</b>	47 trabajadores administrativos
<b>Objetivo</b>	validar y calcular la confiabilidad de la escala SL.
<b>Dimensiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reto de trabajo.</li> <li>- Entorno.</li> <li>- Promoción y capacitación.</li> <li>- Remuneraciones económicas.</li> </ul>
<b>N° de ítems</b>	24 ítems.
<b>Escala de medición</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total desacuerdo.</li> <li>2. En desacuerdo.</li> <li>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li>4. De acuerdo.</li> <li>5. Total acuerdo.</li> </ol>
<b>Validación</b>	Para la validación la autora, optó por una validación de contenido, por expertos, donde encontró que de acuerdo a V de Aiken es válido en un 98%.
<b>Confiabilidad</b>	La autora presentó resultados respecto a la confiabilidad aplicando los coeficientes de Alfa Ordinal, donde encontró, una

---

confiabilidad en su dimensión consistencia interna del 97%, considerada elevada según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

---

## ANEXO 4. Códigos en R

### CALCULO DEL ALFA ORDINAL TEST “SATISFACCIÓN LABORAL”

```
testSL=read.delim("clipboard")
View(testSL)
library(psych)
r.poly=polychoric(testSL)
r.poly
R=r.poly$rho
alfa_ordinalSL<-alpha(R)
alfa_ordinalSL
```

### CALCULO DEL ALFA ORDINAL DIMENSION Reto de trabajo

```
RETO=read.delim("clipboard")
library(psych)
r.poly=polychoric(RETO)
r.poly
R=r.poly$rho
alfa_ordinalRETO<-alpha(R)
alfa_ordinalRETO
```

### CALCULO DEL ALFA ORDINAL DIMENSION Entorno

```
ENTORNO=read.delim("clipboard")
library(psych)
r.poly=polychoric(ENTORNO)
r.poly
R=r.poly$rho
alfa_ordinalENTORNO<-alpha(R)
alfa_ordinalENTORNO
```

#### CALCULO DEL ALFA ORDINAL DIMENSION Promoción y Capacitación

```
PRO_CA=read.delim("clipboard")  
library(psych)  
r.poly=polychoric(PRO_CA)  
r.poly  
R=r.poly$rho  
alfa_ordinalPRO_CA<-alpha(R)  
alfa_ordinalPRO_CA
```

#### CALCULO DEL ALFA ORDINAL DIMENSION Remuneraciones Económicas

```
REM_ECO=read.delim("clipboard")  
library(psych)  
r.poly=polychoric(REM_ECO)  
r.poly  
R=r.poly$rho  
alfa_ordinalREM_ECO<-alpha(R)  
alfa_ordinalREM_ECO
```

## ANEXO 5. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Satisfacción laboral	Reto de trabajo	- Competencias y expectativas. - Compromiso con las labores. - Buen desempeño	1, 2, 3, 4, 5, 6	Cuestionario SL
	Entorno	- Comunicación asertiva. - Acoplamiento laboral. - Trato igualitario.	7, 8, 9, 10, 11, 12	
	Promoción y capacitación	- Recompensa vacacional. - Oportunidades para crecer. - Promoción y ascenso.	13, 14, 15, 16, 17, 18	
	Remuneraciones económicas	- Reconocimientos valorativos - Bonificación - Recompensa monetaria.	19, 20, 21, 22, 23, 24	
Factores socioculturales y ergoambientales	Factores sociales	Condiciones de trabajo (1: Adecuado 0: Inadecuado)	1	Cuestionario relacionado a los factores culturales, sociales y ergoambientales.
		Antigüedad laboral (años trabajando en la institución)	2	

	Factores culturales	Libertad de acción (1: Si existe 0: Si es limitado.)	3
		Cargo directivo (1: Si tiene cargo directivo; 0= En otro caso.)	4
	Sociodemográficos	Género (1: Masculino; 0: Femenino)	5
		Edad (Años cumplidos)	6
		Estado civil (1: Si es casado o conviviente; 0: Si es otros.)	7
	Factores Ergoambientales	Ruido (1: Adecuado 0: En otro caso)	8
		Iluminación (1: Adecuado 0: En otro caso)	9
		Temperatura (1: Adecuado 0: En otro caso)	10

## ANEXO 6. Autorización para la recolección de datos en la UGEL San Antonio de Putina



MINISTERIO DE EDUCACION  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN – PUNO  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – SAN ANTONIO DE PUTINA  
R.M. N° 02449-95-ED.



*"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"*

Putina, 13 de Octubre del 2021.

Oficio N° 213-2021-ME—GRP-DREP/DUGEL-SAP/D.

SEÑORA : Dra. LILIAN ROXANA PAREDES LOPEZ.

DIRECTORA DE ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA,  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO.

LAMBAYEQUE.-

ASUNTO : REMITE RESPUESTA

REFERENCIA : CARTA N° 33-VIRTUAL-2021-EPE-FACF y M.

Tengo a bien de dirigirme a Ud. Con la finalidad de saludarle cordialmente y poner de su conocimiento que, en atención al documento de la referencia recibido en esta Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local Putina, Region Puno, conforme a lo solicitado por su Despacho, se le **AUTORIZA** a la señorita **DANITZA LIDIA EPIFANIA VALVERDE**, estudiante egresada de la Carrera Profesional de Estadística, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, quien pueda realizar el recojo de información en la dependencia institucional para la elaboración de su Proyecto de Tesis programada por la recurrente a beneficio de la Educación en el País.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las consideraciones de mi mayor estima personal.

Atentamente,

  
Prof. Wilfredo Chua Alajó  
DIRECTOR

WCHA/DUGELP.  
C.c. Archivo

JIRON MELGAR N° 145 C.P. SANTIAGO GIRALDO TELEFAX 567012 PUTINA  
"CIUDAD DE LAS AGUAS TERMOMEDICINALES"