



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA
INTENDENCIA DE ADUANAS Y DE TRIBUTOS INTERNOS EN
PUERTO MALDONADO-2015”**

Presentado por:

BACHILLER: JUDITH MOLINA SULLCA

Puerto Maldonado - Perú

2015

PUERTO MALDONADO – PERÚ
2015

“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA
INTENDENCIA DE ADUANAS Y DE TRIBUTOS INTERNOS EN
PUERTO MALDONADO-2015”

TESIS PARA OPTAR EL TITULO
PROFESIONAL DE LIC. EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

BACHILLER: JUDITH MOLINA SULLCA

TUTOR: MG. WILLIAMS QUISPE LAYME

PUERTO MALDONADO - PERÚ
2015

JUDITH MOLINA SULLCA

“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA
INTENDENCIA DE ADUANAS Y DE TRIBUTOS INTERNOS EN
PUERTO MALDONADO-2015”

Esta tesis fue evaluada y aprobada para la obtención del
título de Licenciado en Administración y Negocios
Internacionales por la Universidad Alas Peruanas



Dedicatoria:

Agradecimientos:

A

RESUMEN

Objetivo: Analizar cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas y tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.

Material y métodos: se ha aplicado el método científico, El tipo de investigación de la presente investigación es experimental y explicativo, diseño cuasi-experimental, con dos Grupos uno control y otro experimental y un tamaño muestral de 40.

Resultados y Conclusiones: 1. Se determinó que la percepción de la variable satisfacción laboral de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes a un nivel de significancia del 0.05 obteniendo un P-valor igual a 0.000 Cuadro N° 07 y 08.

2. Se determinó que la percepción de la dimensión Retribuciones Económicas de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes a un nivel de significancia del 0.05 obteniendo un P-valor igual a 0.001 Cuadro N° 09 y 10

3. Se determinó que la percepción de la dimensión Condiciones Ambiente de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos no son diferentes a un nivel de significancia del 0.05 obteniendo un P-valor igual a 0.67 Cuadro N° 11 y 12

4. Se determinó que la percepción de la dimensión Seguridad y Estabilidad de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes a un nivel de significancia del 0.05 obteniendo un P-valor igual a 0.008 Cuadro N° 13y 14.

5. Se determinó que la percepción de la dimensión Relaciones con los compañeros de trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes a un nivel de significancia del 0.04 obteniendo un P-valor igual a 0.008 Cuadro N° 15 y 16

6. Se determinó que la percepción de la dimensión Apoyo y respeto a los superiores de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos no son diferentes a un nivel de significancia del 0.05 obteniendo un P-valor igual a 0.071 Cuadro N° 17 y 18

7. Se determinó que la percepción de la dimensión Mi supervisor me hace sentir que mi trabajo es Importante en los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes a un nivel de significancia del 0.05 obteniendo un P-valor igual a 0.041 Cuadro N° 19 y 20

8. Se determinó que la percepción de la dimensión Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo en los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes a un nivel de significancia del 0.05 obteniendo un P-valor igual a 0.011 Cuadro N° 21 y 22.

Palabras claves: satisfacción laboral, aduanas.

ABSTRACT

Objetivo: To analyze what level of job satisfaction of staff in the Customs Directorate and internal taxation in Puerto Maldonado-2015.

Material and Methods: We used the scientific method, The research of this research is experimental and explanatory, quasi-experimental design, with two groups: a control and an experimental and a sample size of 40.

Results and Conclusions: 1. Se determined that the perception of job satisfaction Intendencias servers Customs and Internal taxation variable is different to a significance level of 0.05 obtaining a P-value equal to 0.000 Table No. 08 07Y.

2. It was determined that the perception of the economic rewards dimension Intendencias servers Internal taxation and customs are different at a significance level of 0.05 obtaining a P-value = 0.001 Table No. 09Y the 1st

3. It was determined that the perception of the dimension Conditions Environment Municipalities servers Customs and Internal taxation are no different to a significance level of 0.05 obtaining a P-value equal to 0.67 Table No. 11 and 12

4. It was found that the perception of security and stability dimension servers Intendencias Internal taxation and customs are different at a significance level of 0.05 obtaining a P-value equal to 0.008 Table No. 13and 14.

5. It was determined that the perception of the dimension Relations with coworkers Intendencias servers Internal taxation and customs are different at a significance level of 0.04 obtaining a P-value equal to 0.008 Table No. 15 and 16

6. It was determined that the perception of the dimension support and respect for superiors servers Intendencias Customs and Internal taxation are no different to a significance level of 0.05 obtaining a P-value equal to 0.071 Table No. 17 and 18

7. It was determined that the perception of the dimension My supervisor makes me feel my job is important in servers Intendencias Internal taxation and customs

are different at a significance level of 0.05 obtaining a P-value equal to 0.041
Table No. 19 20

8. It was determined that the perception of personal development opportunities at work Intendencias servers Internal taxation and customs are different dimension to a significance level of 0.05 obtaining a P-value equal to 0.011 Table No. 21 and 22.

Keywords: job satisfaction, customs.

ÍNDICE

CARÁTULA	Pàg.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	ix
INTRODUCCIÓN	01

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1	DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	02
1.2	DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	06
1.2.1	Espacial	06
1.2.2.	Temporal	06
1.3	PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	06
1.3.1	Problema General	06
1.3.2	Problemas Específicos	06
1.4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	07
1.4.1	Objetivo General	07
1.4.2	Objetivos Específicos	07
1.5	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	08
1.5.1	Hipótesis General	08
1.6	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	09
1.6.1	Variable independiente	09
1.6.2	Variables dependientes	09
1.6.3	Operacionalización de Variables.	09

1.7	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	10
	1.7.1 Tipo de Investigación	10
	1.7.2 Nivel de Investigación	10
	1.7.3 Métodos de Investigación	10
	1.7.4 Diseño de investigación	10
1.8	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	11
	1.8.1 Población	11
	1.8.2 Muestra	11
1.9	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	12
	1.9.1 Técnicas	12
	1.9.2 Instrumentos	12
1.10	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	13

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.2	BASES TEÓRICAS	23
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	31

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1	RESULTADOS	33
3.2	DISCUSIÓN	75

CONCLUSIONES 78

RECOMENDACIONES 79

FUENTES DE INFORMACIÓN 81

ANEXOS 86

1. Matriz de consistencia 87

2. Fichas de validación de expertos

INTRODUCCIÓN

La satisfacción en el trabajo puede ser definida como una actitud general del individuo hacia su trabajo. Está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación (Blum y Naylor, 1988); es una consecuencia entre la contribución que realiza el trabajador y su expectativa en el entorno laboral. Puede estar determinada por los tipos de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar sus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). La satisfacción laboral puede ser percibida a través de algunos elementos, tales como: que el personal sea bien recompensado a través de sus sueldos y salarios acordes, obviamente, con las expectativas de cada uno, que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo cual mejora su desempeño; y que el personal busque que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario (Smith, Kendall y Hulin, 1969).

El propósito de esta investigación es Analizar cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas y tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

Gestionar personas se constituye hoy en día en uno de los aspectos clave de la función gerencial. Si los gerentes modernos cuentan con equipos humanos de alta eficiencia que posean además adecuados niveles de motivación y compromiso con su institución, existirán mayores posibilidades de efectuar delegación de funciones a personal competente y motivado a desarrollar un trabajo y brindar un servicio de calidad.

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983). En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas (Crites, 1969; Locke, 1976; Smith, Kendall y Hullin, 1969). Un segundo grupo de autores considera que

la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (Arnold, Robertson y Cooper, 1991; Beer, 1964; Bravo, 1992; Griffin y Bateman, 1986). Otros autores han considerado diferentes facetas en la satisfacción laboral (Bravo, 1992; Peiró, 1984; Vroom, 1964). No obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar. Así, por ejemplo, la dimensión de satisfacción con la retribución ha sido etiquetada por otros autores como satisfacción con las recompensas extrínsecas o como satisfacción extrínseca pero definiéndose todas ellas del mismo modo.

En general, las facetas de satisfacción más mencionadas tienen que ver con la satisfacción con el contenido del trabajo (interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje o la dificultad), con el salario, con las condiciones de trabajo (horario, descansos, condiciones ambientales) y con la empresa.

Ante esta gran variedad de facetas, Herzberg (1959) señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, y otros.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

La continua investigación de Likert (1968) y sus colaboradores en la Universidad de Michigan destacó la necesidad de considerar tanto los recursos humanos como los de capital como activos que requieren una adecuada administración. Los recursos humanos son indispensables para las organizaciones. Toma años contratar, capacitar y desarrollar equipos de trabajo personal nuevo en grandes cantidades. (Hersey, Blanchard y Johnson, 1997).

La Intendencia de Aduana de Puerto Maldonado y la Intendencia Regional Madre de Dios (Tributos Internos), tiene como jurisdicción las provincias de Manu, Tambopata y Tahuamanu del departamento de Madre de Dios, y cuenta con 120 empleados entre profesionales y técnicos que constituye la población del estudio. Sus objetivos estratégicos son:

- Mejorar la efectividad del control del incumplimiento tributario y aduanero.

- Brindar servicios de calidad para facilitar y fomentar el cumplimiento voluntario.
- Liderar el desarrollo de la conciencia fiscal y aduanera en la ciudadanía.
- Fortalecer el desarrollo institucional de la SUNAT y del recurso humano.

La satisfacción laboral puede verse afectada por varios factores imputables a la organización, por lo que distintos autores enumeran diferentes aspectos. Fernández-Ríos (1999:321) señala lo que él considera los principales factores generadores de satisfacción en el trabajo, cuando afirma lo siguiente: La satisfacción en el trabajo de los empleados se mide en la actualidad a partir de siete elementos distintivos en la empresa: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo.

En Lima Metropolitana, un trabajador asalariado privado labora en promedio cerca de 50 horas semanales. Más aún, cerca del 25% del total de ellos trabaja más de 60 horas a la semana. Las condiciones de trabajo cumplen así, un rol importante no sólo en el bienestar del trabajador sino también en la productividad de la empresa.

Los estudios efectuados sobre este tema, para el Perú y Lima Metropolitana, se han centrado principalmente en su caracterización.

Según la Encuesta de Hogares Especializada en Niveles de Empleo 2007, el 81,4% del total de asalariados privados (empleados y obreros) de Lima Metropolitana están satisfechos con su trabajo. Esto es, respecto a la carga, intensidad, monotonía del trabajo y a la posibilidad de iniciativa en el trabajo.

1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- DELIMITACIÓN ESPACIAL: Gobierno Regional de Madre de Dios

- DELIMITACIÓN SOCIAL: Trabajadores profesionales del Gobierno Regional de Madre de Dios
- DELIMITACIÓN TEMPORAL: Madre de Dios-2015
- DELIMITACIÓN CONCEPTUAL: Ciencias Empresariales

1.3 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas y tributos internos, en puerto Maldonado-2015?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación a las Retribuciones Económicas frente a tributos internos, en Puerto Maldonado-2015?
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación a las Condiciones del Ambiente frente a tributos internos, en Puerto Maldonado-2015?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación a la Seguridad y Estabilidad frente a tributos internos, con relación a la que ofrece la Institución en Puerto Maldonado-2015?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas en cuanto a las relaciones Humanos frente a tributos internos, con relación a las de trabajo en Puerto Maldonado-2015?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación al apoyo y respeto a los superiores frente a tributos internos, en Puerto Maldonado-2015?

6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación al Reconocimiento a la labor desempeñada por parte de los demás frente a tributos internos, en Puerto Maldonado-2015?

7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación a las Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo frente a tributos internos, en Puerto Maldonado-2015?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Analizar cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas y tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación a las Retribuciones Económicas frente a tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.

2. Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación a las Condiciones del Ambiente frente a tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.

3. Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación a la Seguridad y Estabilidad frente a tributos internos, con relación a la que ofrece la Institución en Puerto Maldonado-2015.

4. Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas en cuanto a las relaciones Humanas frente a tributos internos, con relación a las de trabajo en Puerto Maldonado-2015.

5. Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación al apoyo y respeto a los superiores frente a tributos internos en Puerto Maldonado-2015.

6. Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación al Reconocimiento a la labor desempeñada por parte de los demás frente a tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.

7. Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con relación a las Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo frente a tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.

1.5 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

H1=. Existe diferencia significativa entre la media del nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con la media del nivel de satisfacción del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.

H0=No existe diferencia significativa entre la media del nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con la media del nivel de satisfacción del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015

1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Variable

➤ Satisfacción laboral

1.6.2 Operacionalización de la variable

Se tiene en cuenta que operacionalizar variables es un proceso que consiste en partir de lo abstracto para llegar a lo concreto. Al operacionalizar las variables del estudio realizado se tiene que seguir con los siguientes pasos: Definición conceptual, definición operacional, especificación de sus dimensiones, elección de los indicadores, formulación de las interrogantes y asignación de índices a cada indicador, de tal forma que permitirán recoger información para su correspondiente análisis e interpretación, con el fin de medir o cuantificar la variable de estudio. A continuación se presenta la variable operacionalizada.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas y tributos internos	Ha sido definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva ante la situación de trabajo.	Se medirá con un cuestionario de elaboración propia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retribuciones Económicas. 2. Condiciones del Ambiente. 3. Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa. 4. Relaciones con los compañeros de trabajo. 5. Apoyo y respeto a los superiores. 6. Reconocimiento por parte de los demás. 7. Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy Alto

1.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación de la presente investigación es experimental porque se fundamenta en la manipulación activa y el control sistémico de la variables; sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández et al. 2010).

El tipo de investigación es explicativo. Se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, estableciendo relaciones de causa-efecto (Hernández et al. 2010).

1.7.2. Nivel de Investigación

Nivel descriptivo, comparativo

1.7.3. Métodos de Investigación

En el proceso de la investigación se ha aplicado el método científico porque se ha tenido en cuenta los elementos básicos de una investigación científica: Problema, el sistema conceptual, las definiciones, hipótesis, variable, dimensiones e indicadores.

1.7.4. Diseño de investigación

Cuasi Experimental; Consiste en que una vez que se dispone de los dos grupos, se debe evaluar a ambos en la variable dependiente, luego a uno de ellos se le aplica el tratamiento experimental y el otro sigue con las tareas o actividades rutinarias

Esquema: dos Grupos uno control y otro experimental.

$$GE. O_1 - X - O_2$$

Dónde:

O_1 = Grupo Intendencia de aduanas

X = Tratamiento

O_2 = Grupo Tributos internos

1.8 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

1.8.1. Población

Dependencia	servidores
Intendencia de aduanas	60
Tributos internos	60
Total	120

Fuente: CAP -2014

1.8.2 Muestra.

Dependencia	Servidores
Intendencia de aduanas	20
Tributos internos	20
Total	80

Fuente: CAP -2014

Calculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

Tamaño de la población	N	120
Error Alfa		0.05
Nivel de Confianza	1-	0.95
Z de (1-)	Z (1-)	1.96
Probabilidad de satisfacción	P	0.50
Complemento de p	Q	0.50
Precisión	D	0.128
Tamaño de la muestra	N	40

Muestreo probabilístico

Para efectos del cálculo de la muestra se empleó el muestreo aleatorio simple y estratificado:

Muestreo Aleatorio simple procedimiento por el cual todos y cada uno de los elementos de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionada es eficiente cuando la población no es grande y heterogénea.

Muestreo estratificado: requiere que la población está dividida en grupos homogéneos o clases llamados estratos y en cada estrato y cada uno de los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser incluidos las unidades son homogéneas. Se toma una muestra por cada estrato.

1.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.8.1 Técnicas

Para el siguiente estudio se elaboró una encuesta estructurada de preguntas (Encuesta-Cuestionario), los cuales nos permitieran recoger la información y medir la variable, y efectuar las correlaciones y comparaciones correspondientes.

1.8.2 Instrumentos

El instrumento consiste en 07 dimensiones que consta de 40 items (07 items para Retribuciones Económicas, 08 para Condiciones Ambiente, 03 para Seguridad y Estabilidad, 06 para Relaciones con los compañeros de trabajo, 03 para Apoyo y respeto a los superiores, 08 para Mi supervisor me hace sentir que mi trabajo es Importante y 05 para Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo) que describen la satisfacción laboral del personal en la intendencia de Aduanas y de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015

El instrumento (Cuestionario) presentará una escala valorativa del uno al cinco, según la escala Likert.

TABLA N° 01: valoración de Respuestas

Respuesta	Valoración
MUY BAJO	1
BAJO	2
REGULAR	3
ALTO	4
MUY ALTO	5

Fuente: Elaboración propia

1.9 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee dicha organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible es necesario que los empleados tengan altos niveles de satisfacción laboral y estén motivados, pues de estos factores dependen su desempeño individual y grupal.

El interés por estudiar la satisfacción en el trabajo es porque está ligada al desarrollo de los trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y finalmente, porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la organización podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la misma, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

El propósito y objetivo general de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Arbaiza señaló que las organizaciones deben preocuparse porque sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo

contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño. Por lo cual es importante para una organización conocer el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores y realizar un análisis de sus resultados, pudiendo utilizar la presente investigación como guía.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Pilar Ortiz Serrano (2013) "Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora", artículo para la revista Psicología para América Latina. Participaron en este estudio 30 trabajadores de la empresa Comercial Mexicana, de los cuales 14 son de sexo femenino y 16 del sexo masculino, oscilan en una edad aproximada de los 25 a los 35 años de edad, la muestra se hizo de manera aleatoria, El instrumento utilizado para dicha investigación está compuesto por 47 Ítems, Universidad Tecnológica de México.

Conclusiones:

Considera que se hace hincapié a que el clima laboral en la empresa Comercial Mexicana Mega Jiutepec es satisfactorio para sus trabajadores. Variadas son las aportaciones que se tienen a través de esta investigación.

Como aportaciones para la empresa podríamos mencionar, que gracias a este estudio se puede saber cuál es la dinámica laboral dentro de la empresa, los jefes de las áreas de RH y Gerencia pueden tomar datos de esta investigación para hacer intervenciones en la empresa, tratando de mejorar los aspectos que salieron negativos. Así mismo de tratar de que dentro de la Empresa se siga dando una satisfacción Laboral y como consecuente un buen Clima Laboral.

Comentario:

Se deben seguir realizando investigaciones dentro de la empresa, ya que esto permitirá saber cuál es el clima de trabajo en el cual se desempeñan los trabajadores, no sólo tomando en cuenta a los trabajadores de piso, sino también a los mismos jefes, a los trabajadores de las áreas de gerencia y de recursos humanos. Ya que si existe un mal clima laboral desde los altos mandos como gerencia o recursos humanos se verá reflejado en las demás áreas dependientes de esta.

Olga Nohelia Villamil Pineda, Wilfredo José Sánchez Fonseca (2012), "Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma", investigación no experimental de diseño transaccional, correlacional; la población total de la municipalidad de Choloma está compuesta por 355 empleados, UNITEC, San Pedro Sula, Honduras.

Conclusiones:

Existe asociación estadística significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma, Cortés. Sin embargo, la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de estos empleados es de 64%; por lo que se puede ver la satisfacción de los empleados de la municipalidad se debe a gran medida a los factores del clima organizacional, comprobando así la hipótesis planteada de investigación.

Comentario:

La relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral es directa, es decir, que cuando se tiene un mejor clima organizacional aumenta la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma, Cortés.

María Margarita Chiang vega (2011), “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”, población total de 264 trabajadores, se aplicó un instrumento de 54 ítemes. Universidad Politécnica de Guanajuato-México.

Conclusiones:

Al mejorar las condiciones físicas —como la higiene, la iluminación, la temperatura, entre otros factores— en que los trabajadores de las ferias desarrollan sus tareas, éstos permanecen en sus puestos de trabajo durante mayor cantidad de horas. Ello significaría que los trabajadores aumentan sus ingresos, principalmente porque la actividad económica que desarrollan se realiza en espacios abiertos y esto permite un menor ausentismo en los puestos de trabajo y un mayor flujo de público a las ferias.

Sin embargo, aunque no son estadísticamente significativas, es importante mencionar la correlación alta y positiva entre ventas promedio diarias y satisfacción con el reconocimiento, lo que podría estar indicando un posible efecto entre las ventas diarias que realiza un trabajador y su nivel de satisfacción con el reconocimiento que recibe de parte de sus jefes por el trabajo bien hecho.

Comentario:

Otra dimensión que resulta relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que perciben, tanto diario como mensual. Es importante destacar esto, ya que la remuneración percibida es uno de los factores importantes que inciden en la satisfacción laboral según exponen distintos autores.

Norma Aguilar Morales, Deneb Elí Magaña Medina, Edith Surdez Pérez (2009), “Importancia de la satisfacción laboral”. Artículo científico. La investigación es cualitativa, con un diseño no experimental, descriptivo. La técnica de recolección de la

información empleada fue el análisis documental. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Conclusiones

El grado de satisfacción de un individuo en cuanto a una situación o contexto, va más allá de la simple satisfacción de ciertas clases de necesidades físicas o psicológicas, por lo tanto la calidad de vida en el trabajo y el bienestar laboral se conceptualizan desde el punto de vista de la satisfacción que se expresa a través de la evaluación subjetiva de las condiciones actuales percibidas por el individuo a la luz de sus expectativas y aspiraciones. El factor humano es el recurso más valioso de una organización y de un país en su conjunto, es el que puede desarrollar las competencias necesarias para construir ventajas competitivas y para que esto ocurra es indispensable atender a su satisfacción laboral, ya que de acuerdo a la literatura, un trabajador satisfecho tiende a ser más productivo.

Comentario:

Se considera deseable y necesario que se monitoree la satisfacción laboral de los trabajadores mexicanos.

Cristina Borra Marcos, Francisco Gómez García (2012), Sevilla-España, en la tesis: Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? Universo 238.160 personas ocupadas en la ciudad de Sevilla, Muestra 2.318 entrevistas Personales, en hogares. Proyecto académico sin fines de lucro. Universidad de Sevilla.

Conclusiones:

Corroboraron los dos resultados siguientes: el salario es exógeno en la ecuación de satisfacción laboral y tiene un efecto significativo sobre la satisfacción laboral y en

segundo lugar existe un trade-off entre el salario y las facetas (positivas o negativas) del empleo.

Comentario:

Los salarios distan mucho de haberse ajustado completamente para compensar las distintas facetas del empleo, lo que apunta a que estamos ante un mercado de trabajo con fricciones, que se presentan en forma de costes de información y de movilidad laboral, para los trabajadores.

Alicia Omar (2011), "Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor" La verificación empírica se realizó sobre una muestra accidental, no probabilística, integrada por 218 empleados (125 varones y 93 mujeres) de empresas públicas y privadas de Argentina. Las percepciones de liderazgo transformador fueron medidas a través del Cuestionario Multifactor de Liderazgo.

Conclusiones:

Los resultados obtenidos también contribuyen a expandir el espectro de las variables explicativas de la satisfacción laboral. Por la innegable importancia de la satisfacción laboral tanto para los empleados, como para la propia organización, en futuros estudios se podrían analizar algunas otras variables como sus potenciales antecedentes.

Comentario:

Se podrían considerar algunas de las más recientes propuestas, tales como la flexibilidad laboral, el enriquecimiento trabajo-familia, o las normas de manifestación emocional en el trabajo.

Ana Fernanda Uribe-Rodríguez et.al (México -2011), en el estudio "Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo

organizacional”, Se realizó un estudio exploratorio de tipo descriptivo a 221 trabajadores pertenecientes a diferentes instituciones santandereanas. La información se recogió mediante la aplicación del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral. Los resultados muestran diferencias significativas entre el tipo de contratación y las escalas condiciones de trabajo (CT), clima social de trabajo (CST), política organizativa (PO) y efectos colaterales del trabajo (ECT). Como conclusión se identifican mejores condiciones de trabajo, mejor clima social del trabajo, menos efectos colaterales para el contrato estable y condiciones de trabajo menos favorables para el contrato a término fijo, además de una mayor influencia de la política organizativa en los trabajadores con contrato temporal.

Francisco González Santa Cruz, Sandra M^a Sánchez Cañizares, Tomás López-Guzmán(España-2011), en el estudio “Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad el caso del sector hostelero de la Provincia de Córdoba”, destaca que la mayoría de los empleados están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, destacando positivamente la relación con los compañeros y superiores, siendo mayor la probabilidad de satisfacción laboral en los empleados que trabajan en hoteles de menor categoría, turno de mañana y de género masculino.

C. Dalila A. Aguirre Raya (Cuba-2009), en el estudio “Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan”, ha identificado los factores que influyen en la percepción que tienen enfermeras (os) sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realizan: las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional, los turnos rotativos, la escasez recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, los bajos salarios, inadecuadas relaciones interpersonales con los jefes y pares, entre otras. Razones por las cuales se decidió abordar los factores que afectan la satisfacción laboral de enfermeras(os) a partir de una búsqueda bibliográfica acerca del estado actual de la temática.

En el ámbito nacional:

Ronald Alfaro Salazar (2012), “Satisfacción Laboral Y Su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades, Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), Universidad Católica del Perú, Lima.

Conclusiones:

No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao).

Comentario:

Debido a la similitud de características entre ellas, y supongo que así será en otras municipalidades de la costa, los resultados deben ser similares, habría que investigar más.

Pelaes León, Oswaldo Clemente (2010), “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas población de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Conclusiones:

Comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Comentario:

No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Alicia Omar (2011), en el estudio “Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor”, se realizó sobre una muestra integrada por 218 empleados (125 varones y 93 mujeres) de empresas públicas y privadas de Argentina. Universidad Nacional del Rosario, Argentina

Conclusiones: Otra consecuencia que se deriva de los hallazgos obtenidos está referida a la retroalimentación entre satisfacción laboral, satisfacción con la vida en general. Dado el carácter de estado de la satisfacción, su promoción a través de programas y actividades que tiendan a aumentarla, debería convertirse en una prioridad al momento de efectuar inversiones en el desarrollo de los recursos humanos.

Comentario:

Hay que subrayar que los resultados obtenidos también contribuyen a expandir el espectro de las variables explicativas de la satisfacción laboral. Por la innegable importancia de la satisfacción laboral tanto para los empleados, como para la propia organización, en futuros estudios se podrían analizar algunas otras variables como sus potenciales antecedentes.

En el ámbito local: A nivel local no se reportan estudios.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Satisfacción Laboral

“Satisfacción laboral” es un término muy amplio y son realmente numerosas las definiciones al respecto y las variables que se incluyen en ella.

El gran reto de las áreas de RH de cualquier empresa es cómo lograr que los empleados se sientan a gusto con el trabajo que realizan, siendo esta la definición primordial de la satisfacción laboral.

Para ir entendiendo qué es la “Satisfacción Laboral” debemos de tomar en cuenta diversos factores que influyen en este proceso, entre los que encontraremos:

- Oportunidad para incrementar y demostrar la capacidad personal.
- Seguridad en el trabajo.
- Trato justo.
- Prestaciones: atención médica, plan de jubilación, pensión y otras.
- Buenas relaciones con el jefe.
- Sentido de pertenencia, y aceptación por parte de las demás personas.
- La posibilidad de ser escuchado.
- Reconocimiento personal.
- Ambiente de camaradería.
- Salario justo, de acuerdo con los que se pagan tanto dentro como fuera de la empresa, en puestos similares.
- Actividades que favorezcan un aprendizaje continuo, y fomenten un sentido de desarrollo.
- Interés y orgullo por el trabajo que se realiza.

Condiciones de trabajo adecuadas, en esto se incluye instalaciones, equipo de seguridad (si lo requiere), políticas de seguridad y horarios.

Aunque esta lista puede parecer compleja, no lo es porque responde a la pregunta fundamental ¿Cómo mejorar la satisfacción laboral?, es así que la unión de todos

estos factores son muy importantes al considerar satisfacer las necesidades prácticas y emocionales de los empleados en su trabajo.

Al tratar de dilucidar los esfuerzos de Recursos Humanos en estos factores nos encontraremos en la encrucijada de qué tan importantes son realmente estos factores. Encontrando respuestas tan variadas como:

- Mientras se haga el trabajo, que importa la satisfacción de los empleados.
- Mantener motivado al empleado para que su productividad sea mayor.
- Mejor los trato bien y evito dañen los equipos que son tan caros o peor aun que falten a sus labores.

Como podemos ver, caer en el extremo de no satisfacer a los empleados puede traer serias consecuencias a la empresa, por ello, es de suma importancia para la productividad de la empresa que estos sean tomados en cuenta y analizados junto con la Dirección General para tener el aval de cualquier cambio que se necesite.

La satisfacción laboral no es tan complicada para cualquier empresa, si se toma en cuenta que los parámetros necesarios se desarrollan al analizar:

- 1) Cuales son los factores en tu empresa, que favorecen la satisfacción laboral (emanados de los factores anteriormente presentados)
- 2) Verificar los comportamientos de los empleados (ausentismo, menor productividad, irritabilidad),
- 3) Detectar en el caso especial de cada empresa, cuáles serán los medios que eleven el ánimo y la productividad de los empleados.

Por último deberemos de tener en cuenta estos aspectos para una excelente estrategia de satisfacción laboral:

- Todas las empresas desean personal contento por el simple hecho de que es menos problemático y más agradable que estos estén bien.
- Las personas satisfechas con su trabajo, no necesariamente lo desempeñan mejor, pero sí responden mejor a las estrategias de satisfacción laboral.

- Es erróneo creer que con la simple implementación de una estrategia de satisfacción laboral la productividad aumentara en un 1000%, si a tu empresa alguna consultora le ofrecen esto, no toman en cuenta que la satisfacción laboral es un conjunto de factores que si no son bien estudiados no cumplirán las expectativas de PERSONAS.
- Combinar recompensas materiales y emocionales permite lograr la satisfacción laboral, aunque existen muchos expertos que sostienen que el dinero nunca será un aliciente, un aumento si puede llegar a mejorar la estrategia, por el simple hecho de que son alicientes temporales enfocados en un mayor esfuerzo, siempre y cuando el giro del negocio lo permita. Algunas empresas han realizado un buen mix donde bonos, aumentos, notas de agradecimiento, regalos para la familia (boletos para espectáculos) o seguros han permitido la retención y aumento en la expectativas de personas que ya no se sentían motivadas con la empresa.
- Permitir la participación de los empleados en el establecimiento de objetivos, nos lleva al establecimiento de metas claras así como los planes para alcanzarlas.
- Si no se va a llevar a cabo un plan de satisfacción laboral, porque se tenga la idea de que el motivador principal es el trabajo, entonces conviene checar la información que nos indica Herzberg sobre las concepciones de satisfacción laboral.
- Tener en cuenta que no toda la empresa es igual, que los ejecutivos tienen aspiraciones distintas a los operarios o que el personal de mantenimiento o que el personal de niveles bajos.

a) *Factores que inciden en la satisfacción laboral*

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

Para Herzberg (en Vroom y Deci, 1999:786) existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Fernández-Ríos (1999:321), considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Para efectos de esta investigación se tomarán como referencia los factores que inciden en la satisfacción laboral señalados por Fernández-Ríos, en tanto que incluye elementos de carácter económico, social y psicológicos que a juicio de las investigadoras recogen lo fundamental de la satisfacción laboral.

A continuación se definen los siete factores que menciona el citado autor:

- **Retribución económica.**

Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

- **Condiciones físicas del entorno de trabajo.**

Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

- **Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.**

Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

- Relaciones con los compañeros de trabajo.

Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

- Apoyo y respeto a los superiores.

Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

- Reconocimiento por parte de los demás.

Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

- Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

b) Naturaleza de la satisfacción

Brooke, Russell y Price (1988; citados por Pérez, 1995) nos indican que la satisfacción laboral ha sido definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva ante la situación de trabajo.

Herzberg (1968, citado por Pérez, 1996) cuando se refiere a satisfacción la define como los sentimientos positivos asociados tanto a factores intrínsecos como a factores extrínsecos del trabajo.

Locke (1969) y MacFarlin y Rice (1992), por su parte, la definen como un sentimiento placentero derivado de la percepción que tiene el individuo de la

situación laboral en relación con los propios valores. También adicionan, que la satisfacción es el producto de discrepancia entre lo que el trabajador quiere y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que le atribuye a la situación. (Pérez, 1996).

Pérez (1996) define la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo. Es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno.

Flores (1996) opina que la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por constituir una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo.

Existe un creciente interés de los empresarios por saber cómo está el nivel de moral de sus trabajadores, es decir el promedio de satisfacción de todos sus integrantes. La moral puede ser considerada como un indicador del funcionamiento global de la organización. Permite hacer comparaciones de la satisfacción en distinto momentos, distintas áreas y en relación a otras organizaciones. (Flores, 1996).

Es importante resaltar, que la satisfacción no es exclusivamente la causa del buen desempeño, es uno de los diversos factores que interactúan en ella. (Flores, 1996).

Sin embargo, la satisfacción laboral es importante porque las personas permanecen una parte significativa de sus vidas en las organizaciones. Además el grado de satisfacción impacta en la forma en cómo las personas se sienten acerca de otras porciones de su vida, como son el ámbito familiar, vecinal y comunitario. Así mismo en el ámbito laboral afecta, particularmente en la rotación y el ausentismo. (Flores, 1996).

El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población, que presentan una correlación positiva con la satisfacción; tales como: la edad, años de experiencia, nivel ocupacional y nivel en la empresa. (Flores, 1996).

La razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida. Cuando la persona ingresa a la vida laboral, su trabajo es nuevo e interesante, lo cual produce un buen desempeño, y en consecuencia un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza la edad el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 años la persona puede lograr tareas más ricas y obtener un mejor desempeño y satisfacción.

Hacia los 60 años la persona experimenta un declive de sus capacidades, lo cual produce un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo, su desempeño cae y la satisfacción es baja. (Flores, 1996).

De igual manera sucede con la experiencia dentro de la empresa, al principio todo es nuevo y las exigencias son leves. Conforme pasa el tiempo disminuye la motivación por el desempeño y la satisfacción laboral. Muchos optan por cambiarse de empleo cuando el trabajo se vuelve rutinario. (Flores, 1996).

En cuanto al nivel ocupacional de la persona, indica que a mayor complejidad en el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. En consecuencia los empleados menos tecnificados tienden a lograr pobres niveles de satisfacción. Probablemente, esto se deba a la asociación del nivel ocupacional con el dinero percibido, de acuerdo al grado de calificación. (Flores, 1996).

Por último, la relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación. Existen otros factores que intervienen. Los profesionales y gerentes, gozan de mayor autonomía y obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los empleados del nivel inferior. (Flores, 1996).

Ahora se analizarán otros factores relacionados con el trabajo que conducen a la satisfacción laboral. En este caso la satisfacción laboral es vista como una variable dependiente: (Robbins, 1993).

- Un trabajo que represente un desafío para la mente: Los empleados suelen preferir trabajos donde puedan ejercer sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Los empleos que por el contrario, no representan un desafío para la mente producen aburrimiento e insatisfacción.

- Recompensas justas: Los empleados quieren sistemas salariales y políticas de ascenso que consideren justas, claras y afines a sus expectativas. Cuando se considera que el sueldo es justo y que tiene fundamento en los requisitos del puesto, la cantidad de conocimientos personales y los estándares salariales de la comunidad, es probable que aumente la satisfacción. En algunos casos, las personas están dispuestas a obtener menos dinero con tal de trabajar en el sitio que prefieran, realizar un empleo más fácil o tener mayor discreción en cuanto a la actividad que desempeñan y el horario de trabajo. Sin embargo, la clave del vínculo entre el sueldo y la satisfacción no radica en la cantidad absoluta del pago; sino en la percepción de justicia que ellos tengan.

- Condiciones laborales adecuadas: Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por la comodidad personal como para realizar bien su trabajo. Los estudios revelan que los empleados prefieren entornos físicos que no sean incómodos o peligrosos. La temperatura, la luz y el ruido no deben ser extremos. La mayor parte prefiere trabajar cerca de su casa, en instalaciones limpias y con instrumentos y equipos adecuados.

- Buenos compañeros de trabajo: En el caso de muchos empleados el trabajo también satisface la necesidad de interacción social. No es raro que el tener compañeros amigables y solidarios aumente la satisfacción laboral.

La conducta del jefe también es determinante en la satisfacción. Los estudios indican que la satisfacción de los empleados aumenta cuando el supervisor es comprensivo y amigable, reconoce el buen rendimiento, escucha las opiniones de los empleados y manifiesta interés personal por ellos.

- Integración de la personalidad y empleo: La teoría de Holland concluye que cuando se da un buen enlace entre la personalidad y la ocupación del empleado, el resultado es un individuo más satisfecho. Las personas cuyo tipo de personalidad es congruente con la vocación elegida descubren que tienen las facultades y la capacidad adecuada para satisfacer las exigencias de su empleo y, por consiguiente, tienen más probabilidad de alcanzar el éxito en su trabajo y, por lo tanto derivar en satisfacción

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

SATISFACCIÓN LABORAL. Ha sido definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva ante la situación de trabajo. (Locke, 1976, Brooke, Russell y Price, 1988). Esta respuesta la experimenta el individuo, tanto hacia el trabajo en general, como hacía cada uno de los aspectos específicos o facetas que lo determinan, estos son: el trabajo en sí mismo, los compañeros, el estilo de supervisión y dirección, el sueldo, las oportunidades de ascenso y el entorno organizacional entre otros.

RETRIBUCIÓN ECONÓMICA. Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

CONDICIONES FÍSICAS DEL ENTORNO DE TRABAJO. Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

SEGURIDAD Y ESTABILIDAD QUE OFRECE LA EMPRESA. Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO. Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del

trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

APOYO Y RESPETO A LOS SUPERIORES. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

POSIBILIDAD DE DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL EN EL TRABAJO. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1 RESULTADOS

En la presente investigación se ha aplicado un instrumento denominado “Cuestionario, para identificar La satisfacción laboral” de acuerdo al punto de vista de los trabajadores de la intendencia de Aduanas y de tributos internos”, respondiendo a las características de la población definidos en el capítulo anterior, el cual ha sido distribuido en 40 ítems; de los cuales 08 ítems corresponden a la Dimensión N° 01: Retribuciones Económicas; los siguientes 08 ítems corresponden a la Dimensión N° 02: Condiciones Ambiente, 08 ítems restantes corresponden a la Dimensión N° 03: Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables, 08 ítems restantes corresponden a la Dimensión N° 04: Relaciones con los compañeros de trabajo y 08 ítems restantes corresponden a la Dimensión N° 05: Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo.

El instrumento fue aplicado durante 07 días de acuerdo a la estrategia o diseño de investigación (transversal), a un total de 80 trabajadores de la intendencia de Aduanas y de tributos internos.

El instrumento denominado “Cuestionario, para identificar La satisfacción laboral” de acuerdo al punto de vista de los trabajadores de la intendencia de Aduanas y de tributos internos”, está estructurado en 05 dimensiones: Retribuciones Económicas, Condiciones Ambiente, Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables,

Relaciones con los compañeros de trabajo y Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo, con el total de 40 preguntas distribuidas de la siguiente forma: a la dimensión N°1, le corresponden 08 ítems, dimensión N°2 le corresponden 08 ítems y a la dimensión N°3 le corresponden 08 ítems, N°4 le corresponden 08 ítems y N°5 le corresponden 08 ítems. Respecto a la escala de valoración la misma considera 4 categorías (Muy Bajo = 1, Pocas Bajo = 2, Regular = 3, Alto = 4 y Muy alto = 5) que hacen un total de 200 puntos, para determinar la satisfacción laboral.

3.2. Descriptores para el análisis de la variable: Satisfacción laboral

CATEGORÍA	PUNTAJE	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy buena	151 – 200	76% - 100%	Los trabajadores en su mayoría consideran a la satisfacción laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.	1 al 40 Puntaje máximo: 200 Puntos.
Buena	101 – 150	51% - 75%	Los trabajadores en promedio consideran a la satisfacción laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.	
Regular	51 – 100	26% - 50%	Los trabajadores en forma parcial consideran a la satisfacción laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una	

			organización respecto al trabajo, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.	
Mala	1– 50	0% - 25%	Los trabajadores en su minoría consideran a la satisfacción laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, pues en la medida que un trabajador no se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a ese lugar.	

3.3. Descriptores para el análisis por dimensiones:

3.3.1. Retribuciones Económicas

CATEGORÍA	PUNTAJE	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy buena	31 – 40	76% - 100%	Los trabajadores consideran que en forma destacada que las Retribuciones Económicas optimizan la satisfacción laboral.	1 a 8 Puntaje máximo: 40 Puntos.
Buena	21 – 30	51% - 75%	Los trabajadores consideran que en forma óptima la Retribuciones Económicas mejoran la satisfacción laboral.	
Regular	11 – 20	26% - 50%	Los trabajadores consideran que en forma frecuente la retribuciones económicas cambia la satisfacción laboral.	
Mala	1– 10	0% - 25%	Los trabajadores consideran que en forma deficiente la Retribuciones Económicas son inadecuadas en la satisfacción laboral.	

3.3.2. Condiciones Ambiente

CATEGORÍA	PUNTAJE	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy buena	31 – 40	76% - 100%	Los trabajadores consideran que en forma destacada que las condiciones ambiente optimizan la satisfacción laboral.	1 a 8 Puntaje máximo: 40 Puntos.
Buena	21 – 30	51% - 75%	Los trabajadores consideran que en forma óptima las condiciones ambiente mejoran la satisfacción laboral.	
Regular	11 – 20	26% - 50%	Los trabajadores consideran que en forma frecuente las condiciones ambiente cambia la satisfacción laboral.	
Mala	1– 10	0% - 25%	Los trabajadores consideran que en forma deficiente las condiciones ambiente son inadecuadas en la satisfacción laboral.	

3.3.3. Relaciones con los compañeros de trabajo

CATEGORÍA	PUNTAJE	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy buena	31 – 40	76% - 100%	Los trabajadores consideran que en forma destacada que las Relaciones con los compañeros de trabajo optimizan la satisfacción laboral.	1 a 8 Puntaje máximo: 40 Puntos.
Buena	21 – 30	51% - 75%	Los trabajadores consideran que en forma óptima las Relaciones con los compañeros de trabajo mejoran la satisfacción laboral.	
Regular	11 – 20	26% - 50%	Los trabajadores consideran que en forma frecuente las Relaciones con los compañeros de trabajo cambia la satisfacción laboral.	
Mala	1– 10	0% - 25%	Los trabajadores consideran que en forma deficiente las Relaciones con los compañeros de trabajo son inadecuadas en la satisfacción laboral.	

3.3.4. Reconocimiento por parte de los demás

CATEGORÍA	PUNTAJE	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy buena	31 – 40	76% - 100%	Los trabajadores consideran que en forma destacada que reconocimiento por parte de los demás optimizan la satisfacción laboral.	1 a 8 Puntaje máximo: 40 Puntos.
Buena	21 – 30	51% - 75%	Los trabajadores consideran que en forma óptima reconocimiento por parte de los demás mejora la satisfacción laboral.	
Regular	11 – 20	26% - 50%	Los trabajadores consideran que en forma frecuente reconocimiento por parte de los demás cambia la satisfacción laboral.	
Mala	1– 10	0% - 25%	Los trabajadores consideran que en forma deficiente reconocimiento por parte de los demás son inadecuadas en la satisfacción laboral.	

3.3.5. Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo

CATEGORÍA	PUNTAJE	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy buena	31 – 40	76% - 100%	Los trabajadores consideran que en forma destacada que las Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo optimizan la satisfacción laboral.	1 a 8 Puntaje máximo: 40 Puntos.
Buena	21 – 30	51% - 75%	Los trabajadores consideran que en forma óptima las Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo mejoran la satisfacción laboral.	
Regular	11 – 20	26% - 50%	Los trabajadores consideran que en forma frecuente las Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo cambia la satisfacción laboral.	
Mala	1– 10	0% - 25%	Los trabajadores consideran que en forma deficiente las Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo son inadecuadas en la satisfacción laboral.	

3.4. PUNTAJES OBTENIDOS PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA INTENDENCIA DE ADUANAS

N°	DIMENSIONES					PT
	D1	D2	D4	D6	D7	
1	19	21	12	21	11	98
2	17	20	9	26	16	96
3	12	14	14	27	17	99
4	14	21	11	24	14	99
5	15	15	12	25	14	96
6	11	21	17	24	16	107
7	14	19	16	25	20	109
8	13	20	20	23	15	110
9	19	20	19	22	17	116
10	13	24	22	21	12	113
11	16	13	20	19	10	96
12	14	17	22	23	13	111
13	16	20	18	26	18	118
14	17	16	18	30	16	115
15	14	17	15	27	22	111
16	19	26	13	26	17	112
17	19	18	15	23	12	103
18	23	18	20	25	10	116
19	20	25	14	22	10	114
20	16	17	14	19	10	96
21	18	15	15	23	13	101
22	20	21	16	21	18	116
23	24	20	16	23	19	112
24	14	17	17	30	21	113
25	14	20	18	31	19	117
26	14	18	21	23	17	111
27	16	19	13	26	18	104
28	18	20	18	17	17	108
29	15	18	17	22	17	106
30	14	15	14	25	16	105
31	16	17	19	19	12	105
32	20	18	19	20	10	105
33	18	18	17	22	12	100
34	13	21	15	23	15	100
35	13	18	15	27	19	106
36	19	20	13	26	18	111
37	18	18	18	25	15	112
38	16	21	21	23	12	116
39	16	20	26	24	14	126

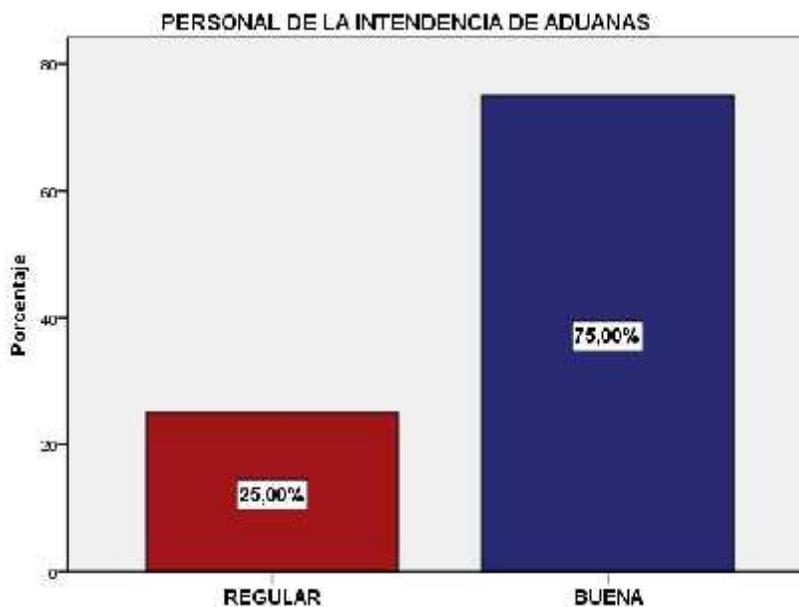
3.5. RESULTADOS GENERALES PARA LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL DE ACUERDO AL PERSONAL DE LA INTENDENCIA DE ADUANAS

Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en sus diferentes dimensiones, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°1: RESULTADOS GENERALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL PERSONAL DE LA INTENDENCIA DE ADUANAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	10	25,0	25,0	25,0
	BUENA	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°1: RESULTADOS GENERALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL PERSONAL DE LA INTENDENCIA DE ADUANAS



ANÁLISIS:

Según la tabla N°1 y el gráfico N°1 se observa que la variable: satisfacción laboral se encuentra en un nivel de buena con un 75%; mientras que el nivel regular se ubica en segundo puesto con un 25%; en cuanto al nivel mala tiene un 00%; por último el nivel muy buena está representado por el 0%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la satisfacción laboral es buena lo que significa que los trabajadores en promedio consideran a la satisfacción laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

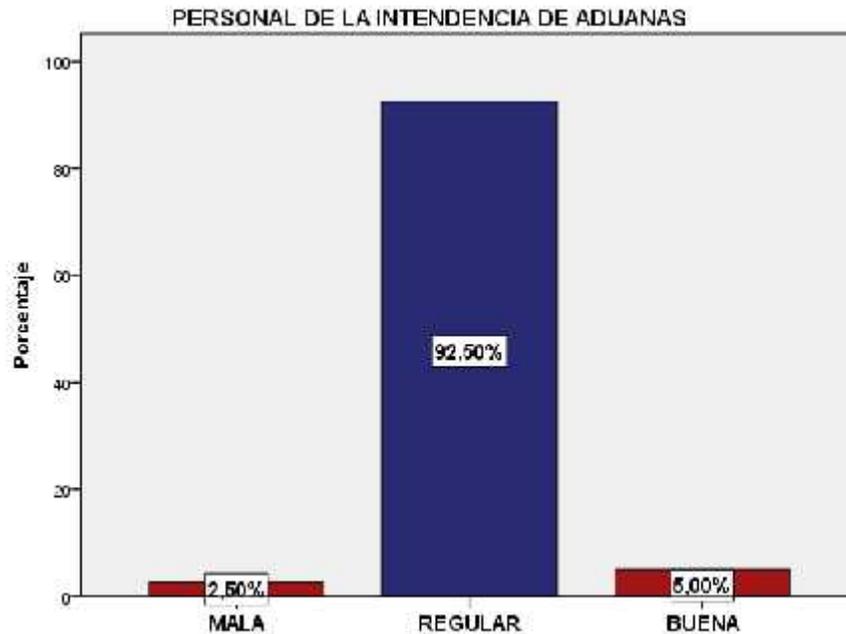
3.6. RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA LA DIMENSIÓN: RETRIBUCIONES ECONÓMICAS

Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en su dimensión: retribuciones económicas, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°2: RESULTADO ESPECÍFICO: DIMENSIÓN RETRIBUCIONES ECONÓMICAS

		PERSONAL DE LA INTENDENCIA DE ADUANAS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	1	2,5	2,5	2,5
	REGULAR	37	92,5	92,5	95,0
	BUENA	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°2: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN RETRIBUCIONES ECONÓMICAS



ANÁLISIS:

Según la tabla N°2 y el gráfico N°2 se observa que la dimensión: retribuciones económicas se encuentra en un nivel de regular con un 92.5%; mientras que el nivel buena se ubica en segundo puesto con un 5.0%; en cuanto al nivel mala tiene un 2.5%; por último el nivel muy buena está representado por el 0%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la dimensión: retribuciones económicas es regular lo que significa que Los trabajadores consideran que en forma frecuente la retribuciones económicas cambia la satisfacción laboral.

3.7. RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA LA DIMENSIÓN CONDICIONES AMBIENTE

Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en su dimensión: la dimensión

condiciones ambiente, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°3: RESULTADO ESPECIFICO DIMENSIÓN CONDICIONES AMBIENTE

PERSONAL DE LA INTENDENCIA DE ADUANAS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	37	92,5	92,5	92,5
	BUENA	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°3: RESULTADO ESPECIFICO DIMENSIÓN CONDICIONES AMBIENTE



ANÁLISIS:

Según la tabla N°3 y el gráfico N°3 se observa que la dimensión: condiciones ambiente se encuentra en un nivel de regular con un 92.5%; mientras que el nivel buena se ubica en segundo puesto con un 7.5%; en cuanto al nivel mala tiene un 0%; por último el nivel muy buena está representado por el 0%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la dimensión: condiciones ambiente es regular lo que significa que los trabajadores consideran que en forma frecuente las condiciones ambiente cambia la satisfacción laboral.

3.8. RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA LA DIMENSIÓN RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

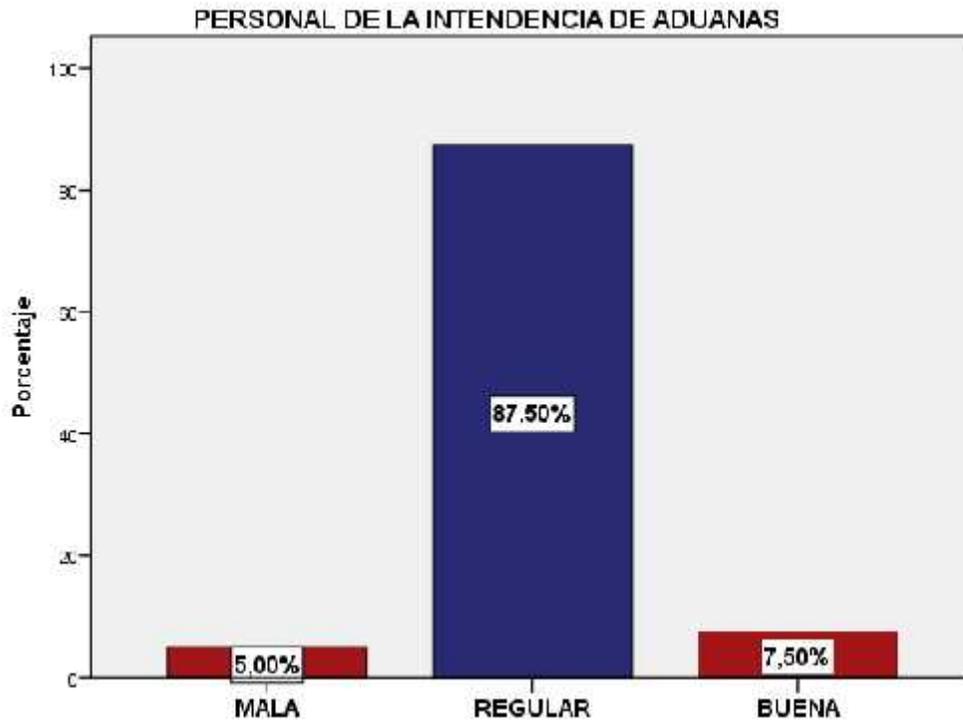
Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en su dimensión: la dimensión relaciones con los compañeros de trabajo, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°4: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

PERSONAL DE LA INTENDENCIA DE ADUANAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	2	5,0	5,0	5,0
	REGULAR	35	87,5	87,5	92,5
	BUENA	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°4: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO



ANÁLISIS:

Según la tabla N°4 y el gráfico N°4 se observa que la dimensión relaciones con los compañeros de trabajo se encuentra en un nivel de regular con un 87.5%; mientras que el nivel buena se ubica en segundo puesto con un 7.5%; en cuanto al nivel mala tiene un 0.5%; por último el nivel muy buena está representado por el 0%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la dimensión: relaciones con los compañeros de trabajo es regular lo que significa que los trabajadores consideran que en forma frecuente las relaciones con los compañeros de trabajo cambia la satisfacción laboral.

3.9. RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS

Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en su dimensión: dimensión reconocimiento por parte de los demás, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°5: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS

PERSONAL DE LA INTENDENCIA DE ADUANAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	8	20,0	20,0	20,0
	BUENA	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°5: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS



ANÁLISIS:

Según la tabla N°5 y el gráfico N°5 se observa que la dimensión reconocimiento por parte de los demás se encuentra en un nivel de regular con un 20%; mientras que el nivel buena se ubica en segundo puesto con un 80%; en cuanto al nivel mala tiene un 0%; por último el nivel muy buena está representado por el 0%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la dimensión: reconocimiento por parte de los demás es regular lo que significa que los trabajadores consideran que en forma óptima reconocimiento por parte de los demás mejora la satisfacción laboral.

3.10. RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA LA DIMENSIÓN POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO

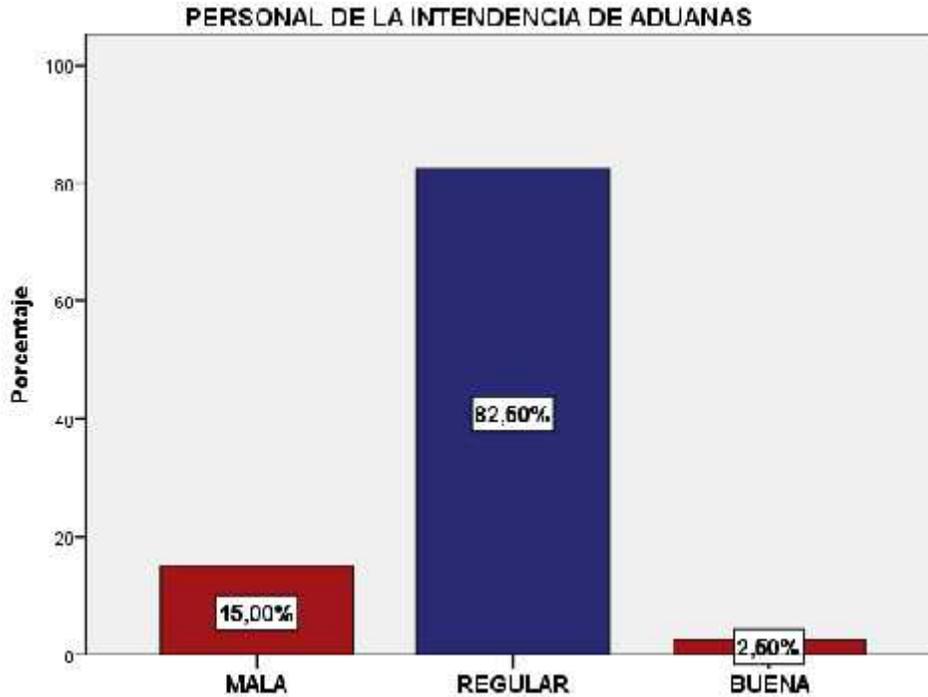
Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en su dimensión: la dimensión posibilidades de desarrollo personales en el trabajo, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°6: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO

PERSONAL DE LA INTENDENCIA DE ADUANAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	6	15,0	15,0	15,0
	REGULAR	33	82,5	82,5	97,5
	BUENA	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°6: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO



ANÁLISIS:

Según la tabla N°6 y el gráfico N°6 se observa que la dimensión posibilidades de desarrollo personales en el trabajo se encuentra en un nivel de regular con un 82.5%; mientras que el nivel buena se ubica en segundo puesto con un 2.5%; en cuanto al nivel mala tiene un 15%; por último el nivel muy buena está representado por el 0%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la dimensión: posibilidades de desarrollo personales en el trabajo es regular lo que significa que Los trabajadores consideran que en forma frecuente las Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo cambia la satisfacción laboral.

3.11. PUNTAJES OBTENIDOS PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE TRIBUTOS INTERNOS

N°	DIMENSIONES					PT
	D1	D2	D3	D4	D5	
1	27	30	25	32	22	158
2	19	20	20	22	15	115
3	21	36	23	33	20	155
4	20	17	12	19	11	94
5	24	23	15	30	15	125
6	13	13	12	24	12	92
7	25	25	15	23	18	123
8	24	21	18	23	17	122
9	24	35	21	31	21	157
10	12	17	10	21	16	95
11	22	21	11	27	18	119
12	21	26	14	27	15	122
13	20	23	15	28	16	121
14	21	23	16	30	16	123
15	18	24	13	27	17	118
16	23	22	17	28	18	123
17	21	23	20	24	18	120
18	18	22	20	24	20	122
19	22	21	17	26	16	120
20	19	24	12	28	16	115
21	22	24	18	25	13	117
22	22	20	19	28	13	122
23	21	19	19	28	13	120
24	14	20	22	26	15	116
25	17	26	17	26	17	121
26	19	23	19	27	15	121
27	16	25	16	24	15	114
28	20	23	20	22	15	119
29	24	31	22	34	19	152
30	18	20	22	26	17	121
31	17	19	16	31	16	116
32	19	20	16	29	18	121
33	21	23	19	23	20	122
34	22	25	19	24	16	120
35	34	36	25	27	19	164
36	20	20	18	25	18	118
37	23	25	18	18	18	120
38	21	23	18	27	14	121
39	18	22	19	26	17	119

40	33	33	26	35	19	163
----	----	----	----	----	----	-----

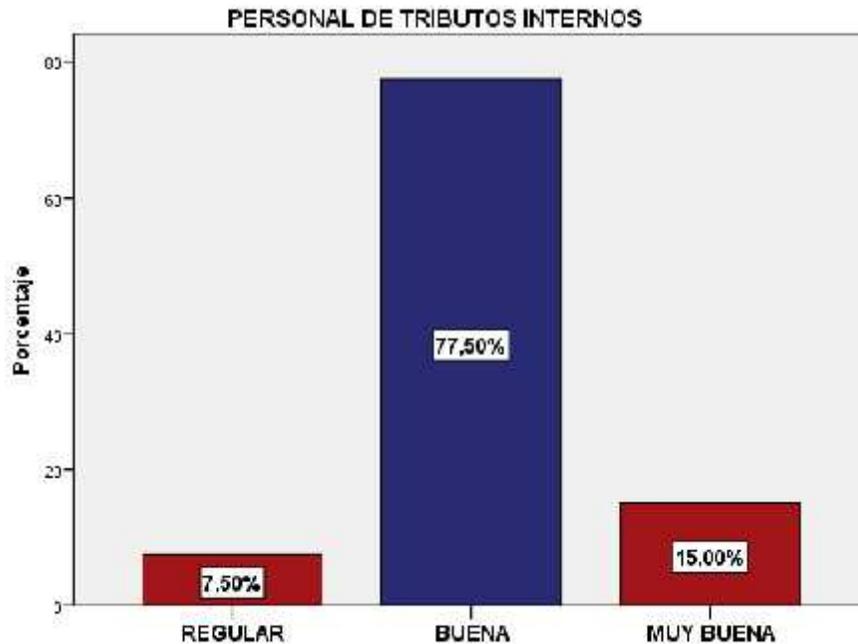
3.5. RESULTADOS GENERALES PARA LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL DE ACUERDO AL PERSONAL DE TRIBUTOS INTERNOS

Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en sus diferentes dimensiones, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°1: RESULTADOS GENERALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

PERSONAL DE TRIBUTOS INTERNOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	3	7,5	7,5	7,5
	BUENA	31	77,5	77,5	85,0
	MUY BUENA	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°1: RESULTADOS GENERALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL



ANÁLISIS:

Según la tabla N°1 y el gráfico N°1 se observa que la variable: satisfacción laboral se encuentra en un nivel de buena con un 77.5%; mientras que el nivel regular se ubica en segundo puesto con un 7.5%; en cuanto al nivel mala tiene un 00%; por último el nivel muy buena está representado por el 15%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la satisfacción laboral es buena lo que significa que los trabajadores en promedio consideran a la satisfacción laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

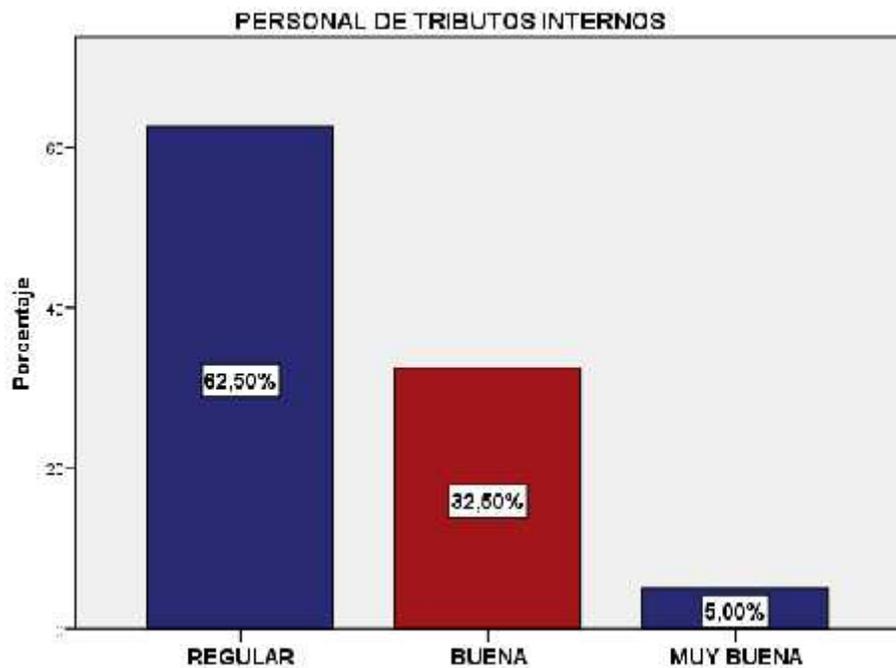
3.6. RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA LA DIMENSIÓN: RETRIBUCIONES ECONÓMICAS

Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en su dimensión: retribuciones económicas, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°2: RESULTADO ESPECÍFICO: DIMENSIÓN RETRIBUCIONES ECONÓMICAS

PERSONAL DE TRIBUTOS INTERNOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	25	62,5	62,5	62,5
	BUENA	13	32,5	32,5	95,0
	MUY BUENA	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°2: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN RETRIBUCIONES



ECONÓMICAS

ANÁLISIS:

Según la tabla N°2 y el gráfico N°2 se observa que la dimensión: retribuciones económicas se encuentra en un nivel de regular con un 62.5%; mientras que el nivel buena se ubica en segundo puesto con un 32.5%; en cuanto al nivel mala tiene un 0%; por último el nivel muy buena está representado por el 0.5%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la dimensión: retribuciones económicas es regular lo que significa que Los trabajadores consideran que en forma frecuente la retribuciones económicas cambia la satisfacción laboral.

3.7. RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA LA DIMENSIÓN CONDICIONES AMBIENTE

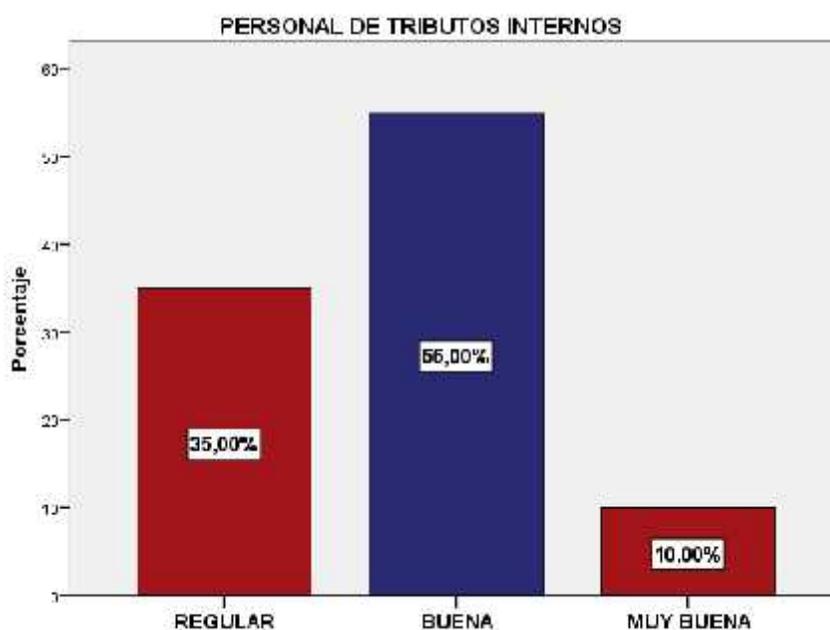
Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en su dimensión: la dimensión

condiciones ambiente, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°3: RESULTADO ESPECIFICO DIMENSIÓN CONDICIONES AMBIENTE

PERSONAL DE TRIBUTOS INTERNOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	14	35,0	35,0	35,0
	BUENA	22	55,0	55,0	90,0
	MUY BUENA	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°3: RESULTADO ESPECIFICO DIMENSIÓN CONDICIONES AMBIENTE



ANÁLISIS:

Según la tabla N°3 y el gráfico N°3 se observa que la dimensión: condiciones ambiente se encuentra en un nivel de regular con un 35%; mientras que el nivel buena se ubica en segundo puesto con un 55%; en cuanto al nivel mala tiene un 0%; por último el nivel muy buena está representado por el 10%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la dimensión: condiciones ambiente es buena lo que significa que Los trabajadores consideran que en forma óptima las condiciones ambiente mejoran la satisfacción laboral.

3.8. RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA LA DIMENSIÓN RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

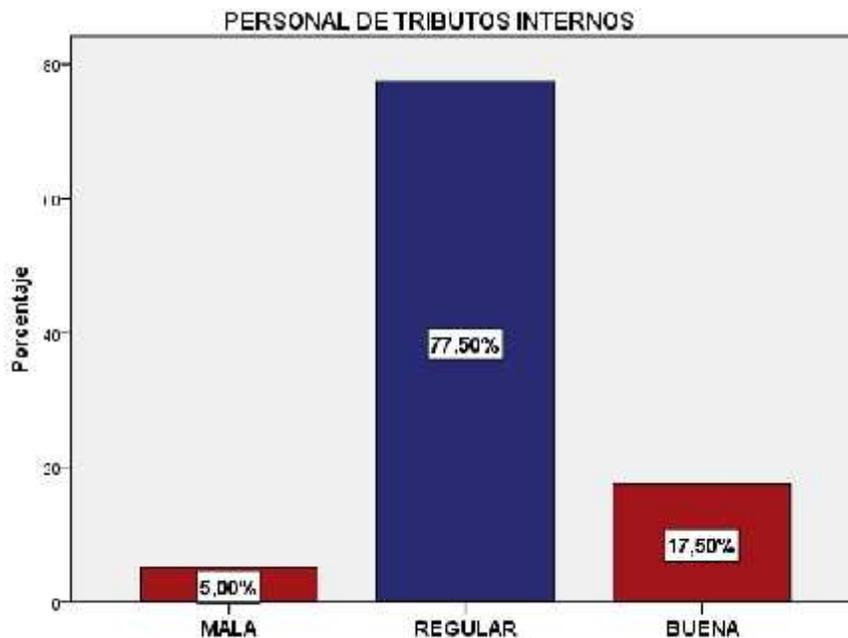
Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en su dimensión: la dimensión relaciones con los compañeros de trabajo, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°4: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

PERSONAL DE TRIBUTOS INTERNOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	2	5,0	5,0	5,0
	REGULAR	31	77,5	77,5	82,5
	BUENA	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°4: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO



ANÁLISIS:

Según la tabla N°4 y el gráfico N°4 se observa que la dimensión relaciones con los compañeros de trabajo se encuentra en un nivel de regular con un 77.5%; mientras que el nivel buena se ubica en segundo puesto con un 17.5%; en cuanto al nivel mala tiene un 0.5%; por último el nivel muy buena está representado por el 0%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la dimensión: relaciones con los compañeros de trabajo es regular lo que significa que los trabajadores consideran que en forma frecuente las relaciones con los compañeros de trabajo cambia la satisfacción laboral.

3.9. RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS

Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en su dimensión: dimensión

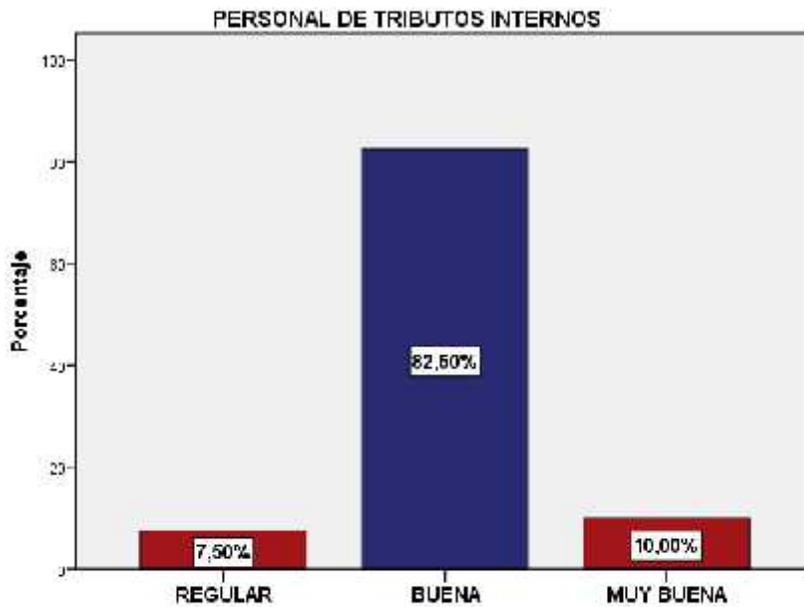
reconocimiento por parte de los demás, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

TABLA N°5: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS

PERSONAL DE TRIBUTOS INTERNOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULAR	3	7,5	7,5	7,5
BUENA	33	82,5	82,5	90,0
MUY BUENA	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°5: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS



ANÁLISIS:

Según la tabla N°5 y el gráfico N°5 se observa que la dimensión reconocimiento por parte de los demás se encuentra en un nivel de regular con un 7.5%; mientras que el nivel buena se

ubica en segundo puesto con un 82.5%; en cuanto al nivel mala tiene un 0%; por último el nivel muy buena está representado por el 10%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la dimensión: reconocimiento por parte de los demás es regular lo que significa que los trabajadores consideran que en forma óptima reconocimiento por parte de los demás mejora la satisfacción laboral.

3.10. RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA LA DIMENSIÓN POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO

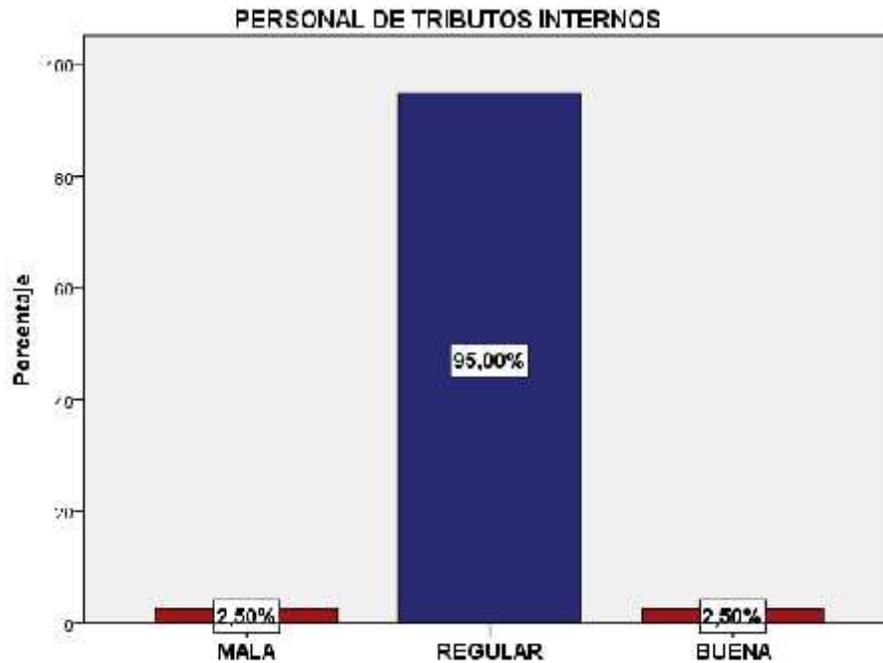
Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 40 trabajadores, en su dimensión: la dimensión posibilidades de desarrollo personales en el trabajo, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos

TABLA N°6: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO

PERSONAL DE TRIBUTOS INTERNOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	1	2,5	2,5	2,5
	REGULAR	38	95,0	95,0	97,5
	BUENA	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO N°6: RESULTADO ESPECIFICO: DIMENSIÓN POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO



ANÁLISIS:

Según la tabla N°6 y el gráfico N°6 se observa que la dimensión posibilidades de desarrollo personales en el trabajo se encuentra en un nivel de regular con un 95%; mientras que el nivel buena se ubica en segundo puesto con un 2.5%; en cuanto al nivel mala tiene un 2.5%; por último el nivel muy buena está representado por el 0%.

Por tanto, se puede analizar el personal de la intendencia de aduanas consideran que la dimensión: posibilidades de desarrollo personales en el trabajo es regular lo que significa que Los trabajadores consideran que en forma frecuente las Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo cambia la satisfacción laboral.

3.11. Análisis inferencial para la variable Satisfacción laboral

a. Prueba de normalidad para la variable Satisfacción laboral

VARIABLES	N	Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
Retribuciones Económicas	80	.096	0,221 ^c
Condiciones Ambiente	80	.125	0,157 ^c
Relaciones con los compañeros de trabajo	80	.139	0,135 ^c
Apoyo y respeto a los superiores.	80	.118	0,186 ^{c,d}
Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo	80	.120	0,189 ^{c,d}
SATISFACCION LABORAL	80	.089	0,175 ^{c,d}

b. Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

Pruebas de normalidad

AREA	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJES Personal en la intendencia de Aduanas	,119	40	,159	,962	40	,198
Personal de tributos internos	,341	40	,201	,764	40	,267

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el P-valor es mayor al nivel de significancia (0.05), entonces nos indica que los datos siguen una distribución normal.

c. Prueba de contraste para la variable Satisfacción laboral.

Resumen de procesamiento de casos

AREA		Casos					
		Válido		Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PUNTAJES	Personal en la intendencia de Aduanas	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
	Personal de tributos internos	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Estadísticas de grupo

	AREA	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
PUNTAJES	Personal en la intendencia de Aduanas	40	108,20	7,579	1,198
	Personal de tributos internos	40	123,65	16,498	2,609

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
PUNTAJES	Se asumen varianzas iguales	3,767	,020	-5,382	78	,000	-15,450	2,871	-21,165	-9,735
	No se asumen varianzas iguales			-5,382	54,760	,000	-15,450	2,871	-21,204	-9,696

a) Hipótesis Estadísticas:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

No existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable satisfacción laboral de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Si existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable satisfacción laboral de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

b) Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05$$

c) Estadígrafo de prueba:

$$T_c = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{SC_1 + SC_2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con -2 grados de libertad.

d) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 78 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2.02\}$$

e) Cálculo del estadístico de prueba:

$$T_c = \frac{1,9-1}{\sqrt{\left(\frac{8+8}{2+2-2} \right) \left(\frac{1}{2} + \frac{1}{2} \right)}} = 5,382$$

f) Decisión:

Puesto que el valor calculado $5,382 > 2.02$, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alterna (H_1) lo que nos indica existe diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable satisfacción de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

g) Conclusión:

Se concluye que las satisfacción laboral de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes.

3.14. PRUEBA DE CONTRASTE PARA LA DIMENSIÓN RETRIBUCIONES ECONÓMICAS

a. Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

AREA	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJES Personal en la intendencia de Aduanas	,141	40	,045	,957	40	,133
Personal de tributos internos	,147	40	,030	,919	40	,100

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el P-valor es mayor al nivel de significancia (0.05), entonces nos indica que los datos siguen una distribución normal.

b. Prueba de contraste para la la dimensión retribuciones económicas

Resumen de procesamiento de casos

AREA	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PUNTAJES Personal en la intendencia de Aduanas	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
Personal de tributos internos	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Estadísticas de grupo

AREA	N	Mediana	Desviación estándar	Media de error estándar
PUNTAJES Personal en la intendencia de Aduanas	40	16,35	2,905	,459
Personal de tributos internos	40	20,88	4,298	,680

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias							
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
								Inferior	Superior	
PUN TAJ ES	Se asumen varianzas iguales	1,105	,296	-5,517	78	,000	-4,525	,820	-6,158	-2,892
	No se asumen varianzas iguales			-5,517	68,48	,000	-4,525	,820	-6,161	-2,889

a) Hipótesis Estadísticas:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

No existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable retribuciones económicas de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Si existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable retribuciones económicas de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

b) Nivel de significación:

$$a = 0,05$$

c) Estadígrafo de prueba:

$$T_c = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{SC_1 + SC_2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con -2 grados de libertad.

d) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 78 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2.02\}$$

e) Cálculo del estadístico de prueba:

$$T_c = \frac{1.5 - 1}{\sqrt{\left(\frac{.8 + .4}{2 + 2 - 2}\right) \left(\frac{1 + 1}{2 + 1}\right)}} = 5,517$$

f) Decisión:

Puesto que el valor calculado $5,517 > 2.02$, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alterna (H_1) lo que nos indica existe diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión retribuciones económicas de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

g) Conclusión:

Se concluye que las la dimensión retribuciones económicas de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes.

3.14. PRUEBA DE CONTRASTE PARA LA DIMENSIÓN CONDICIONES AMBIENTE

a. Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

Pruebas de normalidad

AREA		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJES	Personal en la intendencia de Aduanas	,142	40	,040	,955	40	,115
	Personal de tributos internos	,189	40	,045	,897	40	,117

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el P-valor es mayor al nivel de significancia (0.05), entonces nos indica que los datos siguen una distribución normal.

b. Prueba de contraste para la la dimensión Condiciones Ambiente

Resumen de procesamiento de casos

AREA		Casos					
		Válido		Perdidos		Total	
		N	Porcentaj e	N	Porcentaj e	N	Porcenta je
PUNTAJES	Personal en la intendencia de Aduanas	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
	Personal de tributos internos	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Estadísticas de grupo

AREA		N	Medi a	Desviaci ón estándar	Medi de error estándar
PUNTAJES	Personal en la intendencia de Aduanas	40	18,88	2,719	,430
	Personal de tributos internos	40	23,58	5,043	,797

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilate ral)	Difere ncia de media s	Difere ncia de error están dar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferi or	Super ior
PUNTAJES	Se asumen varianzas iguales	5,777	,019	-5,188	78	,000	-4,700	,906	-6,503	-2,897
	No se asumen varianzas iguales			-5,188	59	,000	-4,700	,906	-6,512	-2,888

a) Hipótesis Estadísticas:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

No existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable Condiciones Ambiente de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Si existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable Condiciones Ambiente de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

b) Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05$$

c) Estadígrafo de prueba:

$$T_c = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{SC_1 + SC_2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con -2 grados de libertad.

d) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 78 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: |t| > 2.02\}$$

e) Cálculo del estadístico de prueba:

$$T_c = \frac{1,5 - 1}{\sqrt{\left(\frac{4,8 + 4}{2 + 2 - 2} \right) \left(\frac{1}{2} + \frac{1}{2} \right)}} = 5,188$$

f) Decisión:

Puesto que el valor calculado $5,188 > 2.02$, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alterna (H_1) lo que nos indica existe diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión Condiciones Ambiente de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

g) Conclusión:

Se concluye que las la dimensión Condiciones Ambiente de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes.

3.14. PRUEBA DE CONTRASTE PARA LA DIMENSIÓN RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

a. Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

Pruebas de normalidad

AREA		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJE S	Personal en la intendencia de Aduanas	,092	40	,200*	,987	40	,924
	Personal de tributos internos	,091	40	,200*	,980	40	,673

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el P-valor es mayor al nivel de significancia (0.05), entonces nos indica que los datos siguen una distribución normal.

b. PRUEBA DE CONTRASTE PARA LA DIMENSIÓN RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Resumen de procesamiento de casos

AREA		Casos					
		Válido		Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PUNTAJE S	Personal en la intendencia de Aduanas	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
	Personal de tributos internos	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Estadísticas de grupo

AREA		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
PUNTAJES	Personal en la intendencia de Aduanas	40	16,75	3,499	,553
	Personal de tributos internos	40	17,85	3,833	,606

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
PUNTAJES	Se asumen varianzas iguales	,105	,747	1,340	78	,184	-1,100	,821	2,734	,534
	No se asumen varianzas iguales			1,340	77	,184	-1,100	,821	2,734	,534

a) Hipótesis Estadísticas:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

No existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable relaciones con los compañeros de trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Si existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable relaciones con los compañeros de trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

b) Nivel de significación:

$$a = 0,05$$

c) Estadígrafo de prueba:

$$T_c = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{SC_1 + SC_2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con -2 grados de libertad.

d) Región Crítica:

Si $a = 0,05$ la región crítica para 78 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2.02\}$$

e) Cálculo del estadístico de prueba:

$$T_c = \frac{1,34 - 1}{\sqrt{\left(\frac{4,8 + 4}{2 + 2 - 2} \right) \left(\frac{1}{2} + \frac{1}{2} \right)}} = 1,340$$

f) Decisión:

Puesto que el valor calculado $1,340 > 2.02$, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alterna (H_1) lo que nos indica existe diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión relaciones con los compañeros de trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

g) Conclusión:

Se concluye que las la dimensión relaciones con los compañeros de trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes.

3.15. PRUEBA DE CONTRASTE PARA LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS

a. Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

Pruebas de normalidad

AREA	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJE S Personal en la intendencia de Aduanas	,125	40	,115	,972	40	,418
	,116	40	,190	,984	40	,820

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el P-valor es mayor al nivel de significancia (0.05), entonces nos indica que los datos siguen una distribución normal.

b. PRUEBA DE CONTRASTE PARA LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS

Resumen de procesamiento de casos

AREA	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PUNTAJE S Personal en la intendencia de Aduanas	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Estadísticas de grupo

AREA	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
------	---	-------	---------------------	-------------------------

PUNTAJES	Personal en la intendencia de Aduanas	40	23,78	3,051	,482
	Personal de tributos internos	40	26,45	3,782	,598

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. bilateral	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
PUNTAJES	Se asumen varianzas iguales	1,243	,268	3,482	78	,001	-2,675	,768	-4,205	-1,145
	No se asumen varianzas iguales			3,482	74	,001	-2,675	,768	-4,206	-1,144

a) Hipótesis Estadísticas:

$H_0: \mu_1 = \mu_2$

No existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión Reconocimiento por parte de los demás de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

Si existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión Reconocimiento por parte de los demás de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

b) Nivel de significación:

$a = 0,05$

c) Estadígrafo de prueba:

$$T_c = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{SC_1 + SC_2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con -2 grados de libertad.

d) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 78 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2.02\}$$

e) Cálculo del estadístico de prueba:

$$T_c = \frac{1,5 - 1}{\sqrt{\left(\frac{,8 + ,4}{2 + 2 - 2} \right) \left(\frac{1}{2} + \frac{1}{2} \right)}} = 3482$$

f) Decisión:

Puesto que el valor calculado $3482 > 2.02$, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alterna (H_1) lo que nos indica existe diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión Reconocimiento por parte de los demás de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

g) Conclusión:

Se concluye que las la dimensión Reconocimiento por parte de los demás de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes.

3.16. PRUEBA DE CONTRASTE PARA LA DIMENSIÓN POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO

a. Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

Pruebas de normalidad

AREA	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJE Personal en la intendencia de Aduanas	,111	40	,200*	,959	40	,153
S Personal de tributos internos	,107	40	,200*	,981	40	,734

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el P-valor es mayor al nivel de significancia (0.05), entonces nos indica que los datos siguen una distribución normal.

b. PRUEBA DE CONTRASTE PARA LA DIMENSIÓN POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO

Resumen de procesamiento de casos

AREA		Casos					
		Válido		Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PUNTAJES	Personal en la intendencia de Aduanas	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
	Personal de tributos internos	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Estadísticas de grupo

AREA		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
PUNTAJES	Personal en la intendencia de Aduanas	40	15,18	3,273	,517
	Personal de tributos internos	40	16,60	2,447	,387

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias							
	F	Sig.	t	gl	Sig. bilateral	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
								Inferior	Superior	
PUN TAJ ES	4,633	,034	-2,205	78	,030	-1,425	,646	-2,711	-,139	
Se asumen varianzas iguales			-2,205	72,2	,031	-1,425	,646	-2,713	-,137	
	No se asumen varianzas iguales									

a) Hipótesis Estadísticas:

$H_0: \mu_1 = \mu_2$

No existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión posibilidades de desarrollo personales en el trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

Si existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión posibilidades de desarrollo personales en el trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

b) Nivel de significación:

$a = 0,05$

c) Estadígrafo de prueba:

$$T_c = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{SC_1 + SC_2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con -2 grados de libertad.

d) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 78 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2.02\}$$

e) Cálculo del estadístico de prueba:

$$T_c = \frac{1 \cdot 9 - 1}{\sqrt{\left(\frac{4}{2} + \frac{4}{2} - 2\right) \left(\frac{1}{2} + \frac{1}{2}\right)}} = 2205$$

f) Decisión:

Puesto que el valor calculado $2205 > 2.02$, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alterna (H_1) lo que nos indica existe diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión posibilidades de desarrollo personales en el trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos.

g) Conclusión:

Se concluye que las la dimensión posibilidades de desarrollo personales en el trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes.

3.2 DISCUSIÓN

El principal objetivo de esta investigación fue comparar la satisfacción laboral del servidor de intendencia de aduanas y de tributos internos de SUNAT.

Se ha encontrado que la satisfacción laboral del personal de la intendencia de aduanas se encuentra en un nivel de buena con un 75% lo que significa que los trabajadores en promedio consideran a la satisfacción laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

Se ha que la satisfacción laboral de acuerdo al personal de tributos internos se encuentra en un nivel de buena con un 77.5% lo que significa que los trabajadores en promedio consideran a la satisfacción laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

Se ha demostrado la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable satisfacción de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos, a un nivel de significancia del 0.03 y 78 grados de libertad; con lo que concluimos que la percepción de satisfacción laboral de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes. En estudios similares, Francisco González Santa Cruz, y otros (España-2011), en el estudio Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad el caso del sector hostelero de la Provincia de Córdoba, destaca que la mayoría de los empleados están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, destacando positivamente la relación con los compañeros

y superiores, siendo mayor la probabilidad de satisfacción laboral en los empleados que trabajan en hoteles de menor categoría, turno de mañana y de género masculino.

Se ha demostrado la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión Retribuciones Económicas de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos, a un nivel de significancia del 0.02 y 78 grados de libertad; obteniendo un P-valor igual a 0.002, con lo que concluimos que la percepción respecto a la dimensión Retribuciones Económicas de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes. En Cuba, C. Dalila A. Aguirre Raya (2009), en el estudio Satisfacción laboral de los recursos humanos de Enfermería, factores que la afectan, ha identificado los factores que influyen en la percepción que tienen enfermeras (os) sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realizan: las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional, los turnos rotativos, la escasez recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, los bajos salarios, inadecuadas relaciones interpersonales con los jefes y pares, entre otras.

Se ha demostrado la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión Condiciones Ambiente de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos, a un nivel de significancia del 0.03 y 78 grados de libertad; obteniendo un P-valor igual a 0.001, con lo que concluimos que la percepción respecto a la dimensión Condiciones Ambiente de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes.

Se ha demostrado la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión Relaciones con los compañeros de trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos, a un nivel de significancia del 0.05 y 38 grados de libertad; obteniendo un P-valor igual a 0.003, con lo que concluimos que la percepción respecto a la dimensión Relaciones con los compañeros de trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes.

Se ha demostrado la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la dimensión Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo en los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos, a un nivel de significancia del 0.05 y 78 grados de libertad; obteniendo un P-valor igual a 0.002, con lo que concluimos que la percepción respecto a la Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes.

Finalmente, visto los resultados obtenidos en la investigación y habiendo discutido los mismos en relación a otras investigaciones, nos permite mencionar la existencia de diferencia respecto a la satisfacción laboral, en los servidores de Intendencias de aduanas y de Tributos internos.

CONCLUSIONES

PRIMERO:

La satisfacción laboral del personal de la intendencia de aduanas se encuentra en un nivel de buena con un 75% lo que significa que los trabajadores en promedio consideran a la satisfacción laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

SEGUNDO:

Se ha que la satisfacción laboral de acuerdo al personal de tributos internos se encuentra en un nivel de buena con un 77.5% lo que significa que los trabajadores en promedio consideran a la satisfacción laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

TERCERO:

Se ha demostrado la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes promedios de la variable satisfacción de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos, a un nivel de significancia del 0.03 y 78 grados de libertad; por lo que se concluye que la percepción de satisfacción laboral de los servidores de Intendencias de aduanas y Tributos internos son diferentes.

VI. RECOMENDACIONES

1. Difundir los resultados de esta investigación a nivel de la Dirección General de Aduanas de Puerto Maldonado para que tanto líderes como colaboradores adquieran conocimiento de la importancia que ejerce el estilo consultivo y participativo para generar satisfacción laboral y se tome conciencia de la importancia que adquiere el formar un equipo consolidado de colaboración entre jefes y colaboradores.
2. Mejorar aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo (Retribuciones Económicas) con el fin de evitar la insatisfacción.
3. Mantener el nivel de atención con respecto a las condiciones físicas del entorno de trabajo, las cuales fueron valoradas de manera positiva, con el fin de garantizar que no se conviertan más adelante en un factor de insatisfacción.
4. Mejorar los planes de protección contra contingencia, con el fin de crear en el empleado cierto nivel de seguridad de que tanto él como su grupo familiar cuentan con la institución a la hora de enfrentar alguna contingencia.
5. Procurar la integración de grupos de trabajo para luego conseguir un trabajo en equipo y mejorar las relaciones entre compañeros.
6. Es importante considerar que la confianza y el apoyo y respeto a los superiores , deberán ser los factores que den a la gente el impulso para tener mejores resultados, porque un ambiente organizacional de apoyo impulsará el involucramiento de la gente en el trabajo.
7. Es importante que asertivamente se preparen las nuevas tareas y los argumentos del supervisor con los cuales sus funciones del puesto tendrán un valor especial para la organización; si se transmite adecuadamente, el empleado

no lo verá como una carga más de trabajo, sino como una nueva oportunidad de crecimiento.

8. Informar a todo el personal sobre las oportunidades de Becas, cursos, talleres y jornadas que les pueden proporcionar crecimiento profesional y darles la oportunidad de asistir como estímulo al trabajo realizado y al interés demostrado.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, D. (2010), Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Argandoña, M. A. 2010. Control Interno y la Administración de Riesgo en la Gestión Pública. Editorial Marketing y Consultores S.A. Primera Edición.
- Arnold, J., Robertson, I y Cooper, C. (1991). Work psychology understanding human behavior in the work place. London: Pitman Publishing.
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. Academy of Management Journal, 7, 34-44
- Blum, M. y Naylor, J. (1988). Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas.
- Bravo , M. J. (1992). La satisfacción laboral en los profesionales sanitarios. Elaboración de un instrumento de evolución. Tesis de Licenciatura. Valencia.
- Brooke, P; Russell, D. Price, J.(1998) Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. Journal of Applied.
- Carril Otoy L. M. y Rosales Pacherras D. L.: Relación entre satisfacción laboral y clima laboral en los agentes de la empresa de seguridad ESVICSA S.A. LTDA. De la ciudad de Trujillo [Tesis Profesional de Psicología]. Escuela de Psicología Universidad César Vallejo; 2007.
- Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. (5ta ed.).Colombia: McGraw – Hill Interamericana. S.A.

- Claros, R.C. y León, O.A. 2012. El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación. Pacífico Editores. Primera Edición
- Congreso de la República del Perú. 2002. Ley N° 28112 Ley Marco de la Administración Financiera del sector Público.
- Estupiñan, R. 2006. Administración de riesgos E.R.M. y la Auditoria Interna. Ecoe Ediciones. Primera Edición.
- Estupiñan, R. 2002. Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Analisis del Informe COSO I y II. Ecoe Ediciones. Primera Edición.
- Fernández-Ríos, M. (Director) (1999). Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
- Flores, J. (1996). El comportamiento humano en las organizaciones. Universidad del Pacífico. Lima.
- García, G.F., y Marcos, B.C., (2009). "Satisfacción laboral, calidad del empleo y nivel educativo: un análisis con micro-datos de los ocupados en la ciudad de Sevilla". Fundación Centro de Estudios Andaluces, Documento de Trabajo E2009/05.
- Griffin, R. W y Bateman, T. S. (1986). Job satisfacation and organizacional commitment. En C. L. Cooper y I. Robertson (eds.). International review Industrial and Organizational Psychology. (147-189). New York: John Wiley and sons.
- Gutiérrez Martínez F.: Motivaciones, desempeño y satisfacción laboral del potencial humano en la Universidad Peruana Los Andes.
<http://www.planificación.upla.edu.pe/portal/images/DOC.%20PDF/motivación.pdf>

- Herzberg, F.; Mausner, B.; Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York, United States. Wiley Ed.
- Isaza, A.T. 2012. Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad. Ediciones de la U. Primera Edición.
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction. Organizational behavior and human performance. En: Pérez, I. La satisfacción en el trabajo: Un enfoque para su estudio.
- MacFarlin, D. Y Rice, R. (1992). The role of facet importance as a moderator in job satisfaction process. En Journal of organizational behavior. Vol. 13, p. 41-54
- Mantilla, S.A. 2009. Auditoría del Control Interno- Ecoe Ediciones. Segunda Edición.
- Olivares J., Quintana M., Chuy J., Ronquillo W., Maldonado M.: Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. Rev Estomatol Herediana 2006; 16(1): 21-25.
- Pérez, I. (1996). La satisfacción en el trabajo: Un enfoque para su estudio. Revista interamericana de psicología ocupacional, Medellín: Centro de Investigación e Interventora en Comportamiento Organizacional (CINCEL). Vol. 15, n (2), 65-79
- Peiró, J. M. (1984).Psicología de la organización. Madrid: UNED.
- Psychology. . En: Pérez, I. Satisfacción laboral y comportamientos organizacionales. Revista interamericana de psicología ocupacional, 14, (1), 7-23. Centro de Investigación e Interventoría en Comportamiento Organizacional (CINCEL). Medellín.
- Revista interamericana de psicología ocupacional. Medellín: Centro de Investigación e Interventora en Comportamiento Organizacional (CINCEL). Vol. 15, n (2), p. 65-79

“Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias (B), Latindex, EBSCO Information Services, Redalyc, Dialnet, DOAJ, Actualidad Iberoamericana, Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativa (IRESIE) de la Universidad Autónoma de México. [pp. 101 – 116]

Robbins, S. (1993). Comportamiento organizacional. Prentice – Hall Hispanoamericana. 5ta. Ed. México.

Robbins S.,: Fundamentos del comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice Hall; 1998.

Rodríguez, J. 2009. Control Interno un efectivo sistema para la empresa. Editorial Trillas. Segunda Edición.

Rodríguez Canales F.F.: Características Psicosociales de los trabajadores de la región de salud de Huancavelica frente a la prevención de la violencia familiar. [Tesis Profesional de Psicología]. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2002.

Torres Barrera, S., Chávez González C., Lizárraga Zambrano E., Guerra Hernández M. A.: Ausentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15(3): 147-153.

Sánchez Soto J. M.: Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades [Tesis Grado de Magister en Administración con mención en gestión empresarial]. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.

Smith, P.C., Kendall, L.M. y Hulin, C.L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago, Rand McNally.

Vroom, V. y Deci, E. (Compiladores) (1999). Motivación y alta dirección. México: Trillas.

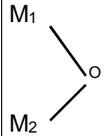
<http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/habad/habadm/enfcon/herzb.htm>

anexos

Anexo N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN LA INTENDENCIA DE ADUANAS Y DE TRIBUTOS INTERNOS, EN PUERTO MALDONADO-2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas frente a la satisfacción laboral del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado -2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Estimar cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas frente a la satisfacción laboral del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado -2015.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: H₁=Existe diferencia significativa entre la media del nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con la media del nivel de satisfacción del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015. H₀=No existe diferencia significativa entre la media del nivel de satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas con la media del nivel de satisfacción del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.</p>	<p>VARIABLE 1: Satisfacción laboral del personal en la intendencia de aduanas. <u>DIMENSIONES</u> 1. Retribuciones Económicas. 2. Condiciones del Ambiente. 3. Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa. 4. Relaciones con los compañeros de trabajo. 5. Apoyo y respeto a los superiores. 6. Reconocimiento por parte de los demás. 7. Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo.</p>	<p>Tipo de Investigación experimental. Diseño de Investigación Comparativo Población:120 Muestra: 80 trabajadores</p>  <p>Dónde: M₁: Muestra 1 , población intendencia. de Aduanas M₂: Muestra 2 , población tributos Internos O: Información (observaciones)</p> <p>Técnicas E Instrumentos De Recojo de Datos Encuesta Técnicas de Análisis de Datos Análisis usando estadística inferencial , con el programa SPSS, última versión</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: 1. ¿Cuáles son las Retribuciones Económicas del personal en la intendencia de aduanas frente a la satisfacción laboral del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015? 2. ¿Cuáles son las Condiciones del Ambiente del personal en la intendencia de aduanas frente a la satisfacción laboral del personal de tributos internos, Puerto Maldonado-2015? 3. ¿Cuál es la Seguridad y Estabilidad del personal en la intendencia de aduanas frente a la satisfacción laboral del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE.1. Describir las Retribuciones Económicas del personal en la intendencia de aduanas frente a la satisfacción laboral del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015. OE.2. Describir las Condiciones del Ambiente del personal en la intendencia de aduanas frente a la satisfacción laboral del personal de tributos internos, Puerto Maldonado-2015. OE.3. Describir la Seguridad y Estabilidad del personal en la intendencia de aduanas frente a la satisfacción laboral del personal de</p>		<p>VARIABLE 2: Satisfacción laboral del personal en tributos internos. <u>DIMENSIONES</u> 1. Retribuciones Económicas. 2. Condiciones del Ambiente. 3. Seguridad y Estabilidad que ofrece la Empresa. 4. Relaciones con los compañeros de trabajo. 5. Apoyo y respeto a los superiores. 6. Reconocimiento por parte de los demás. 7. Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo.</p>	

<p>4. ¿Cuáles son las Relaciones con los compañeros de trabajo frente a la satisfacción laboral del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015 ?</p> <p>5. ¿Cuál es respeto a los superiores del personal de la intendencia de aduanas frente al personal de intendencia de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015?</p> <p>6. ¿Cuál es el reconocimiento por parte de los demás del personal de la intendencia de aduanas frente al personal de intendencia de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015?</p> <p>7.¿Cuáles son las posibilidades de desarrollo personales en el trabajo del personal de la intendencia de aduanas frente al personal de intendencia de tributos internos, en Puerto Maldonado , 2015?</p>	<p>tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.</p> <p>OE.4. Describir las Relaciones con los compañeros de trabajo frente a la satisfacción laboral del personal de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015</p> <p>OE.5. Describir y respeto a los superiores del personal de la intendencia de aduanas frente al personal de intendencia de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.</p> <p>OE.6. Describir el reconocimiento por parte de los demás del personal de la intendencia de aduanas frente al personal de intendencia de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.</p> <p>OE.7. Describir las Posibilidades de desarrollo personales en el trabajo del personal de la intendencia de aduanas frente al personal de intendencia de tributos internos, en Puerto Maldonado-2015.</p>			
---	--	--	--	--

VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Validación de los instrumentos

Este instrumento fue validado para la presente investigación mediante juicio de expertos de recorrida trayectoria, logrando una concordancia de jueces favorable.

TABLA Nº 02

Nivel de validez de la Encuesta-Cuestionario, según el juicio de expertos

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.	80	78	80	79
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.	80	80	80	80
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	79	78	80	79
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	79	79	75	78
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.	80	79	80	80
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.	80	80	75	78
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.	79	78	80	79
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.	80	79	75	78
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables	80	80	80	80
	10.METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.	80	80	75	78
Promedio						79%

Fuente: Investigador

2.8.2 Confiabilidad de los instrumentos

Para identificar el grado de confiabilidad de los instrumentos se verificó a través del método de Alfa de Cronbachs. Los niveles de confiabilidad se resumen en el cuadro N° 03 y es como sigue:

TABLA N° 03

Valores de los niveles de confiabilidad

VALORES	NIVEL DE CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández Sampieri, Roberto (2000) . Metodología de la investigación científica.

Para la verificación se aplicó una prueba piloto al 20% de la población. Luego los resultados fueron analizados por el Paquete Estadístico (SPSS). El coeficiente obtenido es: 0.848 lo que indica una Excelente confiabilidad del instrumento.

1.10 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se usó tanto la estadística descriptiva como la estadística inferencial.

1.10.1 La distribución de frecuencias

Una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla.

1.10.2 Medidas de tendencia central

Las medidas de tendencia central son puntos en una distribución obtenida, los valores medios o centrales de ésta, y nos ayudan a ubicarla dentro de la escala de medición. Las principales medidas de tendencia central son tres: moda, mediana y media.

a) La moda: Se denota por M_o . La moda es el valor del grupo de observaciones que se repite en más oportunidades (tiene mayor frecuencia), dentro del

conjunto de datos. Si el conjunto de datos tiene una sola moda se denomina mono modal, de la misma manera puede ser bimodal o multimodal, según se aprecien dos o más valores modales respectivamente.

b) La mediana: es el valor que divide la distribución por la mitad. Esto es, la mitad de los casos caen por debajo de la mediana y la otra mitad se ubica por encima de ésta. Se denota por M_e .

c) La media aritmética: o promedio es la medida de tendencia central más utilizada y puede definirse como el promedio aritmético de una distribución. Se simboliza como \bar{X} , y es la suma de todos los valores dividida entre el número de casos.

1.10.3 Medidas de la variabilidad o dispersión

Las medidas de la variabilidad indican la dispersión de los datos en la escala de medición y responden a la pregunta: ¿dónde están diseminadas las puntuaciones o los valores obtenidos? Las medidas de la variabilidad más utilizadas son rango, desviación estándar y varianza.

a) El rango: también llamado recorrido, es la diferencia entre la puntuación mayor y la puntuación menor, e indica el número de unidades en la escala de medición que se necesitan para incluir los valores máximo y mínimo. Se calcula así: $X_M - X_m$ (puntuación mayor, menos puntuación menor).

b) La desviación estándar: o típica es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media. Esta medida se expresa en las unidades originales de medición de la distribución. Se interpreta en relación con la media. Cuanto mayor sea la dispersión de los datos alrededor de la media, mayor será la desviación estándar. Se simboliza minúscula s . La desviación estándar se interpreta como cuánto se desvía, en promedio, de la media un conjunto de puntuaciones.

c) La varianza: es la desviación estándar elevada al cuadrado y se simboliza s^2 .

1.10.4 **PRUEBA t DE STUDENT** es una prueba estadística para evaluar si dos grupos son diferentes entre sí de manera significativa respecto a sus medias.

Se simboliza: t .

Asunciones de la prueba t de Student

La prueba *t* de Student, como todos los estadísticos de contraste, se basa en el cálculo de estadísticos descriptivos previos: el número de observaciones, la media y la desviación típica en cada grupo. A través de estos estadísticos previos se calcula el estadístico de contraste experimental. Con ayuda de unas tablas se obtiene a partir de dicho estadístico el *p* –valor. Si $p < 0.05$ se concluye que hay diferencia entre los dos tratamientos

Grados de Libertad

Aunque la distribución *t* varía con el tamaño de la muestra, W. S. Gosset encontró que cambia de manera única con respecto a los grados de libertad asociados con *t*, en vez de solo variar con el tamaño de la muestra.

Los grados de libertad para cualquier estadístico es el número de datos que pueden variar libremente al calcular ese estadístico como:

- Para datos independientes el grado de libertad será:

$$gl = (n_1 + n_2) - 2$$

- Para datos dependientes el grado de libertad será:

$$gl = n - 1$$

PRUEBA *t* PARA DOS MUESTRAS INDEPENDIENTES

Los investigadores suelen sacar dos muestras aleatorias de una población y asignarles un tratamiento experimental específico. Después de exponerlos a este experimento, se comparan ambos grupos con respecto a ciertas características para averiguar el efecto del tratamiento. Posiblemente se observe una diferencia entre ambos grupos, pero esta tal vez carezca de significación estadística, es decir, quizá sea atribuible a la casualidad.

El índice con que se determina la significación de la diferencia entre las medias de las muestras se llama en este caso *pruebas de muestras independientes*. Dichas muestras se llaman así porque se extraen independientemente de una población, sin recurrir al apareamiento ni otra relación entre los dos grupos