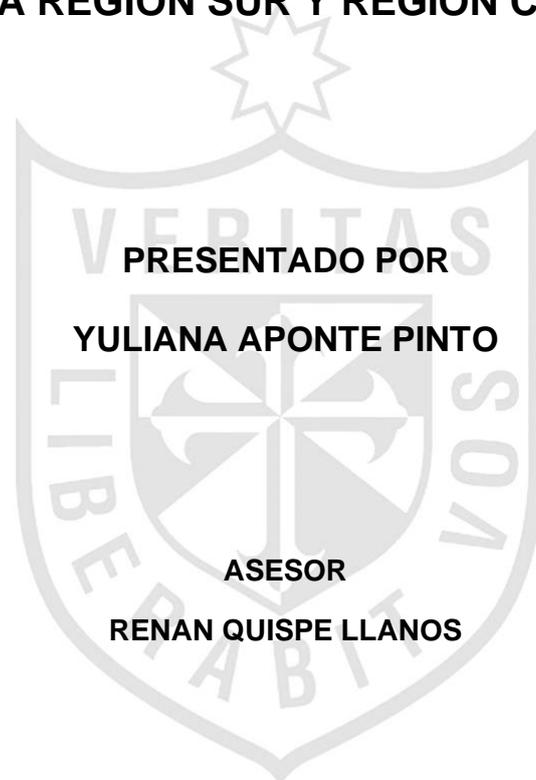




**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE LAS OFICINAS DESCONCENTRADAS DEL
OSCE DE LA REGIÓN SUR Y REGIÓN CENTRO, 2019**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

LIMA - PERÚ

2019



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

**LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE LAS OFICINAS DESCONCENTRADAS DEL OSCE
DE LA REGIÓN SUR Y REGIÓN CENTRO, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
BACH. YULIANA APONTE PINTO**

**ASESOR:
MG. RENAN QUISPE LLANOS**

**LIMA, PERÚ
2019**

DEDICATORIA

A mí familia en especial a mis padres, hermanos y a mí querido hijo por su apoyo y comprensión.

Yuliana.

AGRADECIMIENTOS

Primero quiero agradecer a Dios porque sin él nada es posible, luego agradecer a mis docentes de la presente Maestría y en especial a mí Asesor de Tesis el Sr. Mg. Renan Quispe Llanos, quien en todo momento me brindó su orientación, me motivó y me impulsó a que pudiera cumplir con esta meta trazada.

La autora.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE	iii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvii
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Antecedentes de la investigación	1
1.2. Bases teóricas.....	8
1.2.1. Teorías sobre satisfacción laboral	8
1.2.2. Factores de Satisfacción Laboral por Sonia Palma	9
1.2.3. Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	10
1.2.4. Teoría de la motivación	11
1.2.5. Teoría de motivación e higiene de Herzberg	12
1.3. Definición de términos básicos.....	14
CAPÍTULO II	17
2.1. Variables y definición operacional	19
2.2. Matriz de operacionalización	20
CAPÍTULO III	25
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1. Diseño metodológico.....	25

3.2. Diseño muestral	26
3.3. Técnicas de recolección de datos	30
3.4. Técnicas para procesar la información.....	37
3.5. Aspectos éticos	38
CAPÍTULO IV	39
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
CAPÍTULO V	74
DISCUSIÓN	74
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES	82
FUENTES DE INFORMACIÓN	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Matriz de operacionalización.....	21
Tabla N °02: Personal de Oficina Desconcentrada OSCE por regiones.....	28
Tabla N °03: Distribución de preguntas en el cuestionario de Satisfacción Laboral.....	33
Tabla N° 04: Puntuación para la escala de medición de la Satisfacción Laboral.	34
Tabla N °05: Distribución de preguntas en el cuestionario de Motivación.....	36
Tabla N° 06: Puntuación para la escala de medición de la Motivación.....	37
Tabla N° 07: Distribución del servidor público de acuerdo a los años de servicio y el cargo que tienen en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019	40
Tabla N° 08: Distribución del servidor público de acuerdo a su edad y sexo en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro 2019.....	42
Tabla N° 09: Distribución del trabajador de acuerdo a su condición laboral y área de trabajo en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019.....	44
Tabla N° 10: Distribución del grado de motivación que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019.....	46
Tabla N° 11: Distribución del grado de motivación por el factor de Higiene que presentan los servidores de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, Región Sur y Centro, 2019.....	48

Tabla N° 12: Distribución del grado de motivación por el factor motivacional que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019.....	50
Tabla N° 13: Distribución del grado de motivación por factores que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019.....	52
Tabla N° 14: Distribución del grado de satisfacción laboral que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	54
Tabla N° 15: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Condiciones Físicas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	56
Tabla N° 16: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Beneficios Sociales y/o Remunerativos que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	58
Tabla N° 17: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Políticas Administrativas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	60
Tabla N° 18: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Relaciones Sociales que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	62

Tabla N° 19: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Desarrollo Personal que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	64
Tabla N° 20: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Desempeño de Tareas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	66
Tabla N° 21: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Relación con la Autoridad que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	68
Tabla N° 22: Distribución del grado de satisfacción laboral por factores que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019.....	70
Tabla N° 23: Correlación entre la satisfacción laboral y la motivación.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 01: Distribución del servidor público de acuerdo a los años de servicio y el cargo que tienen en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019.....	41
Grafico N° 02: Distribución del servidor público de acuerdo a su edad y sexo en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019.....	43
Grafico N° 03: Distribución del trabajador de acuerdo a su condición laboral y área de trabajo en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019.....	45
Grafico N° 04: Distribución del grado de motivación que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019.....	47
Grafico N° 05: Distribución del grado de motivación en el factor de Higiene que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019.....	49
Grafico N° 06: Distribución del grado de motivación en el factor motivacional que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019.....	51
Grafico N° 07: Distribución del grado de motivación por factores que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019.....	53

Grafico N° 08: Distribución del grado de satisfacción laboral que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	55
Grafico N° 09: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Condiciones Físicas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	57
Grafico N° 10: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Beneficios Sociales y/o Remunerativos que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	59
Grafico N° 11: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Políticas Administrativas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	61
Grafico N° 12: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Relaciones Sociales que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	64
Grafico N° 13: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Desarrollo Personal que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	65

Grafico N° 14: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Desempeño de Tareas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	67
Grafico N° 15: Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Relación con la Autoridad que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019.....	69
Grafico N° 16: Distribución del grado de satisfacción laboral por factores que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019.....	71

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 01: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	90
ANEXO N° 02: CRITERIOS PARA LOS PUNTOS DE MEDICIÓN	92
ANEXO N° 03: ENCUESTA DE MOTIVACIÓN	94
ANEXO N° 04: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	95
ANEXO N° 05: ORGANIGRAMA DEL OSCE.....	100
ANEXO N° 06: OFICINAS DESCONCENTRADAS.....	100
ANEXO N° 07: ESCALA REMUNERATIVA DEL ORGANISMO SUPERVISOR DEL OSCE	102
ANEXO N° 08: CAPACITACIONES	103
ANEXO N° 09: LOGROS, PROBLEMAS Y MEDIDAS CORRECTIVAS DURANTE EI II TRIMESTRE	104
ANEXO N° 10: FUNCIONES A DESCONCENTRAR EN ODs. DE NIVEL 02....	107
ANEXO N° 11: FUNCIONES – OD NIVEL I - II.....	108
ANEXO N° 12: BOLETA DE PAGO.....	112
ANEXO N° 13: CONTRATO DE TRABAJO	113
ANEXO N° 14: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS	114
ANEXO N° 15: TARJETA DE MOTIVACIÓN	115

ANEXO N° 16: CONSOLIDADO DE REPORTES POR OFICINA DESCONCENTRADA DEL OSCE	116
ANEXO N° 17: CONSOLIDADO DE DOCUMENTOS DE LA OSCE	117
ANEXO N° 18: DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	120

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación, propone estudiar, desde una perspectiva laboral del Estado, el tema de la motivación y la satisfacción laboral del personal de las Oficinas Desconcentradas del OSCE en la Región Sur y Centro del Perú, confirmándose, el impacto que tiene la motivación en la satisfacción de los trabajadores y la importancia que aquella tiene para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Una de las características del presente estudio es que se utilizó como metodología de recolección de datos, el modelo de encuesta de la Escala de Opiniones SL-SPC y el cuestionario de los dos factores de Herzberg para medir la Satisfacción Laboral y la Motivación respectivamente.

Entre los principales resultados se infiere que el 61% del personal tiene un alto grado de motivación. Por tipo de motivación, el factor higiene congrega al 67% del personal y el factor motivacional al 64%. Asimismo, el 83% de los trabajadores presenta un alto grado de Motivación en el factor de condiciones de trabajo y el 69% en el factor de logro, por último, el 97%, muestra satisfacción laboral alta en el factor de beneficios sociales y el 81% en condiciones físicas.

Concluyendo haber establecido, la implicancia que tiene la motivación para la satisfacción laboral con un índice de correlación positiva de 0,864 y su importancia para el desempeño laboral de los trabajadores. También se evidencian distintas formas de manifestación de la satisfacción laboral como los beneficios sociales o remunerativos, el entorno físico de las Oficinas Desconcentradas y las políticas administrativas.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Motivación, Desempeño.

ABSTRACT

The present research work proposes to study, from a State perspective of work, the theme of motivation and job satisfaction of the staff of the OSCE Decentralized Offices in the Southern and Central Region of Peru, confirming, the impact of motivation in the satisfaction of the workers and the importance that it has for the fulfillment of the organizational objectives.

One of the characteristics of this study is that it was used as a data collection methodology, the SL-SPC Opinion Scale survey model and the Herzberg two factors questionnaire to measure Labor Satisfaction and Motivation respectively.

Among the main results it is inferred that 61% of the staff has a high degree of motivation. By type of motivation, the hygiene factor congregates 67% of the staff and the motivational factor 64%. Likewise, 83% of the workers have a high degree of motivation in the factor of working conditions and 69% in the achievement factor, finally, 97%, show high job satisfaction in the social benefits factor and the 81% in physical conditions.

Concluding having established, the implication of the motivation for job satisfaction with a positive correlation index of 0.864 and its importance for the work performance of workers. There are also different forms of manifestation

of job satisfaction such as social or remunerative benefits, the physical environment of the Decentralized Offices and administrative policies.

.

Key words: job satisfaction, motivation, recognition, performance

INTRODUCCIÓN

El OSCE, que tiene la responsabilidad de preservar la aplicación eficiente de las normas relacionadas a las contrataciones por parte del sector público. Cautela la utilización de los recursos del estado y así generar una mejor satisfacción de las necesidades de toda la población, promueve buenas prácticas al momento de realizar las contrataciones; de esta manera se maximiza el valor del dinero del contribuyente.

La creación de las Oficinas Desconcentradas del OSCE responde a la necesidad de contar con mayor presencia de la entidad a nivel nacional, pero ya no exclusivamente para cumplir funciones de recepción de documentos, emisión de constancias y orientación al público usuario, encargándose la sede central de las demás funciones. Es a partir de la elaboración de la Planificación Estratégica Institucional para el periodo 2012 – 2016, que se reconoce la necesidad de hacer más fuertes las oficinas zonales a nivel nacional y proporcionarles recursos necesarios para la desconcentración operativa y de funciones.

El problema principal del presente estudio es analizar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores en cada una de las Oficinas Desconcentradas de la OSCE de la Región Sur y Centro. Al incrementarse las funciones de las Oficinas Desconcentradas, el personal requiere de mayores mecanismos o herramientas de motivación que les permita incrementar la satisfacción laboral. El presente estudio evalúa esos niveles en su actualidad, enfocado en las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro.

El desempeño de los trabajadores es fundamental para poder cumplir los objetivos organizacionales, por esta razón existe un verdadero interés de las entidades públicas por incrementar las habilidades y por ende el desempeño de sus trabajadores ante los desafíos de un Estado moderno, transparente y responsable para la ciudadanía.

El presente trabajo de investigación gira en torno a las variables de Motivación y Satisfacción Laboral, indicando que la motivación es relevante en la satisfacción laboral cuando aquella funciona como incentivo y esta premisa opera tanto para organizaciones privadas como públicas. Las organizaciones deben enfocarse en la motivación del personal y también en su satisfacción laboral, para así evitar un clima desfavorable en la búsqueda de eficiencia.

Por ello se ha considerado abordar esta situación desde el análisis de las variables que pertenecen a la satisfacción laboral y de los diferentes factores que presenta, como son, condiciones físicas, beneficios sociales, relaciones sociales, políticas administrativas, relación con la autoridad, desarrollo de tareas, desarrollo personal.

La importancia que tiene para una organización pública contar con determinadas características para el personal para así atraer el talento humano necesario que permita mantener un clima organizacional óptimo y pueda cumplir sus objetivos. Sin duda, los usuarios de estas oficinas serán los que de manera casi inmediata percibirán en la atención de sus demandas, los efectos de la aplicación de iniciativas estratégicas dirigidas a mejorar el servicio de la organización.

El presente estudio tiene como principal objetivo determinar qué relación existe entre las variables de satisfacción laboral y la motivación, en el personal de trabajo de las Oficinas Desconcentradas de la OSCE de la Región Sur y Centro.

Los objetivos específicos planteados son los siguientes:

- a) Especificar las distintas formas cómo se manifiesta la satisfacción laboral en las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro.
- b) Identificar los factores determinantes de la motivación en el personal de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro.
- c) Seleccionar las estrategias para mejorar la satisfacción laboral y motivación del personal en las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro.

Una de las limitaciones del estudio supone el levantamiento de datos a través de coordinaciones en horario de oficina, se utilizó como metodología de recolección de datos, los instrumentos como, el modelo de encuesta de la Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral de la autora Palma (2005) que sirve para medir el grado de satisfacción laboral que presentan los trabajadores y el cuestionario de los dos factores de Herzberg que sirve para medir la motivación que presenta el personal de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro las cuales están conformadas por las oficinas de Arequipa, Puno, Cuzco,

Ayacucho, Huancayo (nivel 2); Abancay, Puerto Maldonado, Ica, Huancavelica y Tacna (nivel 1), con una población de 36 encuestados, en total.

El estudio realizado es de tipo descriptivo y explicativo y a su vez también contiene enfoque cuantitativo.

El trabajo de investigación se ha estructurado de la siguiente manera, el capítulo I está referido al marco teórico en donde se desarrolla los antecedentes y la base teórica relacionada a la investigación. Aspectos como las teorías sobre satisfacción laboral, jerarquía de las necesidades, condiciones favorables de trabajo, significación de la tarea, retroalimentación del puesto mismo, reconocimiento personal/social, teoría de la motivación, condición laboral y beneficios económicos, serán tratados. También se definió terminología básica como OSCE, oficina desconcentrada.

El capítulo II presenta las consideraciones conceptuales del tema abordado, así como la viabilidad del mismo. Adicionalmente se especifican las técnicas e instrumentos utilizados para el logro de la información, así como la correspondiente al procesamiento de la información y datos. Finalmente se muestra la Matriz de Operacionalización de Variables, el cual contiene las definiciones conceptuales y operativas de las variables, así como sus dimensiones e indicadores respectivos.

En el capítulo III, se hace un enunciado respecto de la metodología utilizada para la obtención de la información. Del mismo modo, se presenta el diseño muestral

que contempla a la población y la respectiva muestra utilizada. Por último se menciona las técnicas para la recolección de datos y para el procesamiento de la información obtenida.

El capítulo IV describe los resultados que se han obtenido en la Investigación. El capítulo V comprende la discusión en donde se analizan y comparan los resultados de la investigación en relación a las bases teóricas abordadas, por último, se plantean las conclusiones y las recomendaciones, incluyendo las fuentes primarias y secundaria a utilizar y los anexos correspondientes.

La encuesta incluida en los anexos y utilizada para el acopio de la información primaria, ha sido debidamente validada por especialistas acreditados.

CAPÍTULO I:

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Investigaciones sobre la motivación, el desempeño, la satisfacción laboral y la productividad que se presentan en distintas organizaciones, con mayor énfasis en las de carácter privado, se han diseñado últimamente con gran amplitud debido a la importancia que las organizaciones han puesto con la finalidad de mejorar la eficiencia en sus procesos internos y en la consecución de los objetivos organizacionales. Sin embargo, son escasos los estudios de la dependencia pública encargada de las contrataciones públicas, más aún, en aquellas que tienen la responsabilidad de hacer las gestiones propias de esta naturaleza de manera desconcentrada, es decir, las que cumplen su papel fuera de la capital del país.

- ✓ **El estudio de Fuentes (2012)** Tuvo como finalidad. “Encontrar cual era la influencia que provocaba la satisfacción laboral sobre la productividad”. Para lo cual elaboro los siguientes objetivos. “Analizar el grado de la satisfacción laboral que presentan los trabajadores y determinar qué tan importante es en su desempeño de sus actividades diarias y que efectos causarían en la productividad”.

Se consideraron las siguientes variables: la satisfacción laboral y la productividad, Sus hipótesis plantearon, primero, que hay un predominio

de la productividad en la satisfacción laboral y, segundo, que no existe un predominio de la satisfacción laboral de los trabajadores en la productividad de sus actividades. Donde se concluyó en el estudio que, no existe influencia entre las dos variables, de esta forma se recomendó realizar mediciones de la variable de satisfacción laboral de una manera periódica.

- ✓ **El estudio de Figueroa y Tabares (2012)** tuvo como finalidad. “Describir las características con las que se presenta la motivación dentro de esta organización de servicios públicos”, de esta manera “los trabajadores podrán exponer su opinión sobre la motivación que les ofrece la institución y como se sienten respecto a la calidad de vida laboral e identificar los factores de la insatisfacción laboral”. El estudio tuvo por objetivo general, describir cuales son las características que se presentan en un centro laboral en relaciona a la motivación del personal, la empresa es del sector eléctrico y desarrolla sus actividades en la ciudad de Bogotá.

El estudio tuvo como conclusión que el desempeño de los trabajadores se encuentra vinculado a la motivación y la calidad de vida laboral y nos dice que tienen compromiso con el trabajo, demuestran buena actitud para realizar sus tareas diarias y existe un buen nivel de compañerismo, por otro lado respecto a su contribución salarial se encuentran desmotivados por la falta de equidad, pero es compensado con las oportunidades de ascenso personal y profesional que les otorga la empresa de servicios públicos y el reconocimiento de su buen

desempeño, la productividad se encuentra ligada a la motivación y a la calidad de vida que pueden tener los empleados, razón por la cual se considera a los trabajadores como aliados estratégicos, siendo el capital humano el más importante para que la organización pueda cumplir con sus objetivos y metas institucionales.

- ✓ **El estudio de Íñiguez (2017)** Tuvo como finalidad. “Evaluar el clima laboral donde desempeñan sus actividades los empleados administrativos que trabajan en el Municipio Rumiñahui para saber si los servidores públicos de dicha entidad se encuentran satisfechos con la institución”, teniendo en cuenta que una de las variables del clima laboral es la motivación. Como objetivo principal del estudio se buscó realizar el diagnóstico del clima laboral donde se desempeñaban los trabajadores administrativos que se encargan de los procesos de apoyo del GADMUR.

Como conclusión el estudio indica que el personal de dicha entidad resalta en las dimensiones de motivación teniendo un nivel bajo y dentro de la escala de valoración el personal cree que no existe un buen desarrollo profesional, que las condiciones de trabajo no son buenas, razón por la cual en la dimensión de motivación se encuentran insatisfechos, con respecto a la dimensión de orgullo, integridad, liderazgo y comunicación el personal se encuentra en un nivel alto lo cual indica que los trabajadores se encuentra comprometidos con la organización, el personal siente que realiza un trabajo correcto y que hay una buena comunicación entre sus jefes y el personal que tienen a su cargo y que tienen un líder que se encarga de resolver sus peticiones.

- ✓ **El estudio de Tuñoque y Vásquez (2017)** tuvo por finalidad “Implementar estrategias motivadoras e higiénicas que permitan incrementar el desempeño en las labores de los trabajadores administrativos que se encuentran en condición de contratados, según la modalidad CAS”.

La hipótesis general de la investigación plantea que, si se tienen y se aplican las estrategias de motivación correctamente, se puede mejorar el desempeño de los trabajadores en sus labores administrativas para lo cual fueron contratados, en la GRTC., de la Región Lambayeque.

El estudio después de la aplicación del instrumento para medir la medición encuentra que tiene un personal poco motivado el cual tiene un rendimiento laboral bajo, razón por la cual pone en marcha durante tres meses, la aplicación de estrategias de motivación realizando diferentes actividades entre las que se puede mencionar los talleres con el personal CAS para mejorar la interacción entre las diferentes áreas de la institución y talleres para mejorar la comunicación interpersonal entre todos los colaboradores, también se implementó estrategias higiénicas las cuales consistían en el establecimiento de incentivos salariales, donde se puede concluir que la motivación ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores CAS, a su vez la motivación es importante para tener colaboradores satisfechos con su vida laboral lo cual influye en su vida personal.

- ✓ **El estudio de Yachas (2017)** Tuvo como finalidad “Diagnosticar la conexión que existe entre las escalas salariales y la satisfacción laboral de los trabajadores que se desempeñan en la Dirección del centro de Salud Lima”, para el estudio es importante demostrar que el trabajador necesita una buena retribución económica y que esta sea equitativa según su desempeño ya que contribuirá a mejorar su productividad.

La conclusión general el estudio, afirma que si presenta una conexión alta entre las escalas salariales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la institución. También se puede determinar que si presenta una conexión alta entre las distintas magnitudes que presenta la satisfacción laboral, como los beneficios económicos, la significación de la tarea, y el reconocimiento del personal, en relación a la dimensión de condiciones de trabajo la relación es moderada, todas estas dimensiones al salir positivas ayudan a que en el centro de salud, haya un buen clima laboral y los colaboradores se sientan motivados, puesto que una escala remunerativa debe ser justa y equitativa de acuerdo con las funciones y actividades que realiza en su puesto de trabajo y con su formación profesional, lo que permite al trabajador sentir, que tiene un salario acorde con sus actividades y sus labores diarias, mejorando su desempeño y productividad.

- ✓ **El estudio de Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012)** Trató sobre “La relación que existe entre las variables ocupacionales que son el tiempo de servicio, la condición laboral y el género con la medición de la satisfacción laboral en los servidores de municipalidades de Lima y Callao.

Para realizar la medición de la variable de satisfacción laboral en los trabajadores se utilizó el instrumento de la autora Palma (2005), donde se utilizan 4 factores como, reconocimiento personal, significación de la tarea, beneficios económicos y condiciones de trabajo.

La hipótesis central del estudio planteó que no hay mayores diferencias la satisfacción laboral que presentan los colaboradores de las municipalidades, objeto del presente estudio, también se mencionan las hipótesis específicas como; a) La condición laboral no representan diferencias en relación a la satisfacción laboral, b) El género no representa diferencias importantes respecto al nivel de satisfacción laboral y c). El tiempo de servicio no representa diferencias significativas respecto al nivel de satisfacción laboral e los trabajadores de las municipalidades.

Los resultados del estudio indican que no presenta diferencias importantes en el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores de las municipalidades; también se puede concluir que sí hay diferencias importantes en los factores de condición laboral en relación a nivel de satisfacción. Se realizó el estudio donde se hizo una comparación de los resultados de los trabajadores con diferentes condiciones laborales, alcanzando la mayor valoración o puntuación los que se encuentran en condición de funcionario, siendo la satisfacción mayor que los empleados y esto debido a que los funcionarios presentan mejores condiciones de trabajo que los empleados.

✓ **El estudio de Reynaga (2015)** Aborda directamente “La correspondencia entre motivación y las funciones laborales”. La investigación tuvo como finalidad evaluar la correspondencia existente entre el desenvolvimiento laboral y la motivación, es decir, que se toma a la variable de motivación como punto de partida para aprovechar mejor el desempeño laboral de los colaboradores, es así que el personal del mencionado hospital fue el objeto de estudio en su desempeño laboral.

La hipótesis central de la investigación planteó que presenta una relación directa entre, el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores del Hospital Hugo Pesce Pescetto que se encuentra en la ciudad de Andahuaylas.

La conclusión más significativa es aquella que afirma que presenta una relación importante entre las dos variables, la motivación y el desempeño laboral de los empleados del Hospital Hugo Pesce Pescetto. Por otro lado, el proceso motivacional, como otra conclusión, puede ser percibido el logro de los incentivos que generan satisfacción el hecho de alcanzar los logros; también se puede concluir que la motivación puede ser abordada en distintas maneras.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Teorías sobre satisfacción laboral

Dentro de las teorías de satisfacción laboral se puede definir como “La tendencia o disposición relativamente estable orientada al trabajo, basada en los valores y creencias desarrolladas como parte de su experiencia en el trabajo”. (Palma, 2005).

Se entiende por satisfacción, al gusto que experimentan las personas al momento de conseguir y cumplir los objetivos planteados o las metas planteadas, en otras palabras, se puede decir que la satisfacción es una respuesta que se ha experimentado. (Koontz y Wehrich, 2004).

La teoría presentada por Koontz y Wehrich (2004), describe que los trabajadores de una institución están rodeados de un conjunto de condiciones como, reglamentos internos, clima laboral, políticas, manuales, etc., que se convierten en elementos que generan motivación al trabajador.

Según Robbins (2004) los determinantes de la satisfacción laboral y sus consecuencias se abordan individualmente o como institución. Las escalas de satisfacción en los empleados públicos son diferentes y estos se dan debido a los años de servicio y las experiencias en el trabajo principalmente.

Otra variable que considera. Robbins (2004). en su teoría de satisfacción laboral es la actitud, y la define como “Juicios de carácter positivo o negativo, sobre personas, objetos o acontecimientos”.

Es decir que las personas presentan actitudes, que afectan a las otras personas de manera positiva o negativa, también puede tratarse de un grupo de personas. Con frecuencia, el cómo reacciona una persona ante una situación se debe a la actitud que presenta. Esta puede ayudar a predecir el comportamiento de las personas en el trabajo o en las situaciones de la vida.

1.2.2. Factores de Satisfacción Laboral por Sonia Palma

Los factores determinantes que presenta la autora Palma (2005). En su teoría son los siguientes:

- ✓ Las condiciones físicas
- ✓ Políticas administrativas
- ✓ Desempeño de tareas
- ✓ Beneficios laborales
- ✓ Relaciones sociales
- ✓ Desarrollo personal
- ✓ Relación con la autoridad

1.2.3. Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow

Abraham Maslow, (1970) psicólogo humanista, expuso de manera muy legible la jerarquización de las necesidades de una persona. Esta jerarquía establece un orden de las necesidades, que se presenta desde un estado básico hasta el más elevado.

Así, Maslow (1943), presentó una teoría de la motivación donde, plantea las necesidades inferiores de la pirámide como primarias, y necesidades ubicadas en la parte superior la pirámide de mayor exigencia, siendo las necesidades de Maslow las siguientes:

- a) **Fisiológicas.** Se refieren a las necesidades básicas de alimentos, vestido, descanso y sexo. Estas necesidades estarían asociadas con la supervivencia (Maslow, 1965).

- b) **Seguridad y protección.** Necesidad de tener estabilidad, tener fidelidad, tener solidez.

- c) **Pertenencia (sociales).** La necesidad de relacionarse con los demás, aceptación, afecto, pertenencia a un grupo social. Maslow (1965), considera estas necesidades no tan importantes, y solo tienen sentido cuando las anteriores como las fisiológicas y las de seguridad y protección están satisfechas.

d) Estima o reconocimiento. Sí, los tres primeros niveles de la Pirámide de Maslow están satisfechas, aparecen la necesidad de confianza, logros, libertad, aprecio, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria. Al satisfacer dichas necesidades, las personas se sienten seguras de sí mismas.

e) Realización personal. Deseo de la persona por crecer y desarrollar su potencial al máximo, anhelo de autorrealización sentirse satisfecho con la vida que tenemos.

1.2.4. Teoría de la motivación

Una de las formas para poder satisfacer las necesidades que requieren las personas es por medio de la motivación ya que es el procedimiento de estimular a una persona para que efectúe alguna actividad que le genere satisfacción en cuanto a sus necesidades y pueda alcanzar sus objetivos empresariales o personales desarrollando sus habilidades y actitudes (Chiavenato, 2002)

En este sentido, según Chiavenato (2002), se presenta tres premisas que pueden explicar el comportamiento de las personas:

a) El comportamiento es causado. Es cuando existe una causa
Las personas y el ambiente se afectan en el comportamiento de las personas en una organización.

b) El comportamiento es motivado. El comportamiento de las personas no es causal o aleatorio si no es orientado a un objetivo.

c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. En el comportamiento se presenta un impulso, una necesidad o anhelo que permite determinar de qué manera se da el comportamiento

Por otro lado, McClelland (1989) enfoca su teoría de motivación, en tres necesidades las cuales se presentan a continuación:

- ✓ Necesidad de afiliación
- ✓ La necesidad de poder
- ✓ Necesidades de logro

1.2.5. Teoría de motivación e higiene de Herzberg

La teoría de motivación que es presentada por el autor Herzberg es llamada "Teoría de la motivación e higiene". Según Herzberg (200), se puede encontrar factores que se presentan en las relaciones laborales, como son los factores de higiene, que son aquellos que no generan motivación como tal, sino que son tratados para "limpiar" donde se desenvuelve el trabajador o la situación en la que se encuentra todo ello para evitar que se desmotive, y también se encuentran los factores de motivación, orientados a poder alcanzar los objetivos planteados y aumenta la motivación.

a) Factores motivadores: Ayudan aumentar la satisfacción de los empleados para mejorar su desempeño en el puesto de trabajo y en la organización donde se encuentre, pero tienen poca influencia sobre la insatisfacción y abarcan aspectos como:

- ✓ El trabajo en sí
- ✓ Logro.
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Crecimiento y ascenso

b) Factores higiénicos: estos están relacionados con el contexto donde desempeñan sus labores los trabajadores, como con el trato que estos reciben, su existencia tiene poca influencia sobre la satisfacción en un largo tiempo, pero si los factores higiénicos son pésimos el trabajador sentirá insatisfacción laboral, donde se tienen:

- ✓ Política de la empresa y su organización
- ✓ Supervisión técnica
- ✓ La relación con el supervisor
- ✓ El salario
- ✓ Condiciones laborales
- ✓ Relaciones interpersonales

1.3. Definición de términos básicos

a) Beneficios laborales y/o remunerativos

Son los derechos laborales (sueldos, salarios, prestaciones) es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

b) Condiciones físicas y/o materiales

Son los elementos de infraestructura o materiales que son los facilitadores para el desarrollo de las labores diarias.

c) Condiciones laborales

Son la iluminación y temperatura adecuada, entorno físico seguro y las condiciones que brinda una organización a los trabajadores.

d) Crecimiento y ascenso

Es el reconocimiento a una actividad u ocupación.

e) Desarrollo personal

Cuando los empleados suelen emplear todas sus facultades y capacidades para llegar a la meta.

f) Desempeño de tareas

Es la valoración que asocia al empleado con la realización de sus tareas.

g) La relación con el supervisor

Es la relación entre dos personas donde el comportamiento tiene relevancia y significado para cada uno.

h) Logro

Es la oportunidad de llevar a cabo cosas importantes.

i) Motivación

Es el procedimiento de estimular a una persona para que efectúe alguna actividad que le genere satisfacción en cuanto a sus necesidades y pueda alcanzar sus objetivos empresariales o personales desarrollando sus habilidades y actitudes (Chiavenato, 2002)

j) Política de la empresa y su organización

Los trabajadores deben cumplir normas y lineamientos de la empresa, vitales para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

k) Políticas administrativas

Son las normas, reglas y lineamientos que todo trabajador debe seguir para el cumplimiento de sus funciones

l) Reconocimiento

Es la distinción de que se realiza a un trabajador por su desempeño.

m) Relación con la autoridad

Es la relación entre dos personas donde el comportamiento tiene relevancia y significado para cada uno.

n) Relaciones interpersonales

Es la capacidad de relacionarse con los demás para convivir en armonía.

o) Relaciones sociales

Es la capacidad de relacionarse con el personal al interior de la oficina y con los usuarios.

p) Responsabilidad

Es la obligación de responder de los actos que otros o uno mismo ejecuta.

q) Salario

Es la remuneración a un empleado por su trabajo en una organización.

r) Satisfacción laboral

Es la valoración que se da hacia el trabajo, basada en sus condiciones.

s) Trabajo en sí

Es el esfuerzo, actividad u ocupación remunerada.

CAPÍTULO II

PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Marín y Placencia (2016), La motivación laboral influye en nuestros pensamientos y está vinculado a todos aquellos factores que son capaces de generar conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento. Observando solamente el comportamiento, los trabajadores participan de acuerdo a la motivación en primera instancia por sus propios intereses, para luego tratar de impartirlo a la organización a la que pertenecen. No obstante, para lograr el éxito en una organización uno de los principales factores son las personas que la componen. Si se logra una correcta gestión de los recursos puede inducir positivamente en los resultados de las metas personales y por ende a los propósitos de la organización traducido en un buen rendimiento de los trabajadores.

Por otro lado, indican que la satisfacción laboral, es un estado emocional positivo que proviene de la percepción que obtiene un trabajador de las experiencias laborales, donde diferencia entre el rol que quiere cumplir y el rol que finalmente realiza. Asimismo, consideran diversos componentes para medir la satisfacción laboral, entre ellos: Satisfacción por el trabajo, Presión en el trabajo, Relación personal, Distensión en el trabajo, Adecuación para el trabajo, Control sobre el trabajo y variedad de la tarea.

En el ámbito nacional e internacional se han realizado investigaciones de este tipo que han permitido detallar y diferenciar la motivación y satisfacción en diversos ámbitos laborales, aunque todas hacen uso de instrumentos diferenciados para su medición.

En ese sentido, se presentaron las siguientes preguntas de la investigación:

PG.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral y motivación del personal en cada una de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro?

PE1.- ¿Cómo se manifiesta la satisfacción laboral del personal de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro?

PE2.- ¿Cuáles son los factores determinantes de la satisfacción laboral y motivación en el personal en las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro?

PE3.- ¿Cómo mejorar la satisfacción laboral y motivación del personal en cada una de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro?

La investigación se hizo viable, teniendo en consideración que se contaba con los recursos financieros, materiales, acceso a la información y de tiempo, que permitieron desarrollar la investigación de manera adecuada y con los tiempos que permitieron realizar todas las actividades, según lo planificado, concretando en la consecución de los objetivos trazados.

Asimismo, para la obtención de la información, se utilizó la técnica de la encuesta, contando para ello con un cuestionario debidamente estructurado, donde se lograron consignar todas las preguntas realizadas a los funcionarios que integran

las oficinas desconcentradas de la OSCE, de las sedes estudiadas. De otro lado, con relación a tipo de procesamiento de la información utilizada, fue necesario contar con los programas como el Microsoft Excel, además del paquete estadístico SPSS, el cual permitió elaborar el coeficiente de correlación de Pearson, generando las respectivas correlaciones entre la Satisfacción Laboral y la Motivación, obteniendo con ello los resultados perseguidos según los objetivos planteados.

2.1. Variables y definición operacional

Las variables para el presente estudio son las siguientes:

1. Variable dependiente, La satisfacción laboral

La variable de satisfacción laboral, estudiada por Palma (2005), presenta los siguientes factores:

- ✓ Factor de Beneficios sociales o remunerativos
- ✓ Factor de Desarrollo de tareas
- ✓ Factor de Condiciones físicas
- ✓ Factor de Relaciones sociales
- ✓ Factor de Políticas administrativas
- ✓ Factor de Desarrollo personal
- ✓ Factor de Relación con la Autoridad

2. Variable independiente, la motivación

La teoría de Herzbert (2000), presenta dos factores en el estudio de la motivación los cuales se presentan a continuación:

a) Factores Motivacionales

- ✓ Logro
- ✓ El trabajo en sí
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Crecimiento y ascenso

b) Factores Higiénicos

- ✓ Política de la empresa
- ✓ Supervisión técnica
- ✓ Condiciones laborales
- ✓ La relación con el supervisor
- ✓ El salario
- ✓ Relaciones interpersonales

2.2. Matriz de operacionalización

En la Tabla N° 01 se presenta la operacionalización de las variables del estudio.

Tabla N° 01
Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Fuente
Variable Dependiente 01: Satisfacción laboral	Es la tendencia o disposición estable del personal hacia el trabajo, basada en valores y creencias que se desarrollan mediante su experiencia ocupacional. (Palma, 2005).	Se define la satisfacción laboral, como el grado de satisfacción que experimenta el trabajador en relación a las condiciones que se presentan en su puesto de trabajo y su cargo, estas pueden ser, sueldo, beneficios, compañeros de	Condiciones físicas	N° de requerimientos de materiales.	Cuadro requerimientos Certificado de seguridad
		Beneficios sociales o remunerativos	Índice de, bonificación remuneración y comisión	Política salarial, registro de planillas.	
		Relaciones sociales	N° de actividades de trabajo grupales	Recursos humanos, bonificaciones	
		Políticas administrativas	N° de procedimientos de trabajo	Manual de funciones y encuesta de opinión	
		Desarrollo personal	Cantidad de registro de incentivos, promociones	Memorándums de felicitación.	
Relación con la autoridad	Calificación cualitativa	Encuesta opinión			

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Fuente
		trabajo, comunicación.	Desarrollo de tareas	% de objetivos planteados y soluciones	Indicadores, resoluciones, directivas
Variable Independiente 02: Motivación	La definición de motivación se entiende por el impulso que tienen las personas de satisfacer las necesidades; es decir, es el proceso con el que se puede estimular a una persona para que se realice una actividad que pueda satisfacer su necesidad y alcance los objetivos de las	La disposición que tienen los trabajadores como consecuencia del ambiente de trabajo, el logro, el poder y las condiciones del puesto de trabajo, que hacen que aumente su desempeño	Factores Motivacionales Logro Responsabilidad El trabajo en sí Reconocimiento Crecimiento y ascenso	Factores Motivacionales N° de ascensos o % de objetivos alcanzados Entregables de trabajo diario Reconocimiento por el trabajo, N° de bonos % Incremento de sueldo, bonos, N° memorándum N° de ascensos que se ha tenido	Factores Motivacionales Resultados de la administración Indicadores diarios, Jefatura inmediata Boleta de pago, área de R.R.H.H. Boleta de pago, R.R.H.H. R.R.H.H.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Fuente
	organizaciones.		Factores Higiénicos Política de la empresa Supervisión técnica Relación con el supervisor Condiciones laborales Salario Relaciones interpersonales	Factores Higiénicos % de cumplimiento de los objetivos N° de procedimiento cumplidos Afinidad con el jefe inmediato Beneficios laborales, tipo de trabajo Sueldo, gratificaciones Grado de motivación y satisfacción laboral	Factores Higiénicos Reportes del jefe inmediato Manual de funciones, Encuesta de opinión Recursos humanos, contrato de trabajo Boleta de pago Encuesta opinión, de motivación y satisfacción

Fuente: Elaboración propia

Nota: En el desarrollo de la investigación se identificaron todos los registros documentales (oficios, resoluciones, directivas y otros) cuyos lineamientos estén relacionados a la baja productividad o tengan impacto sobre la satisfacción y la motivación.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

El presente trabajo es de tipo descriptivo y explicativo. Por otro lado, es explicativo porque se inclina a establecer las razones que originan un fenómeno determinado y descubre el por qué y el para qué de un fenómeno. También es de tipo cuantitativo ya que hace uso de una serie de pasos científicos para poder obtener datos, desde el ordenar, tabular, interpretar y evaluar.

Su diseño es no experimental, ya que no se estimuló la muestra ni se manipuló las variables, solo se observó cómo ocurrió el estudio en su forma natural y se analizaron las variables. Además, se recolectó información, en un determinado momento para realizar la descripción de las variables y determinar cuáles son sus relaciones.

Para recoger la información de la población de estudio se realizó el siguiente procedimiento:

- ✓ Selección de la población de estudio; se realizó el estudio con el personal que labora en las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro de nuestro país conformado por los

departamentos de Arequipa, Puno, Cusco, Ayacucho, Huancayo, Abancay, Puerto Maldonado, Ica, Huancavelica, Tacna.

- ✓ Seleccionada la población se aplicó los instrumentos del estudio, para hacer la recolección de datos del estudio, por lo tanto, se utilizó como instrumentos, el modelo de encuesta de la Escala de Opiniones SL-SPC, para poder medir la satisfacción laboral (Ver anexo 02) y también se utilizó el cuestionario de los dos factores de Herzberg para medir la motivación en el personal de las Oficinas Desconcentradas del OSCE (Ver anexo 03).
- ✓ Se realizó el análisis cuantitativo de los resultados que se obtuvieron después de la aplicación del instrumento.
- ✓ Se realizó la tabulación de los datos obtenidos para su interpretación.
- ✓ Se realizó la elaboración del informe final.

3.2. Diseño muestral

Una población se establece por un conjunto de características que tienen en común. En consecuencia, el conjunto de elementos que presentan estas características se llama población, por lo que se concluye que, población, es el conjunto de elementos que se van a estudiar, donde las unidades que se encuentran en esa población poseen características en común, es esta población que se estudia y que proporciona los datos para realizar la investigación (Tamayo, 1997).

Otra definición de población es aquella que habla del conjunto de elementos que concuerdan con tener una serie de especificaciones (Selltiz, 1974).

Las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro son el objeto de estudio para esta investigación, las cuales son: Arequipa, Cuzco, Puno, Ayacucho, Huancayo, Abancay, Puerto Maldonado, Ica, Huancavelica y Tacna. La población de estudio está conformada por los trabajadores de las Oficinas Desconcentradas del OSCE antes mencionadas.

Para obtener la información necesaria, se aplicó las encuestas de satisfacción laboral y de motivación a los 36 colaboradores de las 10 Oficinas Desconcentradas del OSCE de Arequipa, Cuzco, Puno, Ayacucho, Huancayo, Abancay, Puerto Maldonado, Ica, Huancavelica y Tacna. Entre hombres y mujeres, los cuales conforman en la actualidad un personal administrativo con distinto perfil profesional como: contadores, abogados, arquitectos e ingenieros civiles.

En la Tabla N° 02, se describe la conformación del personal de cada una de las oficinas desconcentradas, según cargo, edad y sexo.

Tabla N °02

Personal de Oficina Desconcentrada OSCE por regiones

OFICINA DESCONCENTRADA	N°	CARGO	EDAD	SEXO
AREQUIPA	1	Responsable de oficina	36	F
	2	Especialista legal	33	F
	3	Especialista contable	38	F
	4	Especialista técnico	48	F
	5	Especialista en atención	28	F
CUZCO	1	Responsable de oficina	37	M
	2	Especialista legal	34	F
	3	Especialista contable	39	M
	4	Especialista técnico	36	F
	5	Especialista en atención	29	F
PUNO	1	Responsable de oficina	53	M
	2	Especialista legal	34	F
	3	Especialista contable	32	M
	4	Especialista técnico	43	M
	5	Especialista en atención	39	M
AYACUCHO	1	Responsable de oficina	39	F
	2	Especialista legal	35	M
	3	Especialista contable	43	M
	4	Especialista técnico	45	M
	5	Especialista en atención	34	M
HUANCAYO	1	Responsable de oficina	41	F
	2	Especialista legal	36	M
	3	Especialista contable	39	M
	4	Especialista técnico	38	M
	5	Especialista en atención	45	F
	6	Especialista en atención	34	M

OFICINA DESCONCENTRADA	N°	CARGO	EDAD	SEXO
ABANCAY	1	Responsable de oficina	40	M
	2	Especialista en atención	32	F
PUERTO MALDONADO	1	Responsable de oficina	37	M
	2	Especialista en atención	29	F
ICA	1	Responsable de oficina	38	F
	2	Especialista en atención	32	M
HUANCAVELICA	1	Responsable de oficina	39	M
	2	Especialista en atención	35	M
TACNA	1	Responsable de oficina	38	M
	2	Especialista en atención	31	F

Fuente: Elaboración propia

Población y muestra

Este tipo de población se denomina población finita y su tamaño es identificable de manera exacta, por lo que la encuesta se aplicó a todos los trabajadores de cada oficina desconcentrada.

Para la presente investigación se consideró al total de funcionarios que laboran y participan en la gestión de cada una de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la región Sur y Centro, que entre ellos hacen un total de 36 funcionarios, siendo esta una muestra censal.

También se establecieron criterios de inclusión y exclusión para la población de estudio.

a) Criterios de inclusión

- ✓ Todos los trabajadores de las diez Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro: Arequipa, Cuzco, Puno, Ayacucho, Huancayo, Abancay, Puerto Maldonado, Ica, Huancavelica y Tacna.

b) Criterios de exclusión

- ✓ No se incluyeron a los trabajadores de las Oficinas Desconcentradas del OSCE que se encontraban de vacaciones al momento de ejecutar los instrumentos del estudio.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta, para ello se utilizó un cuestionario debidamente estructurado de Palma (2005), Escala de Opinión SL-SPC, donde se utilizó 36 preguntas o ítems, en este instrumento se consideraron 7 factores, como, políticas administrativas, condiciones físicas, beneficios sociales, relación con la autoridad, relaciones sociales, desarrollo personal y desarrollo de tareas. La ficha técnica para la elaboración del instrumento presenta un índice de confiabilidad de 0.84 con el coeficiente del alfa de Cronbach. (Ver Anexo 01).

Para poder realizar la medición del cuestionario de satisfacción laboral, se ponderó con la escala de Likert con los siguientes puntos, de 5 a 1, las preguntas positivas donde 5 es totalmente de acuerdo y 1 totalmente

desacuerdo y las preguntas negativas es lo contrario con valores de 1 a 5 donde 1 es totalmente de acuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

Escala para la medición	Positivo	Negativo
✓ Totalmente de acuerdo	5	1
✓ De acuerdo	4	2
✓ Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	3
✓ Desacuerdo	2	4
✓ Totalmente en desacuerdo	1	5

Los factores de la satisfacción laboral (SL – SPC), se ponderan de la siguiente manera (Ver Anexo 02)

✓ Condiciones Físicas y/o Confort	Puntaje
Rango de medición para la satisfacción alta	20 – 25
Rango de medición para la satisfacción media	12 – 19
Rango de medición para la satisfacción baja	05 – 11
✓ Beneficios sociales y/o Rem.	Puntaje
Rango de medición para la satisfacción alta	11 – 20
Rango de medición para la satisfacción media	06 – 10
Rango de medición para la satisfacción baja	04 – 05

✓ Políticas administrativas	Puntaje
Rango de medición para la satisfacción alta	18 – 25
Rango de medición para la satisfacción media	11 – 17
Rango de medición para la satisfacción baja	05 – 10
✓ Relaciones sociales	Puntaje
Rango de medición para la satisfacción alta	19 – 20
Rango de medición para la satisfacción media	12 – 18
Rango de medición para la satisfacción baja	04 – 11
✓ Desarrollo personal	Puntaje
Rango de medición para la satisfacción alta	29 – 30
Rango de medición para la satisfacción media	23 – 28
Rango de medición para la satisfacción baja	06 – 22
✓ Desempeño de tareas	Puntaje
Rango de medición para la satisfacción alta	29 – 30
Rango de medición para la satisfacción media	24 – 28
Rango de medición para la satisfacción baja	06 – 23
✓ Relación con la autoridad	Puntaje
Rango de medición para la satisfacción alta	28 – 30
Rango de medición para la satisfacción media	20 – 27
Rango de medición para la satisfacción baja	06 – 19

Las preguntas del cuestionario se reparten en los 7 factores de acuerdo a la Tabla N° 03.

Tabla N °03

Distribución de preguntas en el cuestionario de Satisfacción Laboral

Factores	Preguntas
Condiciones físicas	P01 - P13 - P21 - P28 - P32
Beneficios sociales o remunerativos	P02 - P07 - P14 - P22
Políticas administrativas	P03 - P09 - P16 - P24
Relaciones sociales	P04 - P10 - P18 - P25 - P29 - P34
Desarrollo personal	P05 - P11 - P19 - P26 - P30 - P35
Desarrollo de tareas	P06 - P12 - P20 - P27 - P31 - P36
Relación con la autoridad	P08 - P15 - P17 - P23 - P33

Fuente: Palma, 2005

El instrumento utilizado para la medición de la satisfacción laboral fue estructurado por Palma (2005) y aplicado en el estudio para determinar la relación de la satisfacción laboral con otras variables como el estudio, Relación entre el Clima Laboral y La Satisfacción Laboral de los agentes de seguridad de la empresa control RISKS DEL PERÚ S.A.C. (Trujillo, Perú), 2016.

La escala de medición para el cuestionario de Satisfacción Laboral, se calificó según la puntuación presentada en la Tabla N° 04:

Tabla N° 04

Puntuación para la escala de medición de la Satisfacción Laboral

Puntajes	Pautas de interpretación
141 – 175	Rango de satisfacción laboral alto
115 – 140	Rango de satisfacción laboral medio
35 – 114	Rango de satisfacción laboral bajo

Fuente: Palma, 2005

Para la variable de motivación, se utilizó el cuestionario de la teoría de dos factores de Herzberg, en el cual se evalúan un total de 34 preguntas o ítems (Anexo 03), que presentan un índice de 0.84 de confiabilidad con la medición del Alfa de Cronbach, donde se tiene los factores, motivacionales (Logro, trabajo en sí, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y ascenso) y los factores de higiene (Política de la empresa, condiciones de trabajo, supervisión, relación con la supervisión, relaciones interpersonales y salario). Las cuales se pondera con la escala de Likert con los siguientes puntos

Escala de Medición	Positivo
✓ Totalmente de acuerdo	5
✓ De acuerdo	4
✓ Ni de acuerdo ni desacuerdo	3
✓ Desacuerdo	2
✓ Totalmente en desacuerdo	1

Los factores de la escala de motivación, se ponderan de la siguiente manera:

1. Factores motivacionales

- ✓ Logro
- ✓ Trabajo en si
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Crecimiento y ascenso
- ✓ Responsabilidad

2. Factores de Mantenimiento o Higiénicos

- ✓ Política de la empresa
- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Supervisión
- ✓ Relación con la supervisión
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Salario

El cuestionario para la medición de la motivación laboral de los dos factores de Herzberg se utilizó en el estudio denominado “Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III EsSalud Puno – 2016.

Las preguntas del cuestionario de los factores de Herzberg se reparten en los factores motivacionales y de higiene y se distribuyen de acuerdo a la Tabla N° 05

Tabla N °05
Distribución de preguntas en el cuestionario de Motivación

Factores	Preguntas
Logro	P01 - P02 - P03
Reconocimiento	P004 - P05 - P06
Trabajo en si	P07 - P08
Responsabilidad	P09 - P10 - P11 - P12
Crecimiento y ascenso	P13 - P14
Política de la empresa	P15 - P16 - P17 - P18 - P19
Supervisión	P20 - P21 - P22
Relación con la supervisión	P23 - P24 - P25 - P26
Condiciones de trabajo	P27 - P28 - P29
Salario	P30 - P31 - P32
Relaciones interpersonales	P33 - P34

Fuente: Herzberg, 2000

La escala de medición para el cuestionario de motivación de los factores de Herzberg se calificó según la puntuación presentada en la Tabla N° 06:

Tabla N° 06
Puntuación para la escala de medición de la Motivación

Puntajes	Pautas de interpretación
126 – 170	Nivel alto de Motivación
80 – 125	Nivel medio de Motivación
34 - 79	Nivel bajo de Motivación

Fuente: Herzberg, 2000

Para realizar la validación del instrumento se calculó el Alfa de Cronbach como se muestra en el Anexo 04

3.4. Técnicas para procesar la información

Los resultados del presente estudio se muestran en Tablas y/o gráficos estadísticos resumen para tener un buen análisis e interpretación. Se utilizó los programas Microsoft Excel y SPSS Statistics para la tabulación de datos. Se realizó las correlaciones entre la Satisfacción Laboral y la Motivación, mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

3.5. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó en las Oficinas Desconcentradas de la OSCE de la Región Sur y Centro, (Arequipa, Puno, Cuzco, Ayacucho, Huancayo, Abancay, Puerto Maldonado, Ica, Huancavelica, Tacna), teniendo como unidad estadística informante a los funcionarios. Para ello, se pidió la autorización pertinente y se realizaron las coordinaciones vía telefónica y correo electrónico, con los responsables correspondientes.

Para la recolección de datos la participación del personal se dio de manera voluntaria. A los encuestados se les indicaba que la información que iban a proporcionar era de manera confidencial y anónima. Después de realizar el cuestionario el investigador constató que la información haya sido completada de manera correcta y completa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el presente estudio, donde se presentan tablas y gráficos que son ordenados de la siguiente manera:

- ✓ Caracterización de la población en estudio
- ✓ Información sobre las variables de motivación
- ✓ Información sobre las variables de satisfacción laboral

a) Caracterización de la población en estudio

La Tabla N° 07, presenta la caracterización de la población donde, el 36% (13) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas del OSCE en la Región Sur y Centro, tienen de 06 a 09 años de servicio y el 31% (11) de los trabajadores tienen entre 03 y 06 años de servicio, considerando así una buena cantidad con experiencia en el puesto de trabajo.

Tabla N° 07

Distribución del servidor público de acuerdo a los años de servicio y el cargo que tienen en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019

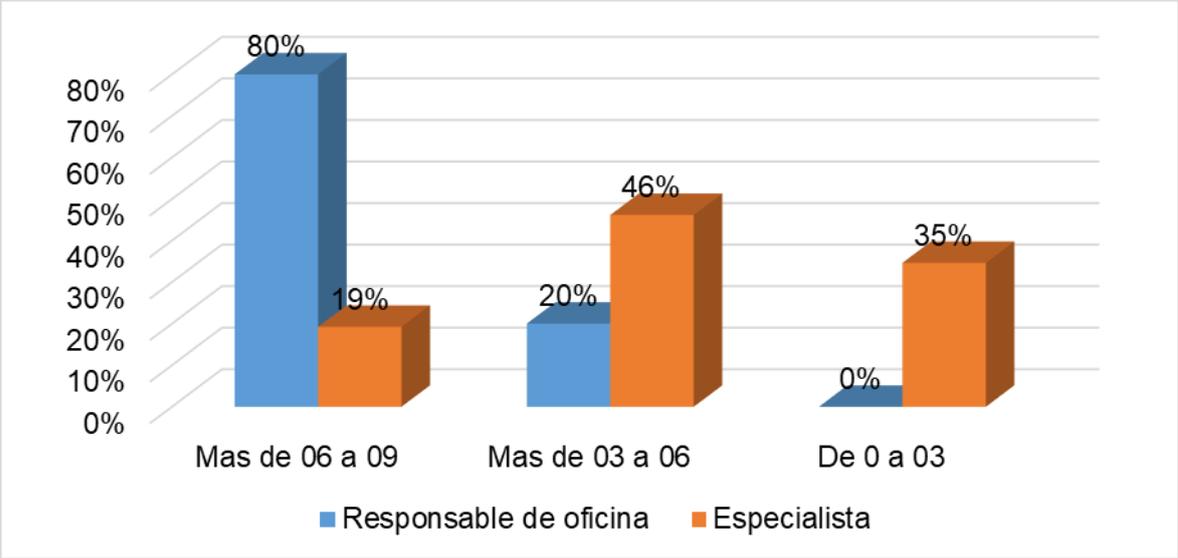
AÑOS DE SERVICIO	CARGO					
	Responsable de oficina		Especialistas		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Más de 06 a 09	8	80%	5	19%	13	36%
Más de 03 a 06	2	20%	12	46%	11	31%
De 0 a 03	0	0%	9	35%	12	33%
TOTAL	10	100%	26	100%	36	100%

Fuente: Elaboración propia

En el Grafico N° 01 se puede identificar la distribución de los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, por años de servicios, donde se identifica que el 80% (8) de los responsables de oficina cuentan con más de 06 años de servicio en las Oficinas Desconcentradas del OSCE en la Región Sur y Centro, y también que el 46% (12) de los especialistas tienen entre 03 y 06 años de servicio que es considerado una buena cantidad de años que se conocen en las diferentes oficinas para la ejecución del presente estudio.

Grafico N° 01

Distribución del servidor público de acuerdo a los años de servicio y el cargo que tienen en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: *Elaboración propia*

La Tabla N° 08, presenta la distribución del servidor público de acuerdo a su edad y sexo donde, el 56% (20) de los servidores públicos son de género masculino y el 44% (16) son de género femenino, siendo los puestos de responsable de oficina ocupados mayormente por servidores varones con 6 en las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro.

Tabla N° 08

Distribución del servidor público de acuerdo a su edad y sexo en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019

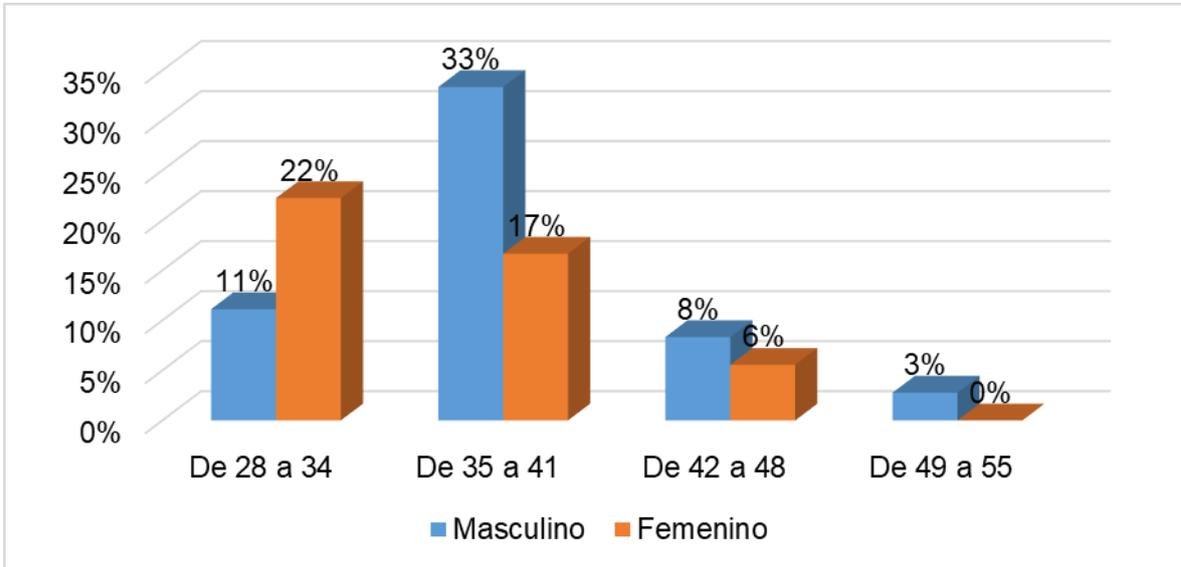
EDAD	Masculino		Femenino		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
De 28 a 34	4	11%	8	22%	12	33%
De 35 a 41	12	33%	6	17%	18	50%
De 42 a 48	3	8%	2	6%	5	14%
De 49 a 55	1	3%	0	0%	1	3%
TOTAL	20	56%	16	44%	36	100%

Fuente: Elaboración propia

En el Grafico N° 02 se puede observar que, el 33% (12) de los servidores públicos son de sexo masculino y están entre las edades de 35 a 41 y del sexo femenino también el 17% (6) se encuentran en la misma edad, concluyendo que casi la mitad de los servidores públicos están entre las edades de 35 a 41 años y el grupo representativo se encuentran en la edad de 28 a 34 tiene el 33% (12) siendo una población joven, la que se presenta en las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro.

Grafico N° 02

Distribución del servidor público de acuerdo a su edad y sexo en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: *Elaboración propia*

La Tabla N° 09, presenta la condición de trabajador de acuerdo a su condición laboral, donde el 100% (36), de los colaboradores son contratados bajo la modalidad del régimen especial de CAS, ingresando todos por concurso público, siendo los Responsables de Oficina en la mayoría de oficinas los que tienen mayor cantidad de años de servicio en las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro.

Tabla N° 09

Distribución del trabajador de acuerdo a su condición laboral y área de trabajo en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019

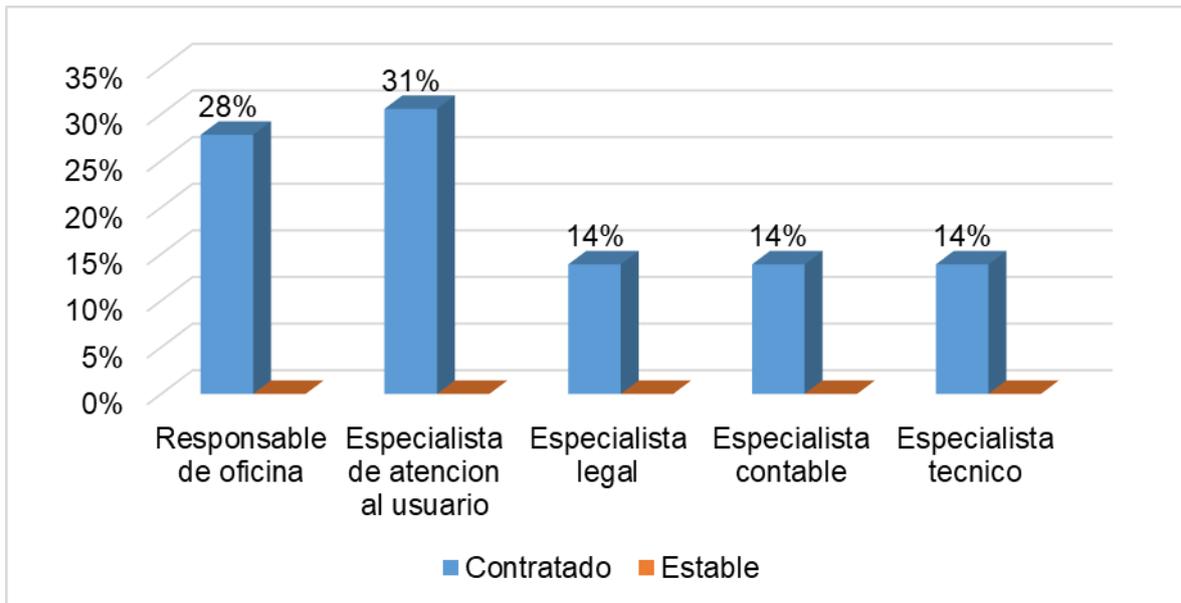
ÁREA DE TRABAJO	CONDICIÓN LABORAL	
	Contratado	
	N°	%
Responsable de oficina	10	28%
Especialista de atención al usuario	11	31%
Especialista legal	5	14%
Especialista contable	5	14%
Especialista técnico	5	14%
TOTAL	36	100%

Fuente: Elaboración propia

En el Grafico N° 03 se identifica que la totalidad del personal de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de las ciudades de Arequipa, Puno, Cuzco, Ayacucho, Huancayo, Abancay, Puerto Maldonado, Ica, Huancavelica, Tacna son contratados bajo la modalidad CAS, siendo este factor importante para el análisis posterior ya que podría ser una fuente de motivación el que puedan pasar a planillas en un futuro.

Grafico N° 03

Distribución del trabajador de acuerdo a su condición laboral y área de trabajo en las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: *Elaboración propia*

b) Información sobre las variables de motivación

La Tabla N° 10, presenta la distribución del grado de motivación de los trabajadores, donde que el 61% (22) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan un grado de Motivación Alto y el otro 39% (14) un grado de motivación media

Tabla N° 10

Distribución del grado de motivación que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019

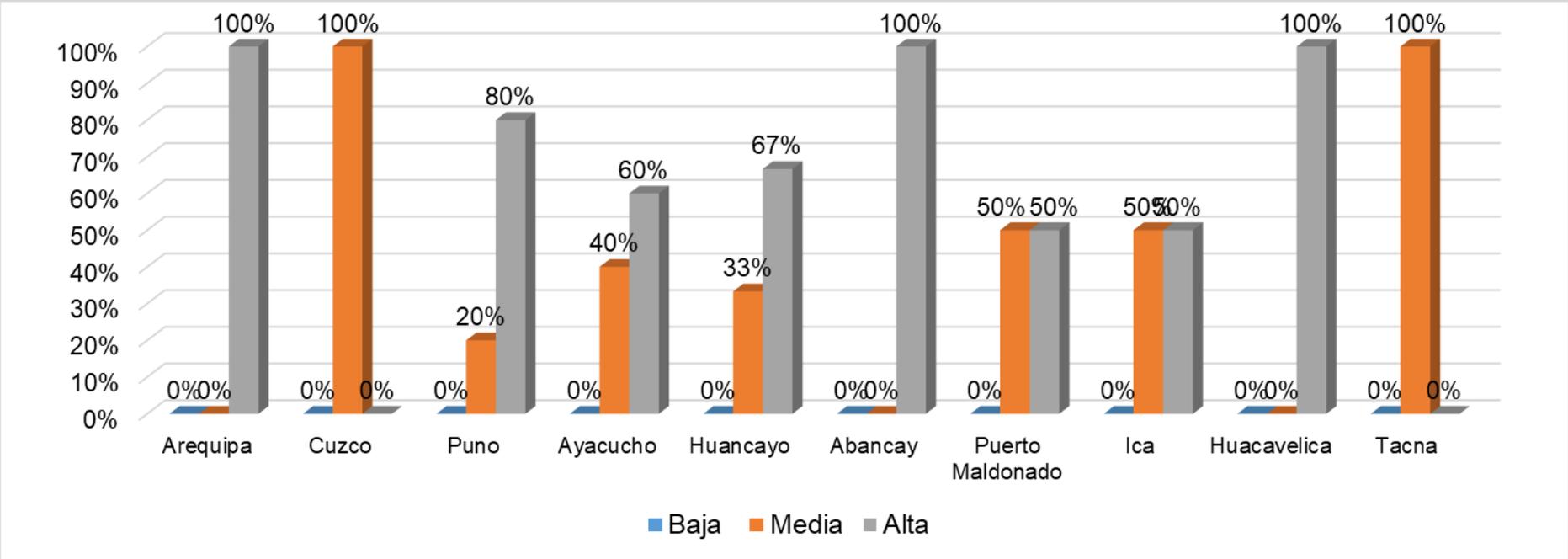
Motivación (P01 – P34)	NIVEL			
	MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%
Arequipa	0	0%	5	100%
Cuzco	5	100%	0	0%
Puno	1	20%	4	80%
Ayacucho	2	40%	3	60%
Huancayo	2	33%	4	67%
Abancay	0	0%	2	100%
Puerto Maldonado	1	50%	1	50%
Ica	1	50%	1	50%
Huancavelica	0	0%	2	100%
Tacna	2	100%	0	0%
TOTAL	14	39%	22	61%

Fuente: Elaboración propia

En el Grafico N° 04 se puede observar que el grado de motivación del 100% de los trabajadores de la oficina de Arequipa, Abancay, y Huancavelica es alta y el 100% de los trabajadores de Cuzco y Tacna es media.

Grafico N° 04

Distribución del grado de motivación que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 11, se identifica que el 67% (24) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan un grado de Motivación en el factor de Higiene alto y el otro 33% (12), un grado media

Tabla N° 11

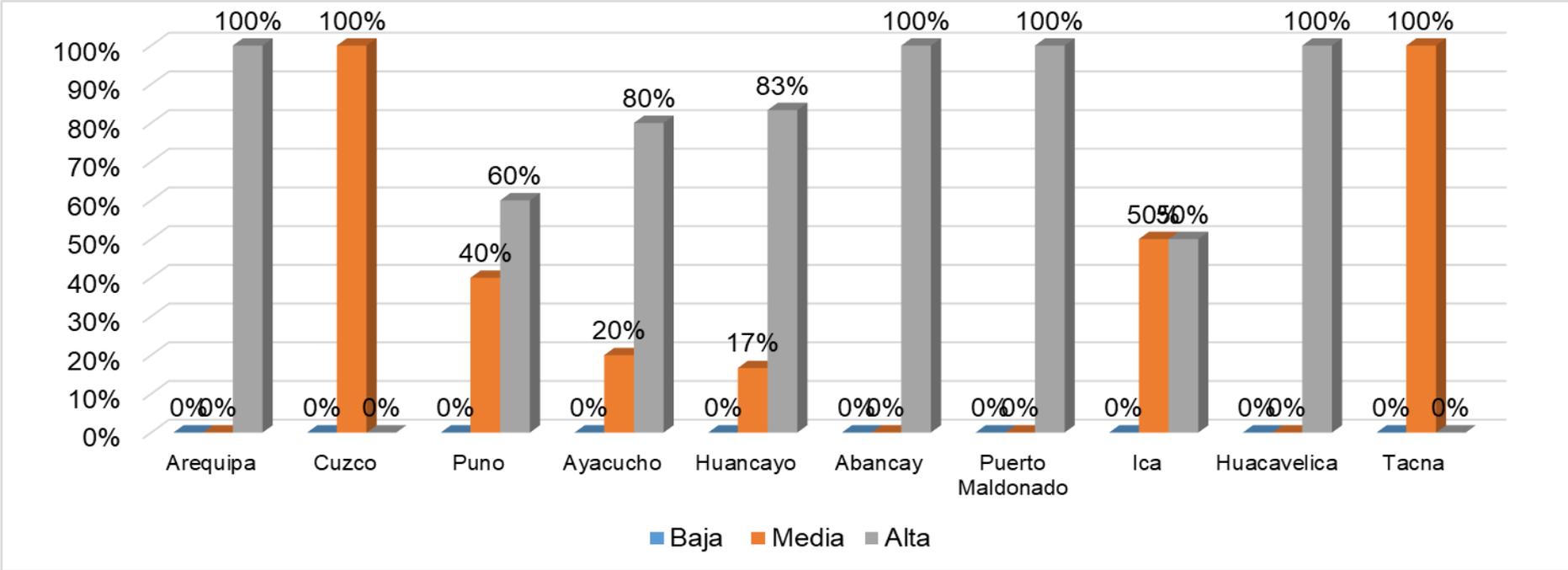
Distribución del grado de motivación por el factor de Higiene que presentan los servidores de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, Región Sur y Centro, 2019

Motivación Factor de Higiene (P15-P34)	NIVEL			
	MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%
Arequipa	0	0%	5	100%
Cuzco	5	100%	0	0%
Puno	2	40%	3	60%
Ayacucho	1	20%	4	80%
Huancayo	1	17%	5	83%
Abancay	0	0%	2	100%
Puerto Maldonado	0	0%	2	100%
Ica	1	50%	1	50%
Huancavelica	0	0%	2	100%
Tacna	2	100%	0	0%
TOTAL	12	33%	24	67%

Fuente: Elaboración propia

En el Grafico N° 05 se observa, que el grado de motivación en el factor de higiene, el 100% de los trabajadores de las oficinas de Arequipa, Abancay, Puerto Maldonado y Huancavelica es alta, y el 100% de los trabajadores de Cuzco y Tacna es media.

Grafico N° 05
Distribución del grado de motivación en el factor de Higiene que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 12 se identifica que el 64% (23) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan un grado de Motivación en el factor de Motivación, alto y el otro 36% (13) un grado medio.

Tabla N° 12

Distribución del grado de motivación por el factor motivacional que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019

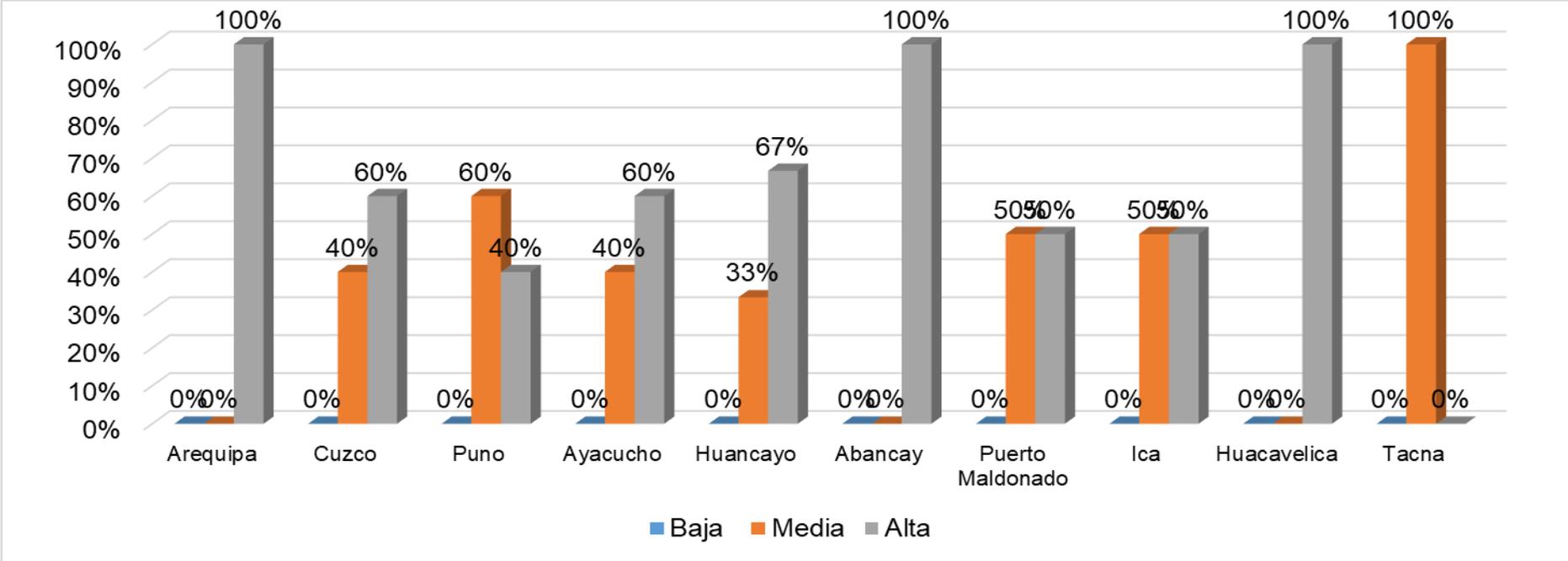
Motivación Factor Motivacional (P01 – P14)	FRECUENCIA			
	MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%
Arequipa	0	0%	5	100%
Cuzco	2	40%	3	60%
Puno	3	60%	2	40%
Ayacucho	2	40%	3	60%
Huancayo	2	33%	4	67%
Abancay	0	0%	2	100%
Puerto Maldonado	1	50%	1	50%
Ica	1	50%	1	50%
Huancavelica	0	0%	2	100%
Tacna	2	100%	0	0%
TOTAL	13	36%	23	64%

Fuente: Elaboración propia

En el Grafico N° 06 se puede observar que el grado de motivación en el factor motivacional, el 100% de los trabajadores de las oficinas de Arequipa, Abancay y Huancavelica es alta, y el 100% de los trabajadores de Tacna presentan un grado medio.

Grafico N° 06

Distribución del grado de motivación en el factor motivacional que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 13 se identifica que el 83% (30) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro presentan un grado de Motivación Alto en el factor condiciones de trabajo, el 69% (25) en el factor logro y el 64% (23) en el factor de crecimiento y ascenso.

Tabla N° 13
Distribución del grado de motivación por factores que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019

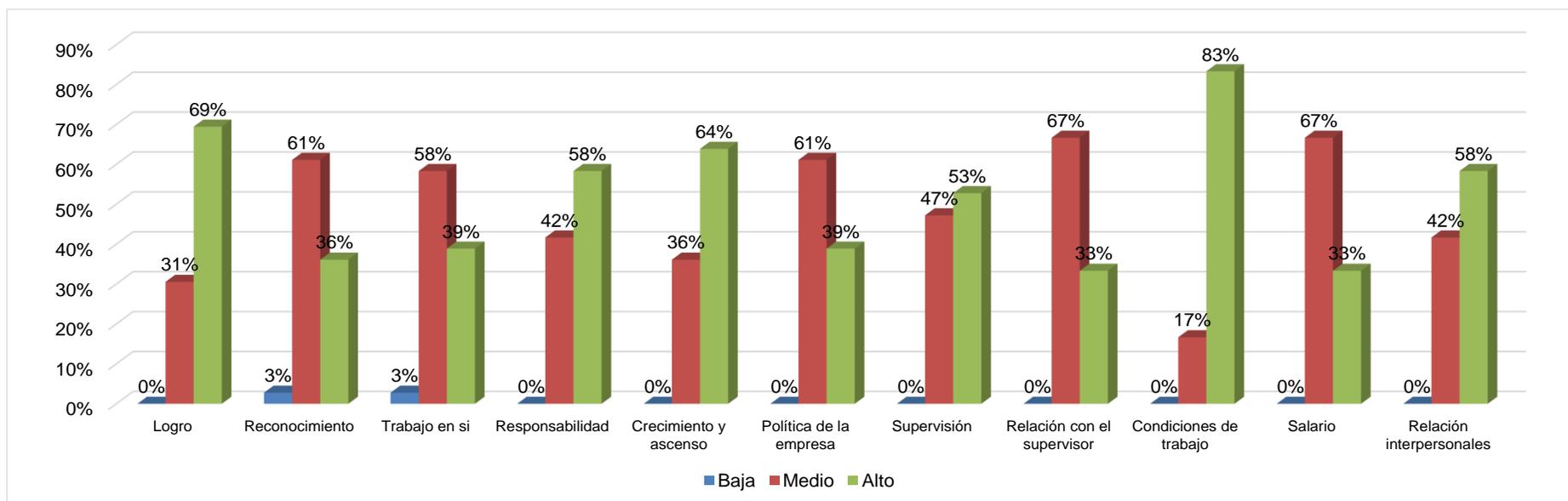
MOTIVACIÓN Factores	Frecuencia					
	Baja		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Logro (P01 – P03)	0	0%	11	31%	25	69%
Reconocimiento (P04 – P06)	1	3%	22	61%	13	36%
Trabajo en si (P07 – P08)	1	3%	21	58%	14	39%
Responsabilidad (P09 – P12)	0	0%	15	42%	21	58%
Crecimiento y ascenso (P13 – P14)	0	0%	13	36%	23	64%
Política de la empresa (P15 – P19)	0	0%	22	61%	14	39%
Supervisión (P20 – P22)	0	0%	17	47%	19	53%
Relación con el supervisor (P23 – P26)	0	0%	24	67%	12	33%
Condiciones de trabajo (P27 – P29)	0	0%	6	17%	30	83%
Salario (P30 – P32)	0	0%	24	67%	12	33%
Relación interpersonales (P33 – P34)	0	0%	15	42%	21	58%

Fuente: *Elaboración propia*

En el Grafico N° 07 se puede observar que el grado de motivación por factores que presentan los trabajadores de la Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, es Alta en 05 de sus factores como, logro, responsabilidad, crecimiento y ascenso, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales, y solo en dos de sus factores, reconocimiento y trabajo en sí, una persona presenta una motivación baja.

Grafico N° 07

Distribución del grado de motivación por factores que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, en la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 14 se identifica que el 64% (23) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan un grado de satisfacción alto y el 36% (13) presentan un grado de satisfacción medio.

Tabla N° 14

Distribución del grado de satisfacción laboral que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019

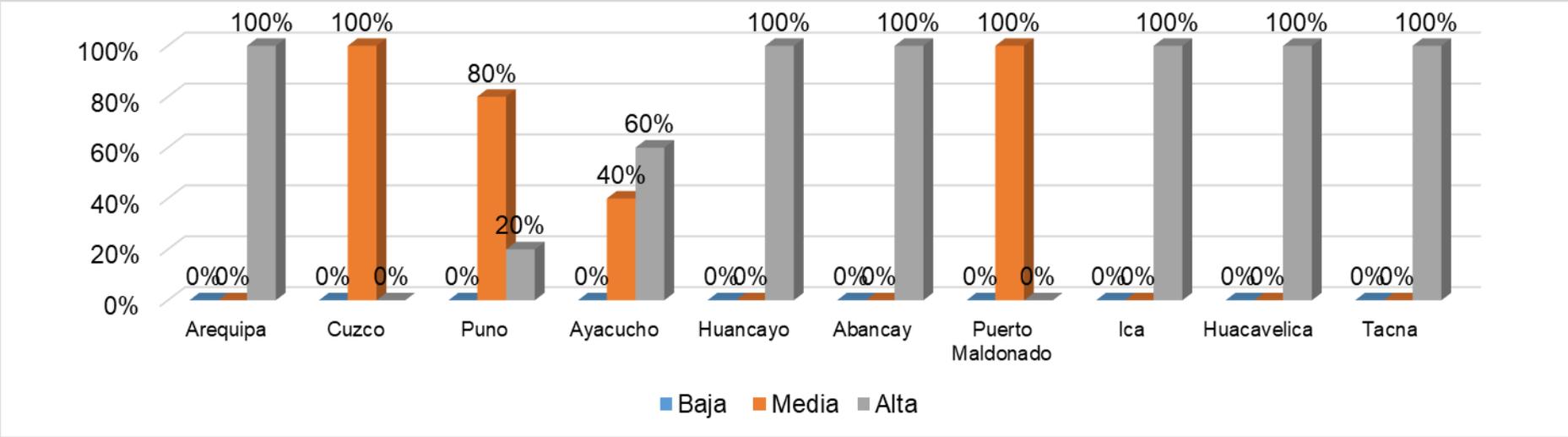
Satisfacción Laboral (P01 – P36)	NIVEL			
	MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%
Arequipa	0	0%	5	100%
Cuzco	5	100%	0	0%
Puno	4	80%	1	20%
Ayacucho	2	40%	3	60%
Huancayo	0	0%	6	100%
Abancay	0	0%	2	100%
Puerto Maldonado	2	100%	0	0%
Ica	0	0%	2	100%
Huancavelica	0	0%	2	100%
Tacna	0	0%	2	100%
TOTAL	13	36%	23	64%

Fuente: Elaboración propia

En el Grafico N° 08 se puede observar que el grado de satisfacción Laboral que presentan el 100% de los servidores públicos de la Oficina Desconcentrada del OSCE de la ciudad de Arequipa, Huancayo, Abancay, Ica, Huancavelica y Tacna es alta, también se tiene que el 100% de personal de Cuzco, y Puerto Maldonado presentan un Satisfacción Laboral media.

Grafico N° 08

Distribución del grado de satisfacción laboral que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 15 se identifica que el 81% (29) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan en el factor de Condiciones Físicas, un grado de satisfacción laboral alto y el 19% (7) presentan un grado de satisfacción laboral medio.

Tabla N° 15

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Condiciones Físicas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019

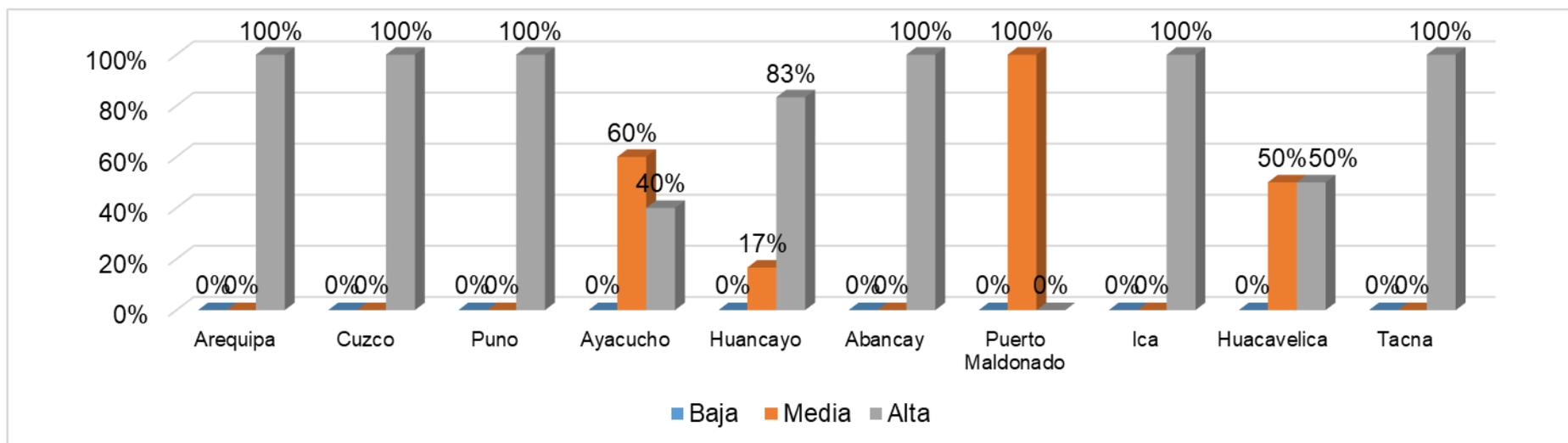
Satisfacción Laboral Factor de Condiciones Físicas	NIVEL			
	MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%
Arequipa	0	0%	5	100%
Cuzco	0	0%	5	100%
Puno	0	0%	5	100%
Ayacucho	3	60%	2	40%
Huancayo	1	17%	5	83%
Abancay	0	0%	2	100%
Puerto Maldonado	2	100%	0	0%
Ica	0	0%	2	100%
Huancavelica	1	50%	1	50%
Tacna	0	0%	2	100%
TOTAL	7	19%	29	81%

Fuente: *Elaboración propia*

En el factor de Condiciones Físicas, el grado de Satisfacción Laboral en el 100% de los servidores públicos de la Oficina Desconcentrada del OSCE de la ciudad de Arequipa, Cuzco, Puno, Abancay, Ica y Tacna es alta debido a que cuentan con buenas instalaciones, y que el 100% de personal de Puerto Maldonado, presentan un Satisfacción Laboral media debido al clima que presentan estas ciudades de frio y calor respectivamente.

Grafico N° 09

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Condiciones Físicas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 16 se identifica que el 97% (35) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan en el factor de Beneficios Sociales y/o Remunerativos, un grado de satisfacción laboral alto y solo el 3% (1) presentan un grado de satisfacción laboral medio.

Tabla N° 16

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Beneficios Sociales y/o Remunerativos que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019

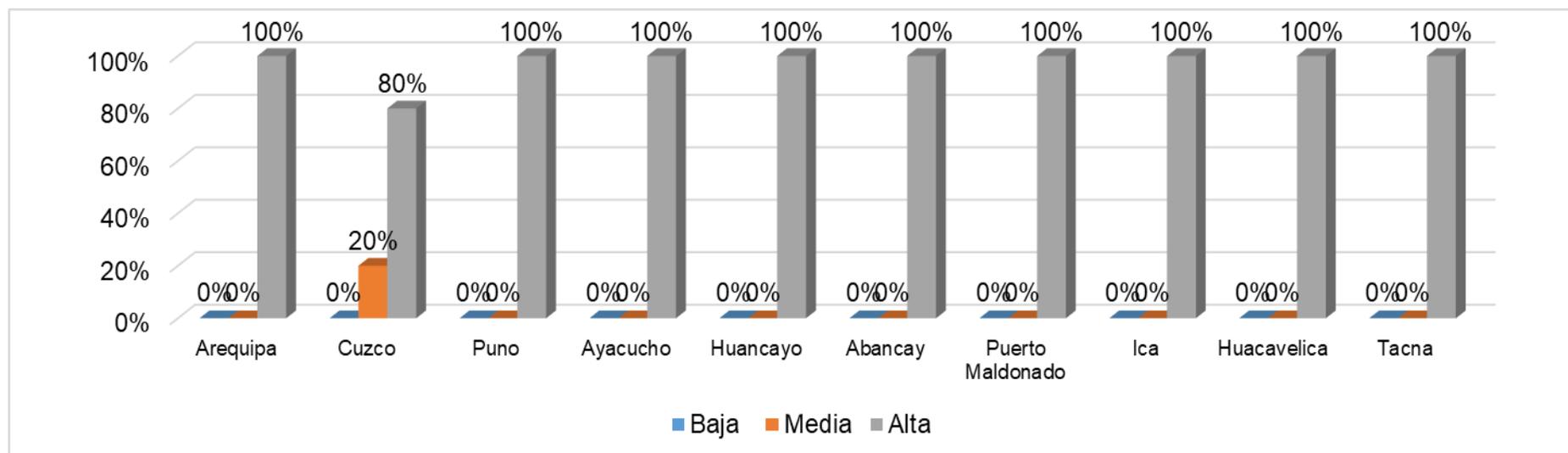
Satisfacción Laboral Factor de Beneficios Sociales y/o Rem.	NIVEL			
	MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%
Arequipa	0	0%	5	100%
Cuzco	1	20%	4	80%
Puno	0	0%	5	100%
Ayacucho	0	0%	5	100%
Huancayo	0	0%	6	100%
Abancay	0	0%	2	100%
Puerto Maldonado	0	0%	2	100%
Ica	0	0%	2	100%
Huancavelica	0	0%	2	100%
Tacna	0	0%	2	100%
TOTAL	1	3%	35	97%

Fuente: *Elaboración propia*

En el factor de Beneficios Sociales y/o Remunerativos, el grado de Satisfacción Laboral en el 100% de los servidores públicos de la Oficina Desconcentrada del OSCE de la ciudad de Arequipa, Puno, Ayacucho, Huancayo, Abancay, Puerto Maldonado, Ica, Huacavelica y Tacna es alta, y que el 20% de personal de Cuzco presenta una Satisfacción Laboral media, se ve que en casi la totalidad de oficinas el personal está de acuerdo con los beneficios sociales y/o remunerativos.

Grafico N° 10

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Beneficios Sociales y/o Remunerativos que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 17 se puede observar que el 72% (26) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan en el factor de Políticas Administrativas, un grado de satisfacción laboral alto y el 28% (10) presentan un grado de satisfacción laboral medio.

Tabla N° 17

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Políticas Administrativas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019

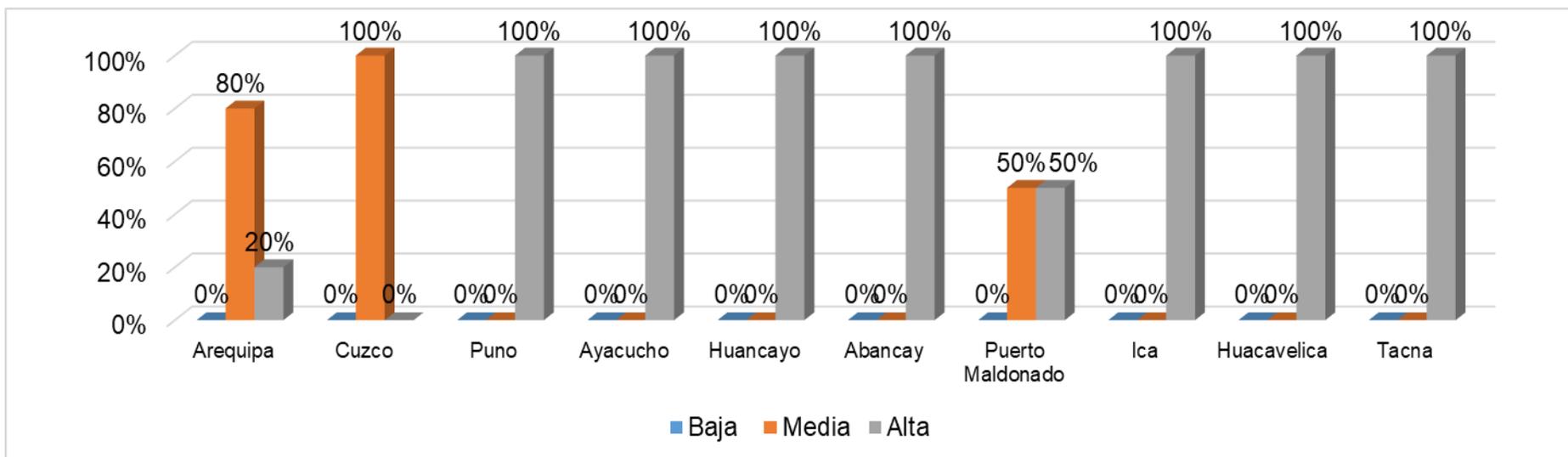
Satisfacción Laboral Factor de Políticas Administrativas	NIVEL			
	MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%
Arequipa	4	80%	1	20%
Cuzco	5	100%	0	0%
Puno	0	0%	5	100%
Ayacucho	0	0%	5	100%
Huancayo	0	0%	6	100%
Abancay	0	0%	2	100%
Puerto Maldonado	1	50%	1	50%
Ica	0	0%	2	100%
Huancavelica	0	0%	2	100%
Tacna	0	0%	2	100%
TOTAL	10	28%	26	72%

Fuente: *Elaboración propia*

En el factor de Políticas Administrativas, el grado de Satisfacción Laboral en el 100% de los servidores públicos de la Oficina Desconcentrada del OSCE de la ciudad de Puno, Ayacucho, Huancayo, Abancay, Ica, Huancavelica y Tacna es alta, debido a que las políticas ya están establecidas y no hay cambios repentinos y que el 100% de personal de Cuzco presenta un Satisfacción Laboral media ya que hay una sobrecarga de trabajo y consideran que no es recompensado su trabajo de la manera adecuada.

Grafico N° 11

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Políticas Administrativas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 18 se puede observar que el 25% (9) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan en el factor de Relaciones Sociales, un grado de satisfacción laboral alto y el 72% (26) presentan un grado de satisfacción laboral medio.

Tabla N° 18

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Relaciones Sociales que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019

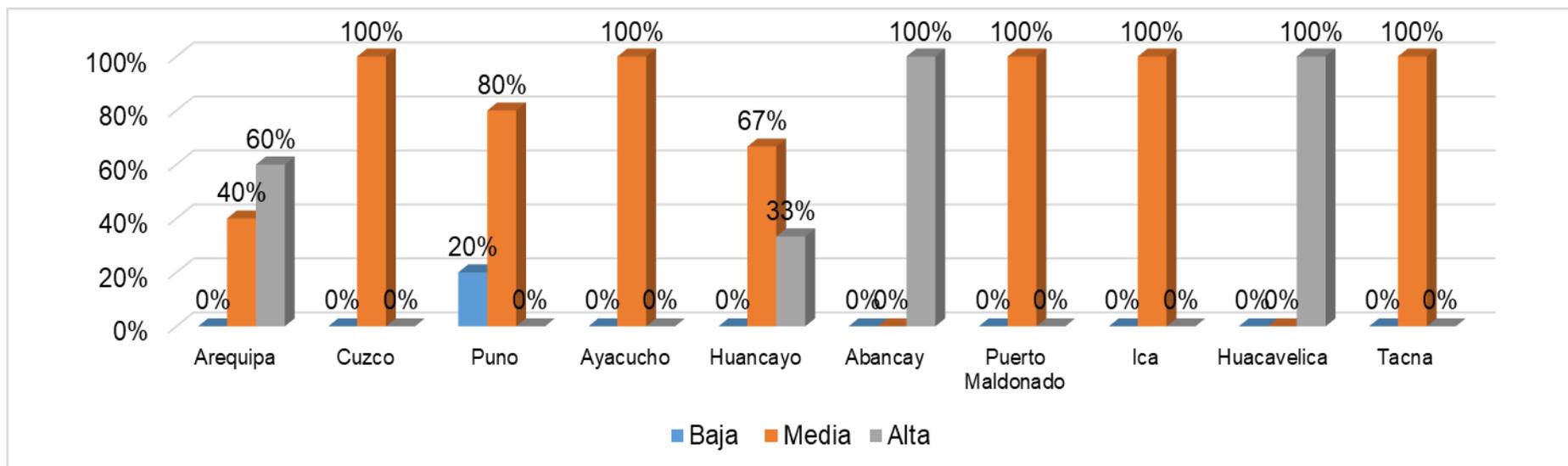
Satisfacción Laboral Factor de Relaciones Sociales	NIVEL					
	BAJA		MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%	N°	%
Arequipa	0	0%	2	40%	3	60%
Cuzco	0	0%	5	100%	0	0%
Puno	1	20%	4	80%	0	0%
Ayacucho	0	0%	5	100%	0	0%
Huancayo	0	0%	4	67%	2	33%
Abancay	0	0%	0	0%	2	100%
Puerto Maldonado	0	0%	2	100%	0	0%
Ica	0	0%	2	100%	0	0%
Huancavelica	0	0%	0	0%	2	100%
Tacna	0	0%	2	100%	0	0%
TOTAL	1	3%	26	72%	9	25%

Fuente: Elaboración propia

En el factor de Relaciones Sociales, el grado de Satisfacción Laboral en el 100% de los servidores públicos de la Oficina Desconcentrada del OSCE de la ciudad de Abancay y Huancavelica es alta, debido a una buena afinidad entre los trabajadores y que el 100% de personal de Cuzco, Ayacucho, Puerto Maldonado y Tacna presentan una Satisfacción Laboral media ya que a veces pueden existir discordancias entre los compañeros de trabajo debido a una falta de comunicación.

Grafico N° 12

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Relaciones Sociales que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 19 se puede observar que el 14% (5) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan en el factor de Desarrollo Personal, un grado de satisfacción laboral alto, el 72% (26) presentan un grado de satisfacción laboral medio y el 14% (5) un grado de satisfacción bajo.

Tabla N° 19
Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Desarrollo Personal que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019

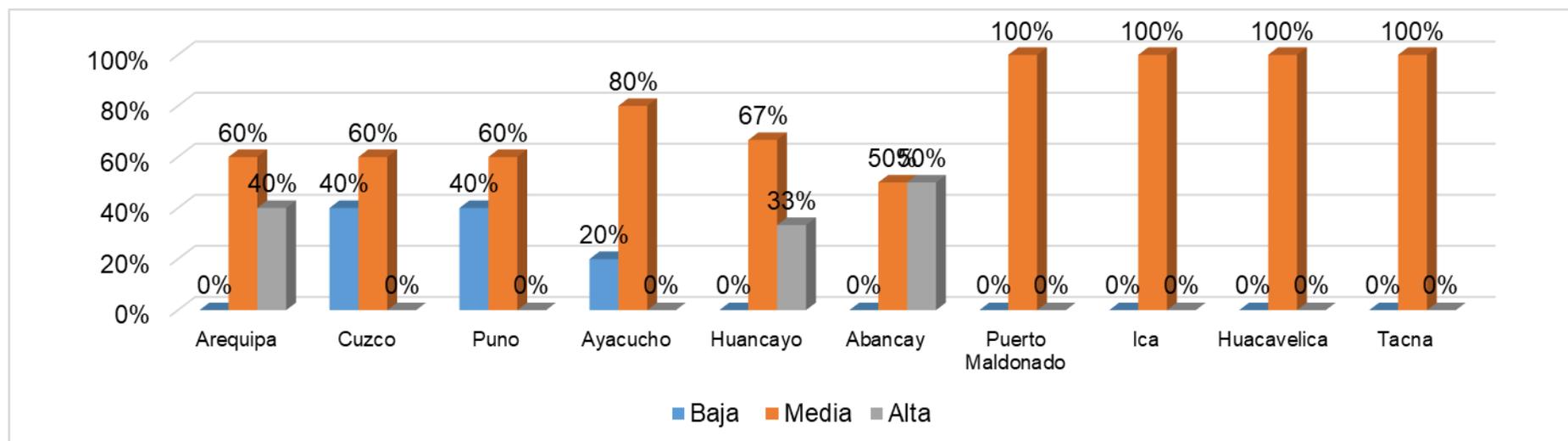
Satisfacción Laboral Factor de Desarrollo Personal	NIVEL					
	BAJA		MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%	N°	%
Arequipa	0	0%	3	60%	2	40%
Cuzco	2	40%	3	60%	0	0%
Puno	2	40%	3	60%	0	0%
Ayacucho	1	20%	4	80%	0	0%
Huancayo	0	0%	4	67%	2	33%
Abancay	0	0%	1	50%	1	50%
Puerto Maldonado	0	0%	2	100%	0	0%
Ica	0	0%	2	100%	0	0%
Huancavelica	0	0%	2	100%	0	0%
Tacna	0	0%	2	100%	0	0%
TOTAL	5	14%	26	72%	5	14%

Fuente: Elaboración propia

En el factor de Desarrollo Personal, el grado de Satisfacción Laboral en el 100% de los servidores públicos de la Oficina Desconcentrada del OSCE de la ciudad de Puerto Maldonado, Ica, Huancavelica y Tacna es media, y en las demás oficinas es compartido, presentando en las oficinas de Cuzco, Puno y Ayacucho, donde el personal siente que el trabajo que realizan no es acorde y adecuado con sus especialidades, y que tienen un techo de crecimiento laboral en la institución, también hay trabajadores que tienen varios años de trabajo y continúan con el mismo puesto sin llegar a ser responsables de oficina .

Grafico N° 13

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Desarrollo Personal que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 20 se puede observar que el 17% (6) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan en el factor de Desempeño de Tareas, un grado de satisfacción laboral alto y el 81% (29) presentan un grado de satisfacción laboral medio.

Tabla N° 20

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Desempeño de Tareas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019

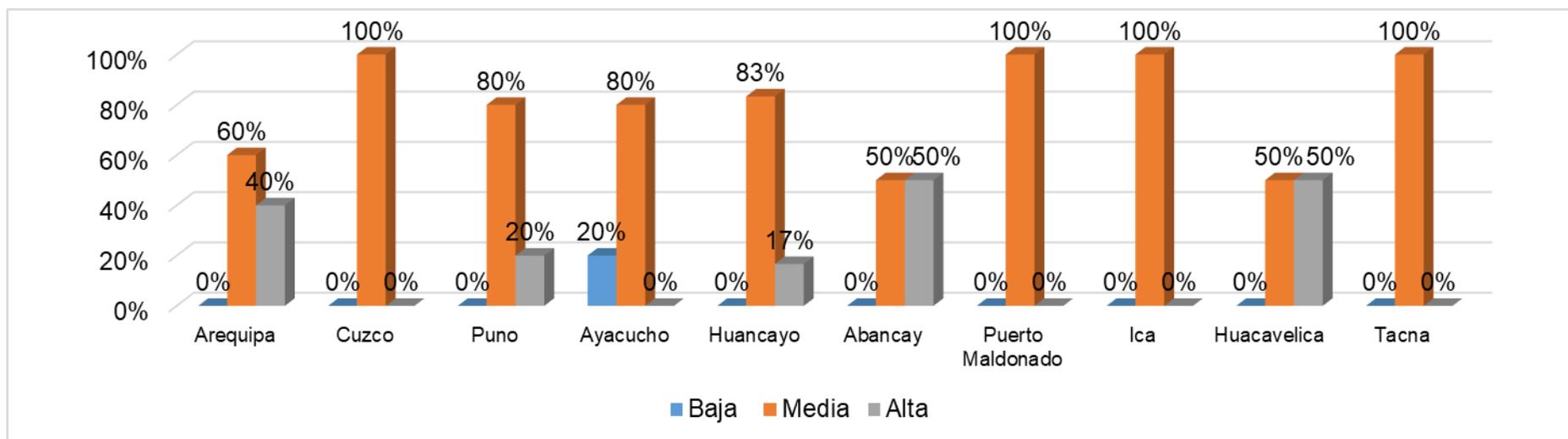
Satisfacción Laboral Factor de Desempeño de Tareas	NIVEL					
	BAJA		MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%	N°	%
Arequipa	0	0%	3	60%	2	40%
Cuzco	0	0%	5	100%	0	0%
Puno	0	0%	4	80%	1	20%
Ayacucho	1	20%	4	80%	0	0%
Huancayo	0	0%	5	83%	1	17%
Abancay	0	0%	1	50%	1	50%
Puerto Maldonado	0	0%	2	100%	0	0%
Ica	0	0%	2	100%	0	0%
Huancavelica	0	0%	1	50%	1	50%
Tacna	0	0%	2	100%	0	0%
TOTAL	1	7%	29	81%	6	17%

Fuente: *Elaboración propia*

En el factor de Desempeño de Tareas, el grado de Satisfacción Laboral en el 100% de los servidores públicos de la Oficina Desconcentrada del OSCE de la ciudad de Cuzco, Puerto Maldonado, Ica y Tacna es media, siendo el nivel de satisfacción laboral compartido en las demás oficinas debido a que se tiene mucha carga laboral, sienten que no se valora el trabajo que realizan y algunas de las funciones que realizan no cumple sus expectativas.

Grafico N° 14

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Desempeño de Tareas que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 21 se puede observar que el 22% (8) de los colaboradores de las Oficinas Desconcentradas de OSCE de la Región Sur y Centro, presentan en el factor de Relación con la Autoridad, un grado de satisfacción laboral alto y el 78% (28) presentan un grado de satisfacción laboral medio.

Tabla N° 21

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Relación con la Autoridad que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019

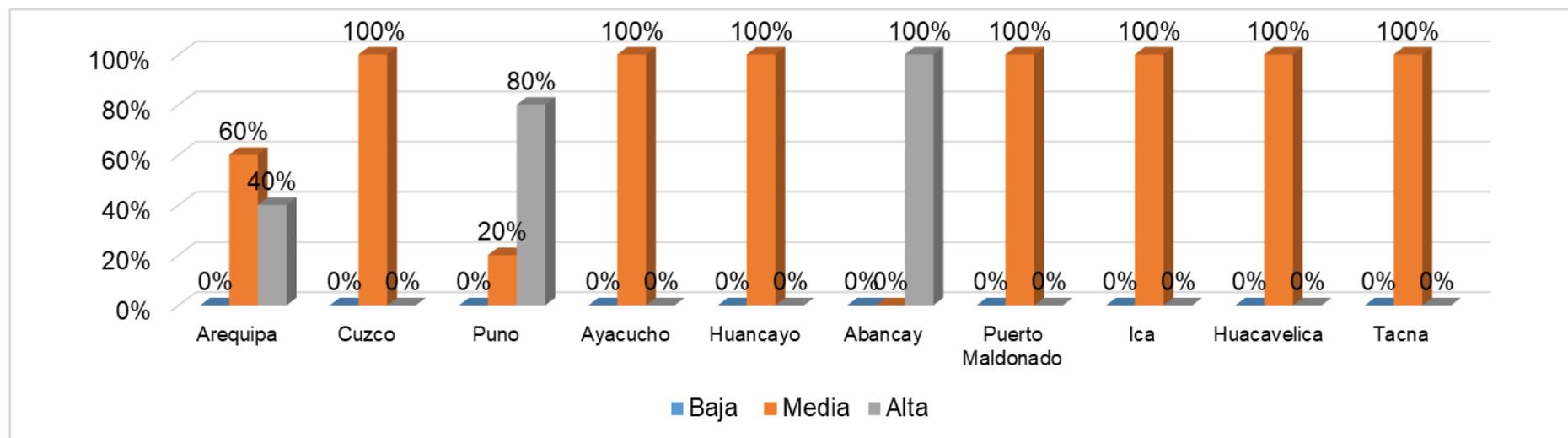
Satisfacción Laboral Factor de Relación con la Autoridad	NIVEL			
	MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%
Arequipa	3	60%	2	40%
Cuzco	5	100%	0	0%
Puno	1	20%	4	80%
Ayacucho	5	100%	0	0%
Huancayo	6	100%	0	0%
Abancay	0	0%	2	100%
Puerto Maldonado	2	100%	0	0%
Ica	2	100%	0	0%
Huancavelica	2	100%	0	0%
Tacna	2	100%	0	0%
TOTAL	28	78%	8	22%

Fuente: Elaboración propia

En el factor de Relación con la Autoridad, el grado de Satisfacción Laboral en el 100% de los servidores públicos de la Oficina Desconcentrada del OSCE de la ciudad de Abancay es alta, y que el 100% de personal de Cuzco, Ayacucho, Huancayo, Puerto Maldonado, Ica, Huancavelica y Tacna presentan un Satisfacción Laboral media, debido a que consideran que sus superiores no son muy comprensivos aun así la relación con los jefes es cordial.

Grafico N° 15

Distribución del grado de satisfacción laboral por el factor de Relación con la Autoridad que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 22 se puede observar que el 81% (29) de los servidores públicos de las 10 Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, presentan una satisfacción laboral alta en el factor de Condiciones Físicas, el 97% (35) en el factor de Beneficios sociales o remunerativos y el 72% (26) en el factor de Políticas Administrativas.

Tabla N° 22

Distribución del grado de satisfacción laboral por factores que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019

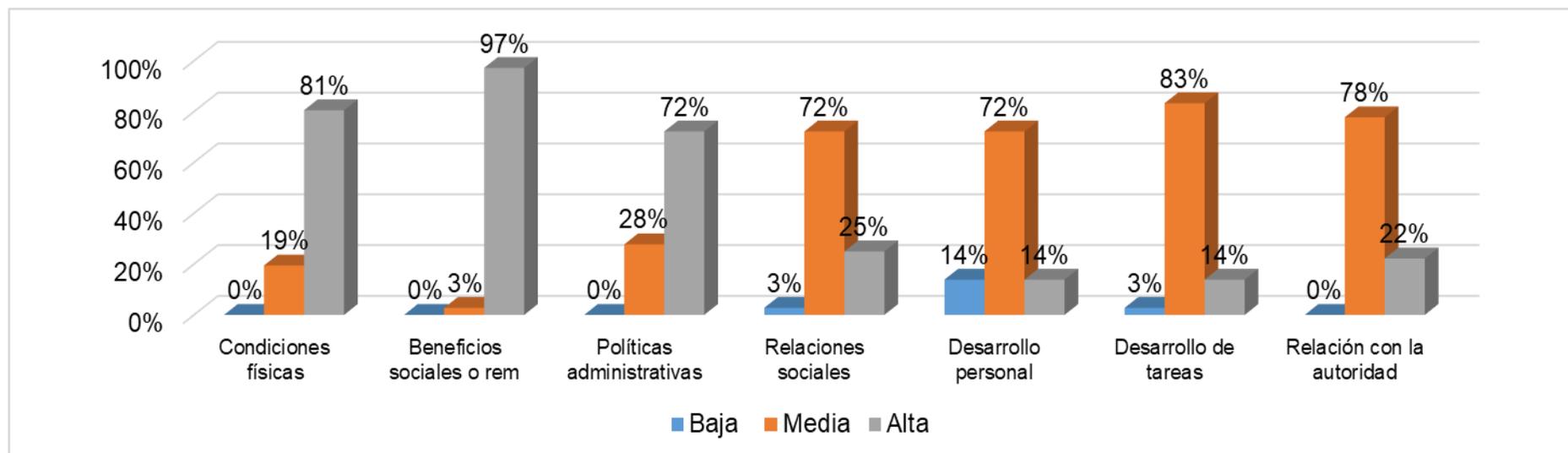
Satisfacción Laboral por factores	NIVEL					
	BAJA		MEDIA		ALTA	
	N°	%	N°	%	N°	%
Condiciones físicas	0	0%	7	19%	29	81%
Beneficios sociales o rem	0	0%	1	3%	35	97%
Políticas administrativas	0	0%	10	28%	26	72%
Relaciones sociales	1	3%	26	72%	9	25%
Desarrollo personal	5	14%	26	72%	5	14%
Desarrollo de tareas	1	3%	30	83%	5	14%
Relación con la autoridad	0	0%	28	78%	8	22%

Fuente: *Elaboración propia*

El 83% (30) del personal de las 10 oficinas del OSCE de la Región Sur y Centro, presentan una satisfacción laboral media en el factor de Desarrollo de Tareas, el 78% (28) en el factor de relación con la Autoridad y el 72% (26) en Relaciones sociales y Desarrollo Personal, presentando solo una satisfacción baja en un 14% (5) en Desarrollo Personal.

Grafico N° 16

Distribución del grado de satisfacción laboral por factores que presentan los servidores públicos de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, de la Región Sur y Centro, 2019



Fuente: Elaboración propia

En resumen, respecto a:

- 1) La correlación existente entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores, se ha determinado en el estudio que, en efecto, existe una relación significativa entre ambas, reflejado en cada una de las diez Oficinas Desconcentradas de la OSCE, de la Región Sur y Centro.

Tabla N° 23

Correlación entre la satisfacción laboral y la motivación

		Motivación laboral	Satisfacción laboral
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,864**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,864**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se realizó las correlaciones entre las variables de Satisfacción Laboral y la Motivación, mediante el coeficiente de correlación de Pearson que dio un resultado de ,864 presentando una correlación positiva, también se interpretó que tiene una correlación directa, ya que si aumenta una variable también aumentará la otra

2) De la misma manera, la satisfacción laboral y motivación del personal se manifiesta, en promedio, favorablemente en las diez Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, alcanzando un 61% de la población una motivación alta (Ver Tabla N° 11) y un 64% una satisfacción laboral alta (Ver Tabla N° 15). Por otro lado, se aprecia que existen factores determinantes de la satisfacción laboral del personal en las oficinas desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, como condiciones físicas con 81%, beneficios sociales o remuneraciones con 97% y políticas administrativas con 72% (Ver Tabla N° 23) y factores determinantes de la motivación como, logro con 69%, responsabilidad con 58%, crecimiento y ascenso con 64%, supervisión con 53%, condiciones de trabajo con 83% y relaciones interpersonales con 58% (Ver Tabla N° 14). Asimismo, se puede inferir que el nivel de satisfacción del personal puede mejorar si se seleccionan las estrategias adecuadas en las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, mencionadas entre las recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Las políticas laborales de las organizaciones están orientadas a cumplir objetivos sobre la base de la satisfacción laboral del personal en cuanto a sus funciones asignadas. Solo así se podrán mantener un nivel de rendimiento esperado.

Algunos autores destacan la importancia de tener un nivel adecuado de satisfacción laboral: Koontz y Weihrich (2004), señalan que un individuo siempre está rodeado de un clima laboral y de reglas o normas que, circunstancialmente, sirven como elementos de motivación. Sin embargo, se encontraron en la investigación que otras medidas no reglamentaritas también pueden ofrecer oportunidades de satisfacción como la aplicación de estrategias centrada en el personal, para que se fidelice aún más a los colaboradores y se genere un ambiente laboral positivo y de reconocimiento a sus labores.

Así se tiene que la delegación de liderazgo hace posible bregar por los objetivos de la organización para que los colaboradores, paralelamente, persigan sus metas profesionales. Esta es una herramienta participativa y de mejora continua. Se recuerda que empoderar al colaborador de una dependencia, en este caso estatal, impulsan la autonomía y la creatividad que tiene cada uno. Para Iñiguez Chamoro en su estudio para medir y diagnosticar el clima laboral en las entidades públicas, consideró que el liderazgo y la comunicación del personal son

importantes ya que estos factores determinaron un nivel alto de satisfacción y generan fidelización en el personal.

Para Figueroa y Tabarez (2012), el desempeño de los trabajadores se encuentra vinculado a la motivación y la calidad de vida laboral ya que ellos muestran una mejor actitud al realizar sus actividades en el día a día.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003), cuando se refieren a la satisfacción laboral, enfatizan los sentimientos y las emociones favorables o desfavorables con que los empleados entienden u observan su trabajo, es decir, la relacionan con una actitud afectiva. Al respecto este estudio confirma este acercamiento conceptual de Davis y Newstrom (2003), porque al ser los sentimientos o la actitud afectiva de carácter individual, la única manera de medirlos es a través de encuestas periódicas.

La vida del trabajador pasa por distintas etapas, sus procesos no son constantes, y ante eso es necesario identificar las necesidades del personal, centralizar en un sistema estos procesos es una medida que viene adoptándose paulatinamente en el OSCE, o sea, centralizar esta información valiosa como las encuestas del comportamiento organizacional y las evaluaciones de desempeño. Loitegui (1990), tiene un pensamiento similar a Davis y Newstrom (2003), respecto de lo afectivo. También dentro de los antecedentes para Tuñoque y Vásquez (2017), concluye que la motivación es importante para tener colaboradores satisfechos con su vida laboral lo cual influye en su vida personal.

En la presente investigación se encontró que las experiencias positivas en cada Oficina Desconcentrada, aunque de manera no articulada aún, se propician mediante actividades que hacen sentir al colaborador que son pieza clave en la organización, como lo demuestran las encuestas. Frente a este propósito contar con un cuadro de mando en donde se visualicen los indicadores, informes o registros de evolución de cada oficina ayudará a deshacer los cuellos de botella y que impactan en el rendimiento de las mismas.

Robbins (2004) aduce que la satisfacción laboral se genera mediante trabajos mentalmente desafiantes, recompensas equitativas, relaciones con los colegas, etc., lo que redundaría en el desempeño y la productividad (reduciendo el ausentismo y la rotación). Aunque la productividad no ha sido tema de análisis en este estudio, se puede añadir que crear espacios que promuevan el desarrollo del personal permite reducir los costos de contratación en un 46% y los gastos laborales en un 10%.¹ Sobre el ausentismo o deserción laboral, se puede mencionar que el 50% de trabajadores senior (de 30 años a más) cambia de trabajo en los primeros 18 meses de contratación, ya sea porque se presentan situaciones u oportunidades que alteran el sentido de la trayectoria, como una mejor remuneración, la alternativa de realizar home office y los procesos de adiestramiento permanentes; situaciones que se valoran al momento de decidir un viraje en el campo laboral.

Para Fuentes (2012), que tuvo la finalidad de establecer la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral concluyó que no existe una relación

¹ Según Informe Employer Branding de la firma Lawson Delaney, 2017.

significante, sin embargo, en el presente estudio la motivación del personal significa que los trabajadores puedan mejorar su productividad.

Robbins (2004), también expone que las organizaciones de mayor tamaño suelen abrumar al personal y limitar las actividades que sirven como apoyo, además de reducir los márgenes de cercanía personal y de trabajo en equipo. Como bien han mostrado los resultados, en líneas generales, los factores como políticas administrativas, beneficios sociales o remunerativos y las condiciones físicas, son los que tienen más satisfechos a los trabajadores de las oficinas del OSCE de la Región Sur y Centro, debido a que cuentan con las comodidades en las instalaciones donde laboran y que las políticas de trabajo y los sueldos ya están establecidos.

Cuando se les preguntó a los encuestados si la relación con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos es agradable, la mayoría respondió afirmativamente, factor que facilita la convivencia diaria y ayuda a conseguir los objetivos institucionales. Con estos datos se puede decir que, en su mayoría, los encuestados mantienen una relación cordial con sus compañeros y jefes en las ciudades de Arequipa, Abancay, Huancayo y Huancavelica, esto aporta al trajinar cotidiano y al desarrollo de sus actividades, siendo el resto de ciudades un trato normal entre los colaboradores.

Por su parte, Chiavenato (2002), entiende que el comportamiento es motivado porque distingue que en todo comportamiento humano existe una finalidad, es decir, no es casual ni aleatorio, al contrario, siempre está orientado hacia algún objetivo. Y al respecto, al concebir al ser humano capaz de luchar por sus ideales,

éste siempre buscará mejorar su situación personal (o profesional), y es así que también en las encuestas se manifiesten que están relativamente satisfechos con sus ingresos o remuneraciones, esto no quiere dar a entender que conservan un espíritu de conformismo laboral.

Quizá una forma de atender sus expectativas de movilidad social en la organización, fortalecer y mejorar su visión organizacional incrementando sus habilidades gerenciales y sus capacidades de toma de decisión, también se identifica que no están satisfechos con el desarrollo personal ya que mucho de ellos perciben que tienen un techo de crecimiento en la organización.

En cuanto a los antecedentes, los resultados del estudio se acercaron mucho a la confirmación de la hipótesis principal del estudio realizado por Reynaga (2015), ya que la motivación es parte fundamental para el desempeño laboral, de la misma manera como es la motivación para la satisfacción laboral del presente estudio.

Por otro lado, La investigación de Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), difiere de la presente, respecto de que, en cada gobierno local estudiado, en su caso, el nivel de satisfacción varía de acuerdo a la condición laboral de cada trabajador. En la investigación el tipo de contrato no incide de manera determinante en el nivel de satisfacción laboral del personal de cada Oficina Desconcentrada.

El Estudio de los maestrillos Catalina, Macías, Lira, Zapana y Triviño (2016), coincide con varios de los hallazgos encontrados sobre los factores intrínsecos a la satisfacción de los trabajadores, respecto de la remuneración, con la

supervisión, con el ambiente físico de trabajo, y con la calidad de trabajo. En ese sentido, los factores internos, como en la presente investigación, son de mayor significancia en relación a los factores externos, especialmente en el comportamiento de la satisfacción laboral, como así lo comprueba la tesis antecedente.

Otro de los antecedentes abordó el tema de la productividad como variable a estudiar en relación a la satisfacción laboral, aspecto que esta investigación no abordó específicamente, sin embargo, se puede afirmar que ambos estudios recomiendan realizar mediciones de satisfacción laboral de manera periódica para poder mantener actualizada la información y proponen una estrategia como lo es la comunicación asertiva con la finalidad de mejorar la satisfacción de los trabajadores mediante capacitaciones. También, al igual que la presente investigación, concluyó que es importante que los trabajadores se sientan satisfechos y rindan de la mejor manera, o que se verá reflejado con una mejora en la productividad.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Aplicados los instrumentos del estudio, para determinar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación en el personal de las 10 (diez) Oficinas Desconcentradas de la OSCE de la Región Sur y Centro, se afirma que si existe una relación importante entre las variables y se ha determinado la implicancia que tiene la motivación del personal para la satisfacción laboral y su importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

SEGUNDA: En cuanto al primer objetivo específico, se han hecho evidentes distintas formas de manifestación de la satisfacción laboral del personal de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, donde se identificación las condiciones físicas donde desempeñan sus labores, los beneficios sociales que reciben, y las políticas administrativas que presenta la entidad.

TERCERA: Respecto del segundo objetivo específico, se concluye que se han identificado los principales factores de la motivación de los trabajadores de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, como las condiciones de trabajo, el logro de los trabajadores y crecimiento y ascenso que se presenta en la entidad.

CUARTA: Siendo el tercer objetivo la selección de las estrategias para mejorar la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores de las Oficinas Desconcentradas del OSCE de la Región Sur y Centro, se concluyen que debe seguir estrategias como, optimizar los canales de comunicación para mejorar el desarrollo de las tareas diarias, generar reconocimiento al personal por sus logros y alcance de objetivos, fomentar el trabajo en equipo mejorando la relación con el supervisor e incentivando a los trabajadores con programas de capacitación y alternativas de crecimiento y ascenso.

QUINTA: Se reportan diferencias significativas en el registro del nivel de satisfacción laboral entre el personal de las oficinas encuestadas en algunos de los factores como condiciones físicas en la ciudad de Ayacucho, Políticas administrativas en Arequipa y Cuzco donde tienen una satisfacción media, relaciones sociales baja en Puno, se considera bajo el desarrollo de personal en Cuzco y Puno, el desarrollo de tareas medio en la mayoría de oficinas y la relación con la autoridad de media a buena en todas las oficinas.

RECOMENDACIONES

1. Realizar la mediación de la satisfacción laboral y la motivación del personal a nivel nacional en todas las Oficinas Desconcentradas del OSCE.
2. Realizar mediciones de satisfacción laboral con cierta regularidad para tener información actualizada de dicha variable, esto con el fin de identificar las necesidades del personal de cada una de las Oficinas Desconcentradas y hacer de conocimiento al área de recursos humanos sobre las estrategias a establecer.
3. Se recomienda fortalecer los factores críticos de la motivación como el trabajo en sí, mediante una mejor distribución de funciones por parte de los responsables de oficina, también motivar la responsabilidad de los trabajadores mediante el planteamiento de metas y objetivos generando compromiso en cada de ellos.
4. Como mecanismo de mejora de la satisfacción laboral del personal encuestado, se recomienda prácticas continuas de reconocimiento de su desempeño, previa evaluación del mismo, trabajando en la motivación de cada colaborador y reforzando la relación positiva entre el responsable de oficina y el colaborador, a través de felicitaciones públicas y agradecimientos.

5. Así también, se recomienda gestionar un programa de incentivos para el mejor desempeño laboral del personal de las Oficinas Desconcentradas como capacitaciones externas, reconocimiento a nivel de la entidad como trabajador destacado, calificación para los futuros ascensos y participación en eventos de integración.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Achaerandio, L. (2001). *Iniciación a la práctica de la investigación*, 5ta. Edición por Universidad Rafael Landívar.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades* (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2012)
- Amorós, F. (2011), *Factores de satisfacción laboral*.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos.
- Castro, J. (2010). *Aplicación de los Estímulos Organizacionales para el Mejoramiento del Clima Organizacional*. Callao-Perú.
- Catalina, Macías, Lira, Zapana y Triviño (2016). *El Estudio de los Determinantes de la Satisfacción Laboral de los Docentes en la Institución EGATUR* (2016). Escuela de Postgrado Neumann Business School.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Davis, K. (1998). *El comportamiento humano en el trabajo*. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Decreto Legislativo N° 1057. (2008) Decreto Legislativo que regula el régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios. Presidencia del Consejo de Ministros

- Figuroa y Tabares (2012). La motivación y calidad de vida laboral en una empresa de servicios públicos domiciliarios del sector eléctrico: Una oportunidad de mejoramiento de la productividad organizacional, Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Colombia
- Fuentes, S. (2012). "Satisfacción Laboral y su Influencia En La Productividad", Delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango, México, Universidad Rafael Landívar
- García, M. (2001). La Importancia de la Evolución del Desempeño. España: Prentice Hall.
- Gutiérrez, I. (2016). Contrataciones del estado y gobiernos locales en la provincia de Islay – Arequipa 2016, Universidad César Vallejo
- Herzberg, F. (2000). Gestión Empresarial. México: Mc Graw.
- Íñiguez, O. (2017). *Diagnóstico del clima laboral del personal administrativo encargado de los procesos habilitantes de apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Rumiñahui GADMUR* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Kootz, H, y Weihrich, H. (1998) Administración 11ª. Edición. México: McGraw
- Kreitner y Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las organizaciones. Madrid
- Loitegui, J. (1990). Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Marin Samanez, Helen Stephani, & Placencia Medina, Maritza Dorila. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

- Maslow, A. (1965). Vida Enseñanza del Creador de la Psicología Humanista. Madrid: Mc Graw Hill.
- Maslow, A. (1991) Motivación y personalidad. España: Díaz de Santos, S.A. McGrawHill Interamericana Editores, S. A. de C. V. 5ª. Edición.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral, Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid, España.
- Newstron, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), <http://portal.osce.gob.pe/osce/>
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Padilla, S. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Reynaga, Y. (2015). Motivación y Desempeño Laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, Universidad Nacional José María Arguedas)
- Robbins, S. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México.
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. (2009). Psicología del Trabajo. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).

- Roldan, P. (2009), Calidad y productividad. Revista de la escuela internacional de Coaching.
- Tuñoque, Y., & Vásquez, D. (2017). Estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la región Lambayeque, Chiclayo 2014.
- Werther, W. y Davis, K. (2005), Administración de personal y recursos humanos. México.
- Willing, E. (2007). 50 Cosas que hay que saber sobre Management. Barcelona: Planeta S.A.
- Yachas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Fuentes de Internet

Cuestionario Sobre Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De Manipulado Y Envasado Hortofrutícola. Servicio Andaluz de Empleo. Recuperado de www.juntadeandalucia.es/.../Cuestionario%20sobre%20Satisfacción%20Laboral-3.pdf

Cuestionario de Satisfacción Laboral (Curso 2004-2005) del Personal de Administración y Servicios. Unidad de Evaluación de la Calidad. Universidad de Salamanca. Recuperado de http://qualitas.usal.es/docs/PAS_2005_cuestionario.pdf

Cuestionario de Satisfacción Laboral (2014) de la tesis de licenciatura "Nivel De Satisfacción Laboral Que Poseen los Empleados De La Dirección de Área de Salud de Huehuetenango y su Relación con el Género. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Nancy.pdf>

Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998). Psicología de la seguridad. Universidad de Valencia. Recuperado de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S04_82.PDF

Modelo de encuesta en Escala de Opiniones SL-SPC de la tesis Satisfacción Laboral y su relación con algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades, para obtener el Grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas. Recuperado de tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593

ANEXOS

ANEXO N° 01: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Escala de Opiniones SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL		TDA	DA	I	ED	TED
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la relación de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal.					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.	El jefe es comprensivo.					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.	La sensación que tengo sobre mi trabajo es que me están explotando.					
16.	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.	Me disgusta mi horario.					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23.	El horario de trabajo me resulta incomodo					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26.	Mi trabajo me aburre					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28.	En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodamente					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente					
30.	Me gusta el trabajo que realizo					
31.	No me siento a gusto con el jefe					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33.	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentariamente no es reconocido					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36.	El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

TDA (Totalmente de acuerdo) **DA** (De acuerdo) **I** (Indefinido) **ED** (En desacuerdo) **TED** (totalmente en desacuerdo)

Género: Masculino Femenino

Condición laboral: Funcionario

Empleado

Practicante

CAS

Tiempo de servicio: Años _____

Meses _____

ANEXO Nº 02: CRITERIOS PARA LOS PUNTOS DE MEDICIÓN

PERCENTILES MOTIVACIÓN LABORAL (CRITERIOS PARA LOS PUNTOS DE CORTE)

Estadísticos

		Logro	Reconocimiento	Trabajo en si	Responsabilidad	crecimiento y ascenso	Política de la empresa	Supervisión	Relación con el supervisor	Condiciones de trabajo	Salario	Relaciones interpersonales	Suma motivación
N	Válidos	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Percentiles	33,3333333	11,000	9,333	6,000	16,000	6,333	21,000	11,000	14,000	12,333	11,000	6,333	123,333
	66,6666666	12,000	12,000	7,000	17,000	8,000	23,333	13,000	15,000	14,666	12,333	7,666	139,333

PERCENTILES SATISFACCIÓN LABORAL (CRITERIOS PARA LOS PUNTOS DE CORTE)

Estadísticos

Satisfacción Laboral		Condiciones físicas	Beneficios sociales	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desarrollo de tareas	Relación con la autoridad	Políticas administrativas	Satisfacción laboral
N	Válidos	15	15	15	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mínimo	13	12	14	22	22	19	16	127
	Máximo	23	17	18	28	26	26	24	156
Percentiles	33,33333333	18,00	13,33	15,00	24,00	23,33	22,33	18,33	133,33
	66,66666667	20,67	15,67	16,00	25,00	24,67	25,67	21,00	148,00

ANEXO Nº 03: ENCUESTA DE MOTIVACIÓN

Cuestionario de dos factores de Herzberg

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL		TDA	DA	I	ED	TED
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos.					
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.					
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.					
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.					
6	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.					
7	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.					
8	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.					
9	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio.					
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.					
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.					
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.					
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.					
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.					
15	En el trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales.					
16	Me siento conforme con mi horario laboral.					
17	Entiendo claramente la misión y visión de la organización					
18	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.					
19	Me siento conforme con las normas y políticas de la institución					
20	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo.					
21	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo					
22	La gerencia es competente en llevar el negocio.					
23	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo					
24	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.					
25	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.					
26	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores					
27	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente					
28	Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo					
29	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.					
30	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo					
31	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo					
32	Recibo los beneficios de acuerdo a ley					
33	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
34	Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo					

TDA (Totalmente de acuerdo) **DA** (De acuerdo) **I** (Indefinido) **ED** (En desacuerdo) **TED** (totalmente en desacuerdo)

ANEXO Nº 04: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

INFORME JUICIO DE EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LAS OFICINAS DESCONCENTRADAS DEL OSCE EN AREQUIPA, PUNO Y CUSCO, 2018

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO: RAMIREZ CANDIA, MARIELA

GRADO ACADEMICO: LICENCIADA

INSTITUCION EN LA QUE TRABAJA: ASOCIACIÓN BENEFICA PRISMA

INSTRUMENTO MOTIVO DE LA INVESTIGACION: ENCUESTA

CARGO QUE DESMPEÑA: ADMINISTRADORA DE PROYECTO

ALUMNO QUE REALIZA LA INVESTIGACION: YULIANA APONTE PINTO

	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	los ítems están formulados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades			X		
OBJETIVIDAD	los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales			X		
ACTUALIDAD	el instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico			X		
ORGANIZACIÓN	los ítems de instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis , problemas y objetivos de la investigación				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y claridad			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido.			X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad del motivo de investigación				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno más adecuado.				X	
SUBTOTAL		0	0	5	5	0
TOTAL						


 Mariela Ramirez Candia
 DNI: 41187740

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

INFORME JUICIO DE EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LAS OFICINAS DESCONCENTRADAS DEL OSCE EN AREQUIPA, PUNO Y CUSCO, 2018

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO: TALAVERA HUERTA, ALVARO

GRADO ACADEMICO: PSICOLOGO

INSTITUCION EN LA QUE TRABAJA: MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.

INSTRUMENTO MOTIVO DE LA INVESTIGACION: ENCUESTA

CARGO QUE DESMPEÑA: BUSSINESS DEVELOPMENT MANAGER

ALUMNO QUE REALIZA LA INVESTIGACION: YULIANA APONTE PINTO

	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	los ítems están formulados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades					X	
OBJETIVIDAD	los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				X		
ACTUALIDAD	el instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico					X	
ORGANIZACIÓN	los ítems de instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis , problemas y objetivos de la investigación				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y claridad					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido.					X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad del motivo de investigación				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variables, dimensiones e indicadores.				X		
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno más adecuado.				X		
SUBTOTAL		0	0	0	5	5	
TOTAL							


40904871
Alvaro Talavera

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

INFORME JUICIO DE EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LAS OFICINAS DESCONCENTRADAS DEL OSCE EN AREQUIPA, PUNO Y CUSCO, 2018

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO: GUTIERREZ QUISPE INDIRA KATIUSKA

GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

INSTITUCION EN LA QUE TRABAJA: OSCE-ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO

INSTRUMENTO MOTIVO DE LA INVESTIGACION: ENCUESTA

CARGO QUE DESMPEÑA: RESPONSABLE DE LA OFICINA DESCONCENTRADA AREQUIPA

ALUMNO QUE REALIZA LA INVESTIGACION: YULIANA APONTE PINTO

	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	los ítems están formulados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades					X	
OBJETIVIDAD	los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X	
ACTUALIDAD	el instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico					X	
ORGANIZACIÓN	los ítems de instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis , problemas y objetivos de la investigación					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y claridad					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido.					X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad del motivo de investigación					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variables, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno más adecuado.					X	
SUBTOTAL		0	0	0	0	10	
TOTAL							


Indira Gutierrez Quispe
DNI N° 42369239

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	36

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
cf1	136,2667	107,352	,684	,829
cf13	136,4000	115,114	-,005	,849
cf21	137,2667	110,781	,327	,836
cf28	136,3333	115,810	-,028	,848
cf32	136,6000	118,114	-,367	,845
2	137,2000	96,171	,806	,817
7	137,4000	107,114	,649	,829
14	136,7333	106,067	,593	,829
22	136,2667	107,352	,684	,829
3	137,4000	107,686	,332	,837
9	137,0667	101,638	,676	,824
16	136,2667	106,781	,733	,828
24	137,2000	107,171	,562	,830
10	136,6667	97,095	,925	,814
18	136,8000	115,171	,076	,841
25	136,1333	110,410	,512	,834
29	135,9333	111,495	,408	,835
34	136,0000	116,571	-,064	,844
5	135,6667	112,810	,278	,838
11	136,0000	109,143	,622	,831
19	136,6000	119,543	-,291	,849
26	136,4000	115,686	,015	,843
30	136,2667	110,352	,435	,834
35	136,2000	110,886	,374	,836
6	136,4667	119,552	-,233	,852
12	135,8667	111,267	,449	,835
20	136,8667	89,124	,720	,820
27	135,9333	111,495	,408	,835
31	136,6000	113,114	,140	,842
36	136,5333	114,124	,230	,839
8	138,0000	106,429	,523	,830
15	136,7333	106,495	,657	,828
17	136,8667	123,410	-,694	,854
23	136,5333	121,267	-,386	,853
33	138,0000	112,000	,108	,847

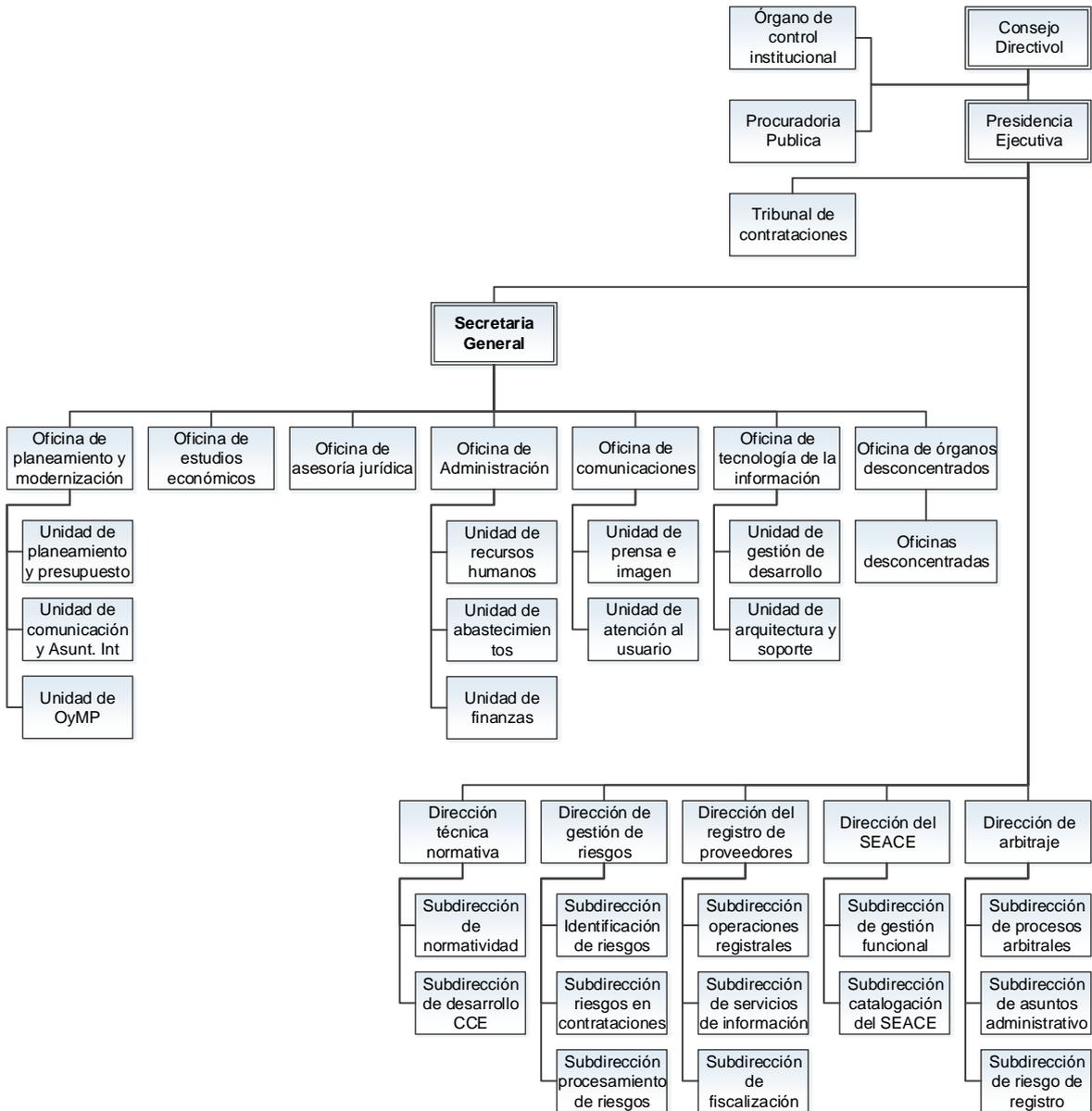
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	34

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00040	127,0667	122,924	-,374	,882
VAR00041	127,4667	114,981	,162	,872
VAR00042	127,8667	126,410	-,554	,887
VAR00043	127,8000	124,600	-,506	,884
VAR00044	127,6667	113,238	,397	,868
VAR00045	127,9333	101,352	,678	,859
VAR00046	127,8667	126,267	-,545	,887
VAR00047	128,0000	93,857	,947	,848
VAR00048	127,4000	112,400	,366	,868
VAR00049	127,3333	112,238	,550	,866
VAR00050	126,8667	115,552	,106	,874
VAR00051	127,3333	99,952	,965	,852
VAR00052	128,0667	102,352	,651	,860
VAR00053	127,0000	109,429	,644	,863
VAR00054	126,8667	108,267	,877	,860
VAR00055	127,6000	101,686	,769	,856
VAR00056	126,7333	114,638	,199	,871
VAR00057	126,6667	115,381	,197	,871
VAR00058	127,0000	108,000	,764	,861
VAR00059	126,9333	112,067	,530	,866
VAR00060	127,6667	110,952	,405	,867
VAR00061	127,3333	106,667	,731	,860
VAR00062	127,5333	112,838	,487	,867
VAR00063	128,0000	109,000	,680	,862
VAR00064	127,6667	112,810	,438	,867
VAR00065	127,5333	117,267	,013	,874
VAR00066	126,6667	115,667	,170	,871
VAR00067	127,1333	110,695	,267	,872
VAR00068	126,6667	117,524	,000	,874
VAR00069	127,3333	103,095	,866	,856
VAR00070	128,0667	103,781	,755	,858
VAR00071	127,0000	119,143	-,132	,877
VAR00072	127,5333	110,552	,551	,865
VAR00073	128,2000	101,600	,787	,856

ANEXO N° 05: ORGANIGRAMA DEL OSCE



ANEXO Nº 06: OFICINAS DESCONCENTRADAS



**ANEXO N° 07: ESCALA REMUNERATIVA DEL ORGANISMO SUPERVISOR
DEL OSCE**

1. La remuneración máxima mensual por todo concepto en Nuevos Soles, se fijara conforme a:

CLASIFICACIÓN (SIGLAS)	CARGO ESTRUCTURAL	REMUNERACIÓN MÁXIMA
FP	Presidente Ejecutivo	15,600
	Procurador Público	12,000
	Procurador Público Adjunto	10,000
EC	Secretario General	14,000
	Director, Jefe de Oficina, Asesor II	12,000
	Jefe de Unidad	10,000
SP-DS	Jefe de Oficina	12,000
	Subdirector, Jefe de Unidad, Secretario del Tribunal	10,000
SP-ES	Vocal	14,500
	Asesor I	10,000
	Profesional IV	7,500
	Profesional III	6,500
	Profesional II	5,500
	Profesional I	4,500
SP-AP	Técnico III	4,000
	Técnico II	3,500
	Técnico I	3,000
	Auxiliar	2,500



ANEXO Nº 08: CAPACITACIONES

	PERÚ Ministerio de Economía y Finanzas	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado	
--	---	---	--

El ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE
otorga la presente:

CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN

Por haber asistido a la Charla Informativa "Contrataciones del Estado en el marco de la Gestión por Resultados", realizada en la ciudad de **Arequipa** el día **30 de agosto de 2018**, con una duración de **ocho (08) horas lectivas**.

JORGE J. COBIAN CRUZ
Gestor de la Subdirección de Desarrollo de Operativos de Contrataciones del Estado (S)

ANEXO N° 09: LOGROS, PROBLEMAS Y MEDIDAS CORRECTIVAS DURANTE EL II TRIMESTRE

FORMATO N°06-B

LOGROS, PROBLEMAS Y MEDIDAS CORRECTIVAS DURANTE EL II TRIMESTRE (2018)

ÓRGANO: OFICINAS DESCONCENTRADAS DEL OSCE DE LA REGIÓN SUR Y REGIÓN CENTRO

Unidad Orgánica: OFICINA DE ÓRGANOS DESCONCENTRADOS

Actividad / Acción de inversión:

PRINCIPALES LOGROS Y/O RESULTADOS ALCANZADOS	1) Mejor promedio de tiempo de evaluación de trámites de ejecución consultores		
	2) Implementación de mejores prácticas en el desarrollo de nuestras funciones mejorando estadísticas		
	3) Organización, distribución de roles y trabajo en equipo con el objeto de brindar una atención eficiente.		
Tarea	Logros y avances por tarea	Identificación de problemas presentados	Medidas correctivas implementadas y/o propuestas
Tareas monitoreadas por la dirección general de presupuesto público (DGPP)-MEF			
Tareas no monitoreadas por la DGPP:			
Recepción de tramites TUPA y NO TUPA	Recepción previa verificación de los requisitos correspondientes a cada tramite	Proceso: observaciones en recepción de trámites con comprobantes de pago	Verificación y revisión de trámites que adjunten comprobantes de pago, así como implementación de archivo digital de comprobantes.
Atención de consultas (presenciales y telefónicas)	Buena calificación en calidad de atenciones presenciales e incremento de atención de consultas telefónicas.	Organizacional: se verifico que se desatendían algunas consultas telefónicas por no contar con personal específico para cumplir dicha función.	Se implementó un horario de atención de consultas telefónicas entre todas las colaboradoras de la oficina.
Revisión de comunicaciones relacionadas con barreras a la tramitación de solicitudes de elevación de observaciones.	Ya no se desarrolla esta función por indicación de la dirección de riesgos	Ya no se desarrolla esta función por indicación de la dirección de riesgos	Ya no se desarrolla esta función por indicación de la dirección de riesgos

Revisión de denuncias relativas a barreras de acceso en el desarrollo de un proceso de selección.	Ya no se desarrolla esta función por indicación de la dirección de riesgos	Ya no se desarrolla esta función por indicación de la dirección de riesgos	Ya no se desarrolla esta función por indicación de la dirección de riesgos
Revisión de denuncias relativas a situaciones que afectan la ejecución contractual.	Ya no se desarrolla esta función por indicación de la dirección de riesgos	Ya no se desarrolla esta función por indicación de la dirección de riesgos	Ya no se desarrolla esta función por indicación de la dirección de riesgos
Control de requisitos de inscripción y renovación de proveedores de BB y SS nacionales.	Revisión de trámites con mayor celeridad.	Proceso: no se han presentado problemas, salvo la disponibilidad de saldo de SUNARP.	En el supuesto de no contar con saldo SUNARP, se informa al coordinador de la sede central quien redistribuye los trámites pendientes entre otros evaluadores.
Evaluación y aprobación de procedimientos de inscripción, renovación, ampliación de especialidad y aumento de capacidad de contratación de ejecutores y consultores de obras.	La revisión de evaluación de los trámites se efectúa verificando los requisitos y el procedimiento establecido en la directiva correspondiente habiéndose obtenido en el periodo el mejor promedio de tiempo de evaluación en comparación con otras Ods y la sede central.	Información y monitoreo: Se ha verificado que el mayor número de trámites pendientes lo constituyen trámites observados que no son subsanados por los administrados. Así también se ha verificado que la demora en la evaluación de tramites de recursos de reconsideración obedecen a que presentan el recurso de reconsideración incompleto debiéndosele solicitar al administrado la presentación de una ampliación del recurso.	Con el objetivo de reducir la cantidad de tramites observados, se efectúa el seguimiento al trámite observado vía telefónica y mediante correo electrónico, el correo registrado en el formulario, informando al administrado la existencia de la observación de su trámite, de esta forma se ha logrado disminuir la cantidad de tramites observados pendientes. En relación a los recursos de reconsideración se ha designado a la especialista legal como responsable de la recepción de estos trámites con el objetivo que en la recepción se efectúe una previa evaluación y se informe al administrado si el tramite está completo o será necesario presentar una ampliación del recurso, con esta medida se ha logrado reducir los plazos de evaluación de los recursos de reconsideración.
Comunicación de ocurrencias	Revisión de trámites con mayor celeridad.	No se han registrado problemas o incidencias	Los trámites son registrados en un plazo máximo de 1 día hábil.

Búsqueda y manifiesto por proveedor.	No se han registrado este tipo de trámites en el periodo.	No se han registrado este tipo de trámites en el periodo.	No se han registrado este tipo de trámites en el periodo.
Expedición de record de ejecución o consultoría de obras.	No se han registrado este tipo de trámites en el periodo.	No se han registrado este tipo de trámites en el periodo.	No se han registrado este tipo de trámites en el periodo.
Creación y desactivación de usuarios SEACE	Registro de tramites con mayor celeridad, guardando un registro diario de atenciones.	Incidencias en el sistema por la inexistencia debidamente reportados a los operadores de la dese central.	Los trámites son registrados en un plazo máximo de 2 días hábiles.
Instalación de tribunal arbitral	Se han implementado audiencias de instalación mediante videoconferencia con una adecuada coordinación con el personal de la dirección de arbitraje.	Tiempo e infraestructura o recursos: El tiempo de realización de las instalaciones a veces se entiende más allá del tiempo necesario por la falta de equipos informáticos en las salas de audiencias.	En la realización de las audiencias de instalación se ha solicitado de forma auxiliar el apoyo de una colaboradora más de la oficina desconcentrada para evitar demoras innecesarias.
Audiencia pública de tribunal de contratación	Las audiencias se desarrollan con normalidad, se ha incrementado el número de audiencias.	Infraestructura o recursos: eventualmente se tiene problemas técnicos con el equipo de video conferencia, sin embargo, son solucionados de forma prioritaria.	Permanentemente se efectúa publicidad de la realización de audiencia del tribunal mediante videoconferencia con el objeto de brindar a los usuarios ahorro de tiempo y recursos.
Tareas no programadas en el POI 2016 (encargados en el periodo)			
Charlas informativas	La realización de charlas informativas se ha enfocado en la difusión de las modificaciones a la ley de contrataciones, habiendo obtenido un considerable número de participantes.	Costo y recursos internos: los administrados consideran que deberíamos entregarles alguna constancia por su asistencia con el objeto de poder acreditar su permanente actualización en la materia.	En la reunión de coordinación de las oficinas desconcentradas se ha planteado gestionar la emisión de constancias ante la alta dirección.

ANEXO Nº 10: FUNCIONES A DESCONCENTRAR EN ODs. DE NIVEL 02

DIRECCIÓN/ OFICINA	SUBDIRECCIÓN / UNIDAD	FUNCIONES / ACTIVIDAD
Dirección de gestión de riesgos	S.D. de atención de denuncias	Revisión de comunicaciones relacionadas con barreras a la tramitación de solicitudes de elevación de observaciones.
		Revisión de denuncias relativas a barreras de acceso en el desarrollo de un proceso de selección.
		Revisión de denuncias relativas a situaciones que afectan la ejecución contractual.
Dirección del RNP	S.D. de operaciones registrales	Control de requisitos de los procedimientos de inscripción y renovación de bienes y servicios nacionales
		Revisión y aprobación de procedimientos de inscripción, renovación, ampliación de especialidad y aumento de capacidad de contratación de ejecutores y consultores de obras.
	S.D. de información registral	Búsqueda y manifestó por proveedor.
		Expedición de listados de record de ejecución o consultorías de obras.
		Comunicación de ocurrencias.
Dirección del SEACE	S.D. de plataforma	Orientación y soporte a entidades.
		Creación y desactivación de usuarios SEACE.
		Cambio de contraseñas.
Dirección de arbitraje administrativo	S.D. de asuntos administrativos arbitrales	Instalación de tribunales Ad-hoc.
Tribunal de contratación del estado		Realización de audiencias públicas.

ANEXO Nº 11: FUNCIONES – OD NIVEL I - II

CARGO	FUNCIONES
Responsable de la oficina desconcentrada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar, controlar, coordinar e informar respecto de la ejecución de las actividades correspondientes a las funciones desconcentradas para el cumplimiento del “Plan integral para el fortalecimiento y la desconcentración funcional del OSCE “y los documentos de gestión. ✓ Emitir los actos administrativos relativos a las funciones desconcentradas del OSCE, para la aprobación y/o desaprobación del registro nacional de proveedores. ✓ Supervisar y controlar las actividades de recibo de documentos, verificación de requisitos asociados cuando corresponda, y el registro de los trámites realizados por los administradores en la oficina desconcentrada, para verificar el cumplimiento de lo establecido en la normativa y documentos de gestión que corresponda. ✓ Supervisar y controlar las actividades de orientación al administrado en temas de contratación pública, así como sobre los trámites realizados ante el OSCE en general y en la oficina desconcentrada en particular, para asegurar la calidad del servicio brindado. ✓ Administrar el procesamiento de la documentación que ingresa a la oficina desconcentrada a fin de que puedan ser derivados a la sede central cuando correspondan, así como los de documentos que permanecen en la oficina desconcentrada, para verificar el cumplimiento de lo establecido en la normativa y documentos de gestión que correspondan. ✓ Elaborar las estadísticas sobre las operaciones realizadas en la oficina desconcentrada para la elaboración de los informes y reportes correspondientes. ✓ Coordinar con la oficina de procuraduría para la participación en diligencias procesales y/o administrativas de las cuales el OCSE. ✓ Coordinar con la oficina de administración para realizar las acciones de cobranza y ejecución de cartas fianzas. ✓ Revisión de comunicaciones relacionadas con barreras a la tramitación de solicitudes de elevación de observaciones. ✓ Revisión de denuncias relativas a barreras de acceso en el desarrollo de un proceso de selección. ✓ Revisión de denuncias relativas a situaciones que afectan la ejecución contractual. ✓ Asignación y actualización de certificado SEACE para entidades públicas contratantes. ✓ Desactivación de certificado SEACE. ✓ Participación en instalaciones de arbitrio único o tribunales arbitrales ✓ Participación en audiencia pública de tribunal de contratación. ✓ Representación del OSCE en la región. ✓ Emitir respuesta respecto a solicitudes de colaboración ✓ Administración y conformidad de los servicios contratados por el OSCE para el funcionamiento de la oficina ✓ Control y acciones referidos al buzón de sugerencias. ✓ Control e informe sobre el libro de reclamaciones. ✓ Elaboración de documentos internos (informes, oficios, memorando,).

<p>Responsable de la oficina desconcentrada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención de correos sobre remisión de información o comunicaciones institucionales. ✓ Reporte diario de noticias referentes al OCSE de la región. ✓ Aplicación de exámenes a funcionarios públicos dentro del procedimiento de certificación de funcionario. ✓ Dictado de charlas informativas de acuerdo a programación. ✓ Desempeñar las demás funciones que le encargue administrativamente el (la) jefe (a) de la oficina de órganos descontrolados y funcionalmente las jefaturas correspondientes.
<p>Especialista legal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de requisitos de los procedimientos de inscripción y renovación de proveedores de bienes y servicios proveedores nacionales. ✓ Evaluación y aprobación legal de consultores y ejecutora de obras, proveedores nacionales. ✓ Evaluación de expedientes de actualización de información de persona natural y jurídica nacional: 1. Cambio de razón o denominación social de personas jurídicas nacionales o extranjeras (incluye transformación societaria) 2. Cambio de apoderado, representante legal y órganos de administración de personas jurídicas nacionales y extranjeras. 3. Cambio y/o inclusión de socios, titular distribución de acciones, participaciones y/o aportes de personas jurídicas nacionales o extranjeras. 4. Cambio de domicilio de proveedores domiciliados. ✓ Evaluación de expedientes de recurso de reconsideración de trámites del RNP. ✓ Evaluación de búsqueda de información analítica por proveedor. ✓ Expedición búsqueda y manifiesto por proveedor. ✓ Atenciones de consultas legales respecto de las observaciones formuladas en los trámites del RNP. ✓ Notificación de resoluciones a través del sistema. ✓ Diligencias judiciales y/o administrativas. ✓ Dictado de charlas informativas de acuerdo a programaciones. ✓ Apoyo en la atención de consultas telefónicas. ✓ Apoyo en las acciones de instalaciones de arbitrio único o tribunales arbitrales Ad-Hoc. ✓ Apoyar en las acciones referentes a la realización de audiencias públicas convocadas por el tribunal de contrataciones del estado. ✓ Elaboración de estadísticas semanales y mensuales de las funciones asignadas. ✓ Foliación de expedientes. ✓ Reemplazo del personal de atención al usuario o responsable de oficina, según necesidad del servicio. ✓ Aplicación de exámenes a funcionarios públicos dentro del procedimiento de certificación de funcionario. ✓ Elaboración de informes que fueran necesarios para sustentar los actos administrativos. ✓ Desempeñar las demás funciones inherentes a la materia de evaluación de fueran requeridas en el Oficinas Desconcentradas, respecto a los servicios del RNP ✓ Las demás funciones afines que progresivamente le sean signadas a través de la Responsable de la Oficina Desconcentrada

<p>Especialista contable</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación y aprobación contable de consultores y ejecutores de obra, proveedores Nacionales. ✓ Evaluación contable de expedientes de recurso de reconsideración de trámites del RNP. ✓ Atenciones en consultas contables respecto de las observaciones formuladas en los trámites del RNP. ✓ Administración del Sub fondo de caja chica. ✓ Administración del encargo de pago de servicios. ✓ Responsable del archivo de la Oficina Desconcentrada. ✓ Responsable de los útiles de escritorio de la oficina. ✓ Responsable del abastecimiento de los materiales de limpieza. ✓ Diligencias administrativas. ✓ Dictado de charlas informativas de acuerdo a la programación. ✓ Apoyo en la atención de consultas telefónicas. ✓ Elaboración de las estadísticas semanales y mensuales de las funciones asignadas. ✓ Foliación de expedientes. ✓ Reemplazo del personal de atención al usuario, según el servicio. ✓ Aplicación de exámenes a funcionarios públicos dentro del procedimiento de Certificación de Funcionarios. ✓ Elaboración de informes que fueran necesarios para sustentar los actos administrativos. ✓ Desempeñar las demás funciones inherentes a la materia de evaluación que fueran requeridas en la Oficinas Desconcentrada, respecto a los servicios del RNP.
<p>Especialista técnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación y aprobación técnica de consultores y ejecutores de obra, proveedores Nacionales. ✓ Registro y rectificación sustancial de récord de ejecución de obras. ✓ Registro de regularización del récord de ejecución de obras. ✓ Búsqueda y emisión de listado de récord de ejecución de obras. ✓ Evaluación técnica de expedientes de recurso de reconsideración de trámites del RNP. ✓ Atenciones en consultas técnicas respecto de las observaciones formuladas en los trámites del RNP. ✓ Diligencias administrativas. ✓ Dictado de charlas informativas de acuerdo a la programación. ✓ Apoyo en la atención de consultas telefónicas. ✓ Elaboración de las estadísticas semanales y mensuales de las funciones asignadas. ✓ Foliación de expedientes. ✓ Reemplazo del personal de atención al usuario, según el servicio. ✓ Visitas a Entidades para aplicación de encuestas sobre servicios que presta el OSCE ✓ Aplicación de exámenes a funcionarios públicos dentro del procedimiento de Certificación de Funcionarios. ✓ Elaboración de informes que fueran necesarios para sustentar los actos administrativos. ✓ Desempeñar las demás funciones inherentes a la materia de evaluación que fueran requeridas en la Oficinas Desconcentrada, respecto a los servicios del RNP.

<p>Especialista de atención al usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atenciones en consultas legales a proveedores y entidades en forma presencial. ✓ Atenciones en consultas legales a proveedores y entidades en forma telefónica. ✓ Recepción de trámites TUPA y No TUPA y verificación de requisitos. ✓ Recepción de trámites del tribunal de Contrataciones del Estado y verificación de requisitos. ✓ Orientación y soporte a Entidades sobre el uso del SEACE. ✓ Orientación y soporte a Usuarios sobre el uso del SEACE. ✓ Orientación y soporte a Usuarios sobre el Sistema RNP. ✓ Expedición de Constancia de Capacidad de Libre Contratación. ✓ Expedición de Constancia Informativa de no estar inhabilitado o suspendido. ✓ Atención de clave de RNP. ✓ Revisión de denuncias relativas a barreras de acceso en el desarrollo de un procedimiento de selección. ✓ Revisión de comunicaciones relacionadas con barreras a la tramitación de solicitudes de elevación de observaciones. ✓ Revisión de denuncias relativas a situaciones que afectan la ejecución contractual de parte. ✓ Orientación sobre el buzón de sugerencias. ✓ Recepción de reclamos en el libro de reclamaciones. ✓ Apoyar en las acciones de instalaciones de Árbitros único o Tribunales Arbitrales AD- HOC. ✓ Apoyar en las acciones referentes a la realización de Audiencia Públicas convocadas por el Tribunal de Contrataciones del Estado. ✓ Diligencias judiciales y/o administrativas. ✓ Dictado de charlas informativas de acuerdo a la programación. ✓ Elaboración de las estadísticas semanales y mensuales de las funciones asignadas. ✓ Aplicación de exámenes a funcionarios públicos dentro del procedimiento de Certificación de Funcionarios. ✓ Preparación de la correspondencia de la Oficina Desconcentrada. ✓ Apoyar en la administración, organización y procesamiento de toda la documentación que ingresa la Oficina. ✓ Elaboración de las estadísticas semanales y mensuales de las funciones asignadas. ✓ Foliación y archivo de trámites. ✓ Las demás funciones afines que progresivamente le sean asignadas a través de la Responsable de la Oficinas Desconcentrada.
--	--

ANEXO Nº 12: BOLETA DE PAGO



ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO

BOLETA DE PAGO DE REMUNERACIONES - CAS

PERIODO : NOVIEMBRE 2018

AV. GREGORIO ESCOBEDO CDRA 7 NRO. SN RES. SAN FELIPE (RESIDENCIAL FELIPE)LIMA - LIMA - JESUS M.

RUC : 20419026809

Código	Apellidos y Nombres	Fecha Ing.	Fecha Cese
9356		01/09/2014	00/00/0000
Centro de Costo : OFICINA DESCONCENTRADA AREQUIPA		Régimen Pensionario PRIMA	Nº CUSPP
Cargo : NINGUNO		D.N.I.	Banco: BANCO DE CREDITO
Días Laborados : 30 Subsidiados : 0 Faltas : 0 LSGH : 0		Horas Ordinarias : 176	

Observaciones :

REMUNERACIONES	DESCUENTOS	APORTACIONES DEL EMPLEADOR
Remuneracion CAS :	AFP Aporte Oblig. :	Essalud - Cas :
Tard/Mot Per/Ex Ref :	AFP Comisión :	
	AFP Prima de Seg. :	
	4ta. Categoría :	
	Otros Desct. :	

Total Ingresos : S/.	Total Dcstos. : S/	Total Aportaciones: S/.
		Neto a Pagar : S/.

ANEXO N° 13: CONTRATO DE TRABAJO



CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS **N° 086-2014-OSCE**

Conste por el presente documento el Contrato Administrativo de Servicios que celebran, de una parte el **ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO**, con Registro Único de Contribuyente 20419026809, con domicilio en Av. Gregorio Escobedo cdra. 7 s/n – Jesús María, debidamente representado por _____, identificada con Documento Nacional de Identidad N° _____, en su calidad de **Jefa de la Oficina de Administración**, designada mediante Resolución N° 142-2014-OSCE/PRE, a quien en adelante se denominará **LA ENTIDAD**; y, de la otra parte, _____, identificada con Documento Nacional de Identidad N° _____ y Registro Único de Contribuyente N° 10405293566 con domicilio _____ Distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Provincia y Departamento de Arequipa a quien en adelante se le denominará **LA CONTRATADA**, en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: BASE LEGAL

El presente Contrato se celebra al amparo de las siguientes disposiciones:

- Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (en adelante, "régimen CAS").
- Decreto Supremo N° 075-2008-PCM – Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, modificado por Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- Ley N° 29849 "Ley que establece la eliminación progresiva del régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057 y otorga derechos laborales.
- Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública y normas complementarias.
- Ley N° 26771, que regula la prohibición de ejercer la facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público en caso de parentesco y normas complementarias.
- Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 000002-2010-PI/TC, que declara la constitucionalidad del régimen CAS y su naturaleza laboral.
- Las demás disposiciones que regulan el Contrato Administrativo de Servicios.

CLÁUSULA SEGUNDA: NATURALEZA DEL CONTRATO

El presente Contrato Administrativo de Servicios constituye un régimen especial de contratación laboral privativa del Estado, que se celebra conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1057, sus normas reglamentarias y demás normas de materia presupuestal que resultan pertinentes.

Por su naturaleza de régimen laboral especial de contratación del Estado, confiere a **LA CONTRATADA**, únicamente, los derechos y obligaciones establecidos en el Decreto Legislativo N° 1057, su Reglamento y modificatorias.

ANEXO Nº 14: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
MOTIVACIÓN LABORAL	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%
SATISFACCIÓN LABORAL	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%

Descriptivos

				Estadístico	Error típ.
MOTIVACIÓN LABORAL	Media			131,2667	2,80215
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior		125,2566	
		Límite superior		137,2767	
	Media recortada al 5%			131,2407	
	Mediana			130,0000	
	Varianza			117,781	
	Desv. típ.			10,85269	
	Mínimo			115,00	
	Máximo			148,00	
	Rango			33,00	
	Amplitud intercuartil			22,00	
	Asimetría			,285	,580
	Curtosis			-1,411	1,121
	Media			140,5333	2,78237
SATISFACCIÓN LABORAL	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior		134,5657	
		Límite superior		146,5009	
	Media recortada al 5%			140,4259	
	Mediana			139,0000	
	Varianza			116,124	
	Desv. típ.			10,77608	
	Mínimo			127,00	
	Máximo			156,00	
	Rango			29,00	
	Amplitud intercuartil			25,00	
	Asimetría			,158	,580
	Curtosis			-1,528	1,121

ANEXO Nº 15: TARJETA DE MOTIVACIÓN



OFICINA DE ÓRGANOS DESCONCENTRADOS

TIEMPOS DE ATENCIÓN :
INSCRIPCIÓN Y RENOVACIÓN CONSULTORES Y
EJECUTORES DE OBRAS
PROCEDIMIENTOS DE AMPLIACIÓN O AUMENTO DE
CAPACIDAD

I TRIMESTRE

ANEXO Nº 17: CONSOLIDADO DE DOCUMENTOS DE LA OSCE

ITEM	Satisfacción laboral		ESTADO		ANEXO
	SUB INDICADOR	FUENTE	SI	NO	
1	Nº de requerimientos y materiales para cumplir con las tareas	Cuadro de requerimientos, certificados de seguridad.	x		Anexo 17- Cuadro de necesidades para condiciones físicas
2	Índice de remuneraciones, bonificaciones, comisiones.	Política salarial, registro de planillas.	x		Anexo 07- Escala remunerativa del OSCE
3	Nº de procedimientos para el cumplimiento de la tarea	Manual de funciones y encuesta de opinión	x		Anexo 11- Funciones OD Nivel II Anexo 01- Encuesta de satisfacción laboral Anexo 03 -Encuesta de motivación
4	Nº de actividades de trabajo grupales	Recursos humanos, bonificaciones	x		Anexo 07- Capacitaciones
5	Cantidad de registro de incentivos, promociones.	Memorándums de felicitación.	x		Anexo 15- Tarjeta por onomástico
6	% de objetivos planteados y soluciones	Indicadores, resoluciones, directivas	x		Anexo 09- Logros, problemas y medidas correctivas
7	Calificación cualitativa	Encuesta opinión	x		Anexo 01- Encuesta de satisfacción laboral

ITEM	Factores Motivacionales		ESTADO		ANEXO
	SUB INDICADOR	FUENTE	SI	NO	
1	N° de ascensos ó % de objetivos alcanzados	Resultados de la administración de la institución	x		Anexo 09- Logros, problemas y medidas correctivas durante el II trimestre
2	% Incremento de sueldo, bonos, N° memorándum de felicitación	Boleta de pago, Recursos humanos	x		Anexo 12-Boleta de pago
3	N° de bonos o reconocimientos por trabajo realizado	Boleta de pago, Recursos humanos	x		Anexo 12-Boleta de pago
4	Entregables de trabajo diario	Indicadores diarios, Jefatura	x		De acuerdo al sistemas de gestión documentaria- SGD (confidencial)
5	N° de ascensos que se ha tenido	Recursos Humanos	x		De acuerdo a las convocatorias de trabajo-CAS

ITEM	Factores Higiénicos	ESTADO	ANEXO
------	---------------------	--------	-------

	SUB INDICADOR	FUENTE	SI	NO	
1	% de cumplimiento de los objetivos	Reportes del jefe inmediato	x		Anexo 16- Consolidado de reportes por Oficina Desconcentrada del OSCE
2	N° de procedimiento cumplidos	Manual de funciones	x		Anexo 11- Funciones OD Nivel II
3	Afinidad con el jefe inmediato	Encuesta de opinión	x		Anexo 03- Encuesta de motivación
4	Beneficios laborales, Tipo de trabajo	Recursos humanos, Contrato de trabajo	x		Anexo 13- Contrato de trabajo
5	Nivel de sueldo, gratificaciones, bonificaciones	Boleta de pago	x		Anexo 12-Boleta de pago
6	Grado de motivación y satisfacción laboral	Encuesta de opinión	x		Anexo 01- Encuesta de satisfacción laboral y Anexo 03 -Encuesta de motivación

ANEXO Nº 18: DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

CAS

Régimen especial de Contratación Administrativa de servicios, son servicios no personales.

Oficina Desconcentrada

La creación de las Oficinas Desconcentradas del OSCE responde a la necesidad de contar con mayor presencia de la entidad a nivel nacional, pero ya no exclusivamente para cumplir funciones de recepción de documentos, emisión de constancias y orientación al público usuario, encargándose la sede central de las demás funciones. Es a partir de la elaboración de la Planificación Estratégica Institucional para el periodo 2012 – 2016, que se reconoce la necesidad de hacer más fuertes las oficinas zonales a nivel nacional y proporcionarles recursos necesarios para la desconcentración operativa y de funciones.

(portal.osce.gob.pe). (Ver Anexo 06)

Oficina Desconcentrada nivel 1

Son aquellas que están ubicadas en departamentos con menor presencia de proveedores y menores montos adjudicados, así como menor número de entidades públicas.

Oficina Desconcentrada nivel 2

Son aquellas que se encuentran ubicadas en regiones con nivel intermedio de presencia de proveedores y nivel intermedio de modo adjudicado.

Servidor público

Son todas las personas que realizan tareas dentro del estado, para satisfacer a la comunidad y mejorar la calidad de vida de las personas.