



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el  
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Ignacio Carbajal, María Eugenia (ORCID: 0000-0001-6137-8902)

**ASESORA:**

Dra. Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del territorio

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mis padres por haberme forjado con valores, por su comprensión y por ser el motivo para seguir desarrollándome en mi vida profesional.

María Eugenia

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios quien hace posible todo, a mis maestros de la maestría, quienes compartieron sus conocimientos motivándonos a culminar esta tesis.

María Eugenia.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TÉORICO	13
III.METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Operacionalización de variables	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5 Procedimiento	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1. Resultados descriptivos	21
4.2. Resultados correlacionales.	26
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Ficha tecnica	
Anexo 5: Certificados de validación de expertos	
Anexo 6: Confiabilidad de la variable	

Anexo 7: Base de datos de las variables

Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Niveles de la variable condiciones de trabajo	22
Tabla 2. Distribucion de niveles de las dimensiones de la variables condiciones de trabajo	23
Tabla 3. Niveles de la variable satisfaccion laboral	24
Tabla 4. Distribución de niveles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	25
Tabla 5. Sistema de hipótesis de la investigación	27

### **Índice de figuras**

Figura 1. Niveles de percepción de la variable condiciones de trabajo	22
Figura 2. Niveles de condiciones de trabajo por dimensiones	23
Figura 3. Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral	24
Figura 4. Niveles de satisfacción laboral por dimensiones	26

## RESUMEN

La investigación denominada “Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020”. El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020.

La metodología fue tipo básica, buscó información sobre la problemática de estudio, el diseño no experimental, no hubo manipulación de las variables de estudio, fue de corte transversal – correlacional. La población censal estuvo conformada por 72 trabajadores que se encuentran dentro de la Dirección General de Administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo; se emplearon dos cuestionarios uno sobre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, ambos cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos y la confiabilidad cuyos resultados fueron altos. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para la prueba de hipótesis y obtención de conclusiones, para el análisis de datos se aplicó estadística descriptiva y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Entre los resultados encontrados se evidenció que las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,439 y p-valor 0,000).

**Palabras claves:** Condiciones, trabajo, satisfacción, laboral, trabajadores.

## **ABSTRACT**

The investigation called "Working conditions and job satisfaction in the Ministry of Foreign Trade and Tourism, Lima, 2020". The objective of the research was: To determine the relationship between working conditions and job satisfaction in the Ministry of Foreign Trade and Tourism, Lima, 2020.

The methodology was basic type, it sought information about the study problem, the non-experimental design, there was no manipulation of the study variables, it was cross-sectional - correlational. The cesus population was made up of 72 workers who are within the General Directorate of Administration of the Ministry of Foreign Trade and Tourism; Two questionnaires were used, one on working conditions and job satisfaction, both met the requirements of validity by expert judgment and reliability, whose results were high. The method used was the hypothetical deductive one, for hypothesis testing and drawing conclusions, descriptive statistics were applied for data analysis, and Spearman's non-parametric Rho test was used for hypothesis testing.

Among the results found, it was evidenced that working conditions are related to job satisfaction, with a mean positive correlation level (Rho 0.439 and p-value 0.000).

Keywords: Conditions, work, satisfaction, labor, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública y sus reformas en gestión de recursos humanos se evaluaron en América Latina y observó algunas adecuaciones que se asemejan al sector privado. En estos tiempos se considera que la organización busca una mayor diversidad y pluralidad de la administración moderna. También se observa que el taylorismo llega a su fin debido a la diversidad y flexibilidad que se requiere en relación del empleo en la actualidad.

En los últimos años los diversos estudios que se revisaron de los organismos multinacionales, presentan unos problemas sobre los empleos que repercuten en los países de Latinoamérica como: Organización del trabajo atomizada y encorselada en exceso de las tareas que conducen a la rigidez de la asignación de funciones; Demasiadas regulaciones, debido a la excesiva reglamentación y normatividad de las prácticas de personal de manera estándar; Bajo nivel de producción y perfiles directivos, debido a que no se aplican la meritocracia sino el apoyo del personal bajo la tendencia del paternalismo que no permite la exigencia en el trabajo; Dificultad en las promociones debido a las barreras burocráticas que dificultan los ascensos de manera igualitaria y el excesivo peso que otorgan al personal antiguo que influye al momento de lograr ascender; Retribución que se otorga por el grado y no por el puesto vale decir que los puestos de trabajo no se encuentra sujeta el salario percibido con la responsabilidad asumida y la carga laboral asignada siendo esto parte de las barreras en la progresión salarial. (Arbaiza, 2012).

Nuestro país se observan complejas normas para la contratación y el pago a los empleados, a pesar de que existen diversos regímenes laborales cuyas condiciones y beneficios son particularmente diferentes. El pliego petitorio que exigen es común y exhibe problemas estructurales en el sistema de recursos humanos del país: retribuciones insuficientes, condiciones laborales no óptimas y un estancamiento en la inversión en los diversos sectores.

Los retos que tiene el gobierno se encuentra principalmente la implementación de la Ley de Servicio Civil (2017), cuyo propósito fue implementar un régimen único de contratación de las personas que prestan servicios en el sector público, este proceso es necesario e importante para que

las organizaciones públicas alcancen mejores niveles de eficiencia y se observe una mejora en la formación del capital humano, impulsando un adecuado reclutamiento a través del mérito, que incluye una política de remuneraciones competitivas que se encuentra retrasado en comparación al sector privado. (Comercio, 2017)

En el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo existen diversas formas de contratación, que establece diferentes derechos, deberes, beneficios sociales, prestaciones legales y oportunidades dentro de la organización dentro del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SERVIR, 2020). Existe personal que desempeña funciones similares, pero perciben remuneraciones y derechos muy diferentes, y casos de aumento de carga laboral, estas condiciones de trabajo crean disparidades en los trabajadores, inseguridad, insatisfacción, afectando la estabilidad emocional que trasciende negativamente en su salud mental, y su mejor rendimiento laboral.

Se presentó el problema: ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo y a satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020? y los específicos (Ver anexo 1)

El estudio de investigación estará orientada a buscar teorías e información relevantes sobre la problemática de estudio con la finalidad de contribuir al aumento del conocimiento científico que servirá de orientación a otros investigadores, con relación a la importancia que tiene las variables del estudio en los trabajadores, de esta manera las teorías que se aborden y los resultados que se obtengan servirá en fortalecer una teoría. La justificación práctica radicará en que a partir de los resultados se podrán realizar recomendaciones pertinentes para plantear estrategias y resolver los problemas que es materia de la investigación que se presentan en la gestión del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, fortaleciendo de manera satisfactoria en los trabajadores. Finalmente, en el aspecto metodológico, los instrumentos empleados serán adaptados por el investigador de acuerdo al lugar que se realiza la investigación, validados por expertos y especialistas que podrán ser consultados en investigaciones posteriores.

Se determinó la relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020 y las específicas (Ver anexo 1) La hipótesis: Las condiciones de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020 y las específicas (Ver anexo 1).

## II. MARCO TEÓRICO

Se revisó trabajos internacionales como:

Sánchez y García (2017), en el trabajo realizado determinaron que la percepción que tiene el trabajador en cuanto al ambiente de trabajo es diferente en cada organización y que los que más sobresalen son aquellos en donde se tiene más oportunidades de trabajo, mayor comunicación entre jefe y empleado e incentivos.

Chiang, Riquelme & Escobar (2018), en el artículo desarrollado analizaron la relación entre las dos variables, determinando que en los trabajadores que perciben un nivel de satisfacción laboral y mejor control sobre el trabajo puede reducir el grado de estrés.

Álvarez, De Miguel, Noda, Álvarez, Galceran (2016), en el artículo científico elaborado concluyeron que la entidad diagnosticada presenta niveles no muy favorables en cuanto a la satisfacción laboral después del análisis que realizó a los trabajadores, obteniendo un resultado de 74.39% de insatisfacción laboral.

Zapata y Zapata (2015), en el trabajo de investigación describieron las variables en las diferentes formas de contratación, determinando que los trabajadores que cuentan con mejor salario, seguridad de trabajo, prestaciones sociales y antigüedad laboral son aquellos que cuentan con contrato a término indefinido por ende con un mejor nivel de satisfacción laboral.

Ortega, Rodríguez, Hernández (2017), en la investigación analizaron cuán importante es el bienestar de los colaboradores en la ejecución de los procesos, el cumplimiento de los procedimientos y el desarrollo de las funciones, y como a través de las disposiciones, reglamentaciones y normas se puede garantizar la seguridad en el ejercicio de sus trabajos, aplicando la metodología cuantitativa, obteniendo el resultado de que el trabajo es parte de la vida del trabajador y puede ser un factor de riesgo de enfermedades al capital humano y es importante que las empresas mejoren sus procesos de prevención y seguridad, asimismo respetar la normatividad a fin de cuidar la integridad de los trabajadores.

Por otro lado, dentro de los estudios nacionales de gran relevancia encontramos los siguientes:

Reaño (2018), la investigación fue realizada bajo el diseño no experimental y concluyó que las variables tienen una relación significativa y que al haber mejor condición laboral la satisfacción es positiva en la Universidad de Arequipa.

Akamine (2017), estableció la relación entre las dos variables de estudio determinando que ambas se relacionan de manera positiva, la investigación fue básica y correlacional con un diseño no experimental aplicado en el Hospital María Auxiliadora.

Según Apaza (2018) determinó que la percepción del clima organizacional incrementa en los que los trabajadores entonces también incrementarán la satisfacción y el compromiso con el trabajo, la investigación se desarrolló bajo el diseño correlacional, encontrándose una alta correlación.

Corilla (2016), determinó que existe correlación de las dos variables de forma significativa debido a que en cuanto exista un mejor clima en la organización la satisfacción laboral es mejor en los servidores.

Así también, Reyes (2016), en el estudio realizado determinó la relación de las variables, la metodología fue básica y correlacional, llegó a la conclusión que hay una alta correlación debido a la influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores es por las condiciones laborales.

En la investigación se encontró diferentes teorías de las variables condiciones de trabajo de un empleado, que son factores del entorno, que implican los riesgos, la inadecuada organización y el espacio (OIT, 2014) También se define como la condición necesaria para mejorar la calidad en el trabajo y que a través de la intervención de los sindicatos y del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social lograron una mejor conciencia en los colaboradores tanto en el sector privado e público. (Neffa, 2002). Así también se define como circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales donde se ejecutan actividades y las relaciones laborales (Cervantes, 2010).

Otro concepto define que es el escenario que repercute sobre la calidad de trabajo, el sentirse bien, contar con salud y seguridad, identificación con las metas y la productividad, la eficacia y la eficiencia de las instituciones públicas. (Blanch, 2011). Otro concepto considera factores materiales, de organización, sociales, temporales, asimismo la salud física y el bienestar psicológico (Eurofound, 2019).

Otras teorías de la variable señalan que están compuesta por 03 tipos, siendo la primera las Condiciones físicas de trabajo, que tiene que ver con la iluminación, comodidades, maquinaria, uniforme, entre otros (OIT, 2014); también se tiene otro concepto que el ambiente físico se refiere a la temperatura, clima, ventilación, iluminación, confortabilidad, señalizaciones, salidas de emergencia, etc. (Blanch, 2011).

Como segundo tipo se consideró las condiciones medioambientales, que tienen que ver con la contaminación y la prevención de riesgo que están expuestos los trabajadores, la falta de protección o el estado de las máquinas y el uso de la tecnología (OIT, 2014). Se profundizó en la teoría de la Seguridad e Higiene que refiere a los riesgos como accidentes, contagio, toxicidad, salubridad, aseo, equipos protección, etc. (Blanch, 2011).

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es un derecho fundamental, cuyo objetivo es que las entidades públicas propicien las condiciones de seguridad y salud con el propósito de prevención de daños o riesgos durante el trabajo. (PCM, 2011), Entendiéndose como riesgo como la probabilidad de peligro situación que puede ocasionar daño como caídos a distinto nivel, eléctricos, ergonómicos y locativos. (MTPE, 2020)

Como tercer tipo se consideró las Condiciones organizativas, que refiere a la jornada laboral, descansos, condiciones de contrato, asignación de funciones y la idoneidad el puesto de trabajo, entre otras. (OIT, 2014), que se encuentran reglamentadas a través de normas generales en toda prestación de servicios y de subordinación (MTPE, Texto Unico Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, 2013). La teoría define organización la facultad que permite al empleador de normar, reglamentar,

supervisar y establecer la forma que se distribuirán y ejecutar las labores (qué, cuándo, cómo, dónde y con qué se realizan las actividades) (Ferro, 2019).

Las teorías de la segunda variable satisfacción laboral definen como la actitud que tiene el trabajador hacia su trabajo, basándose a los valores y creencias desarrollados de su trabajo, dichas actitudes se determinan por la percepción que tienen de lo que “debería ser”, siendo tres clases de características con relación a la percepción como las necesidades, los valores y los rasgos personales, también establece que existe dos tipos de satisfacción como Satisfacción General y Satisfacción por facetas y está relacionada al clima organizacional y desempeño laboral (Robbins, 1998).

Esta variable involucra aspectos volitivos organizacionales (Burrell & Morgan 1979) debe estar relacionado con el desempeño laboral y la solución de conflictos de una organización (Landy, 1989). Es mencionada como la conformidad del trabajador frente a la actividad que realiza dentro de la institución (Iaffaldano & Muchinsky, 1985), esta conformidad afecta directamente al desempeño del trabajador (Festinger, 1957), vista también como la actitud producto de conductas comportamentales y actitudes. Es decir, una actitud positiva frente al trabajo o función que se realiza (Vroom, 1964) o la felicidad hacia el trabajo realizado (Wright & Staw, 1999; Peterson, Park, Hall & Seligman, 2009).

Finalmente se define como la predisposición frente al trabajo, basado en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral (Palma, 2005).

En la investigación se consideró los principales factores como: a. Condiciones física y/o materiales (elementos materiales y de infraestructura); b. Beneficios laborales y/o remunerativos (retribuciones, incentivos regular o adicional por las labores realizadas); c. políticas administrativas (lineamientos o normas laborales); d. relaciones interpersonales (interrelación con otros miembros del trabajo); e. Desarrollo personal (oportunidad de autorrealización); f. Desempeño de tareas y g. relación con la autoridad (Palma, 1999)

Es considerada como el estado emocional de la experiencia laboral del trabajador bajo una percepción positiva, (Samanez & Medina, 2017), otro

concepto define como la actitud que adoptan las personas ante las condiciones de trabajo, ante su jefe, su sueldo entre otros, actitudes que son importantes porque mantienen una estrecha relación con el desempeño y compromiso con la organización tal como los define (Hellriegel & Slocum, 2009)

Entendida como la percepción que posee cada persona al complacerle sus necesidades esenciales (Zurita, et al, 2014), otra concepción señalo que se le considera el sustento de un escalón inmejorable de todo individuo en su lugar de trabajo (Grados, 2012), igualmente es un etapa afectiva que revelan los individuos en relación a su rendimiento en el trabajo (Morillo, 2010), así también ha sido definida a la conducta eficaz que poseen los empleados relativo a la labor que ejecutan y que compromete a las virtudes , obligaciones, y competencias en el empleo (Dawis y Newstrom, 2010), señalaron también a la percepción de satisfacción que se obtiene por el trabajo realizado (Gómez, Moreno, Rodríguez y Manrique, 2009),del mismo modo ,sentirse en una postura positiva con la labor que se realiza (Gonzáles, 2008), además en la ocupación se manifiesta como la suma de comportamientos optimizados por el trabajador a su escenario de empleo, la variable en su definición ,se ve consolidada la capacidad de sentirse conforme al hacer bien las cosas (Álvarez, 2007).

Otras teorías sobre la variable señaló sobre factores que lo producen, siendo uno de ellos los intrínsecos, que se relacionan con las tareas que desarrolla el colaborador y los sentimientos que relaciona el desarrollo y la autorrealización, al hablar de ello se refiere al reconocimiento y la promoción e independencia laboral, según el autor (Llerena, 2019) el otro factor son los extrínsecos que no relacionan con el trabajo y provocan insatisfacción y esto se refiere a los beneficios, sueldo, ambiente físico relaciones con compañeros.

Del mismo modo los autores (Castro, Padilla, & Ramírez, 2009) definieron que la satisfacción consiste en la interacción entre el trabajador y las características del ambiente, también define (Castel, 2008) como la concordancia entre el puesto de trabajo y la persona puede ser de manera intrínseca y extrínseca, ambos factores constituyen la combinación de varias facetas y un efecto de la personalidad de la persona como del ambiente de trabajo.

Asimismo, resalta en las definiciones de la satisfacción laboral resalta la definición de la actitud, resultado de la experiencia del trabajador, el resultado de diversas actitudes que posee el trabajador con relación al ambiente organizacional y los factores específicos como son los salarios, la supervisión, oportunidad de mejora, reconocimiento, relaciones sociales, trato justo entre otros. También define como la actitud positiva del empleo en general y las emociones.

Los mismos autores señalaron que la satisfacción laboral es un elemento muy importante e útil para las organizaciones ya que cuando miden esta variable entran en contacto con la experiencia de sus trabajadores y la percepción del entorno organizacional, ya que esta relación influye de manera determinante en el actuar de los trabajadores.

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El estudio fue de tipo básica porque buscó incrementar el conocimiento, con el diseño no experimental, debido a que no se manipuló variables y de nivel descriptivo-correlacional porque midió el grado de relación existente de las dos variables estudiadas (Andía, 2017)

El enfoque fue cuantitativo, por los procesamientos estadísticos empleados para la obtención de información y el diseño no experimental porque está basado en la descripción mediante la observación sin alterar o modificar la variable. (Neill & Suarez, 2017)

#### **3.2 Operacionalización de variables**

Las condiciones de trabajo se encargaron de medir la situación y la percepción que tiene el trabajador en el centro de trabajo y las condiciones que brinda la institución (OIT, 2014).

La operacionalización consta de tres (03) dimensiones: condiciones físicas, condiciones medioambientales y condiciones organizativas, utilizando el cuestionario de (Reyes 2016) y adaptado por la investigadora, contando con 20 preguntas. (Ver anexo 2)

La satisfacción laboral nos permite medir la satisfacción o la sensación positiva que tiene el trabajador como parte de la entidad, si se sienten parte de la entidad, si reconocen la importancia que son para la entidad y el compromiso ante ello.

La operacionalización se basó en el cuestionario de Palma (2015) adaptado compuesto por 35 preguntas (Ver anexo 2).

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población censal conformada por 72 trabajadores que se encuentran dentro de la Dirección General de Administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta para ambas variables, cuyo instrumento utilizado fueron los cuestionarios que nos ayudó a conocer la percepción de los trabajadores. Los cuestionarios estuvieron validados por 02 expertos (Anexo 5). Para medir la confiabilidad se utilizaron los cuestionarios que fueron formulados a través de los formularios de Google, aplicados de manera virtual a 20 usuarios externos. Se midió el grado de fiabilidad con el Alfa de Cronbach para el instrumento 1 (Condiciones de trabajo) de 0,842 y el instrumento 2 (Satisfacción laboral) de 0,900. (Anexo 6).

### **3.5 Procedimiento**

Se solicitó la autorización a la Dirección General de Administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, para la ejecución de la investigación, luego se realizó la recolección de información de los trabajadores previa sensibilización y explicación de la finalidad del estudio a través del correo electrónico. Los datos obtenidos se trabajaron en Excel y estadísticamente con la utilización del SPSS 24 para los análisis descriptivos e inferenciales.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para el análisis descriptivo se ordenaron los datos en tablas y figuras, luego se utilizó el índice de Rho Spearman para establecer las correlaciones entre variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación realizada se basó en un clima de respeto hacia los trabajadores, protegiendo su anonimato y confidencialidad en el momento de la aplicación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

*Niveles de la variable condiciones de trabajo y dimensiones*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	5,6
Regular	63	87,5
Bueno	5	6,9
Total	72	100,0

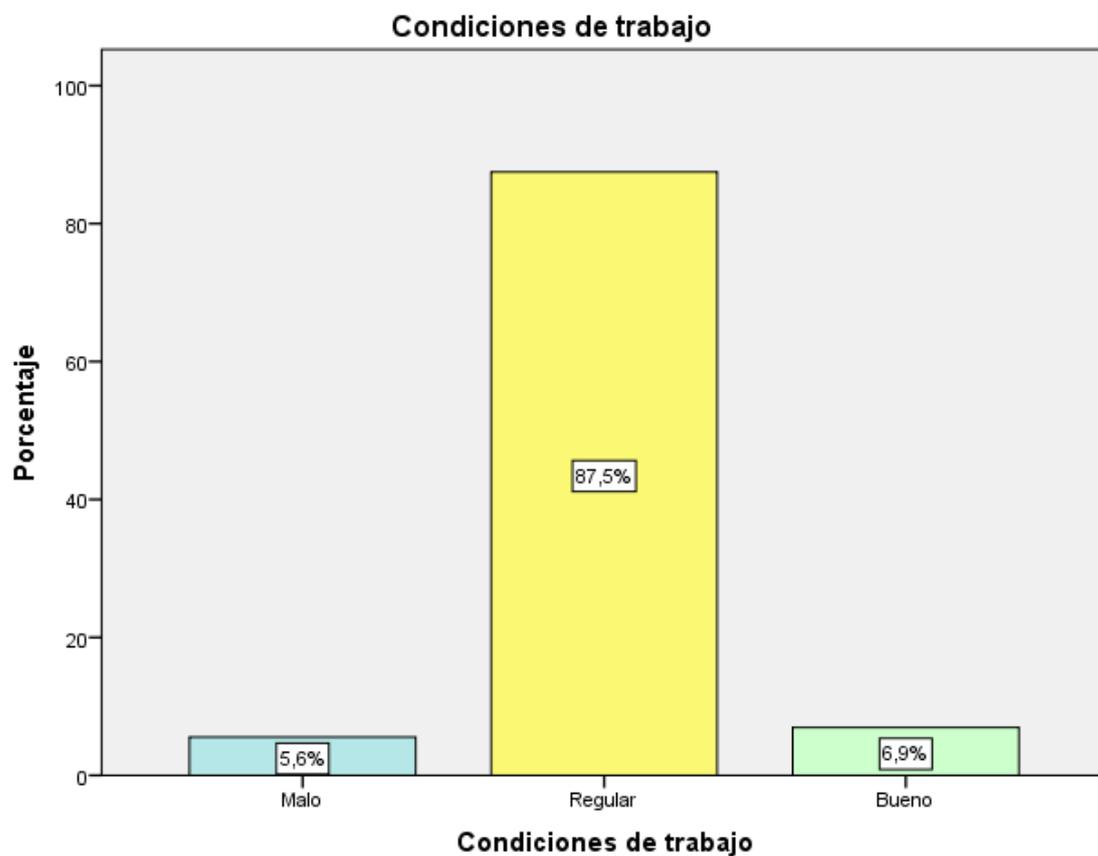


Figura 1. Niveles de percepción de la variable condiciones de trabajo y dimensiones

Se aprecia en cuanto a los niveles de condiciones de trabajo, se tiene que el nivel de regular con un 87,5% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de bueno que presenta el 6,9%, en cuanto al nivel malo este es de 5,6% que difiere en 1,3% al nivel bueno.

Tabla 2

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la condiciones de trabajo*

Dimensiones Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Condiciones físicas	Malo	14	19.4%
	Regular	48	66.7%
	Bueno	10	13.9%
Condiciones medioambiente	Malo	13	18.1%
	Regular	53	73.6%
	Bueno	6	8.3%
Condiciones organizativas	Malo	7	9.7%
	Regular	53	73.6%
	Bueno	12	16.7%

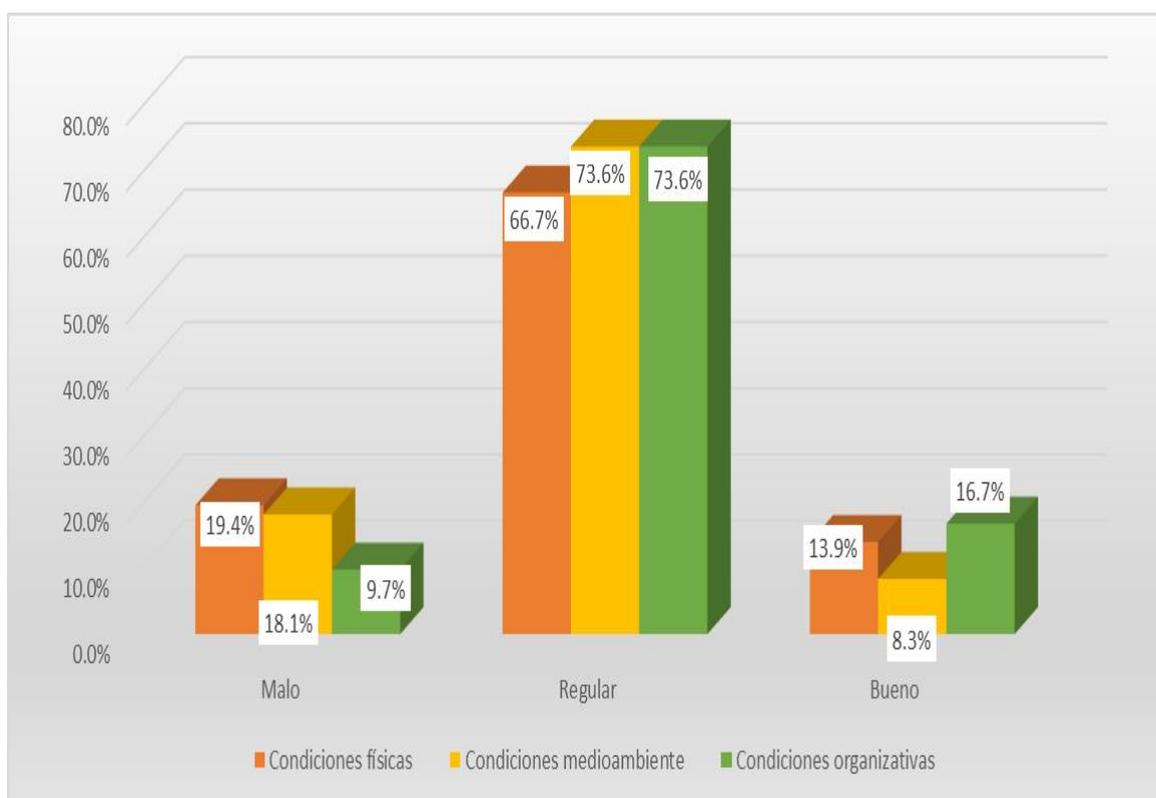


Figura 2. Niveles de condiciones de trabajo por dimensiones

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 2 y a la figura 2, el 19,4% perciben un nivel malo en la dimensión condiciones físicas; el 66,7% un nivel regular y el 13,9% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 18,1%

perciben un nivel malo en la dimensión condiciones medioambiente; el 73,6% un nivel regular y el 8,3% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 9,7% perciben un nivel malo en la dimensión condiciones organizativas; el 73,6% un nivel regular y el 16,7% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión.

Tabla 3

*Niveles de la variable satisfacción laboral y dimensiones*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	4,2
Medio	63	87,5
Alto	6	8,3
Total	72	100,0

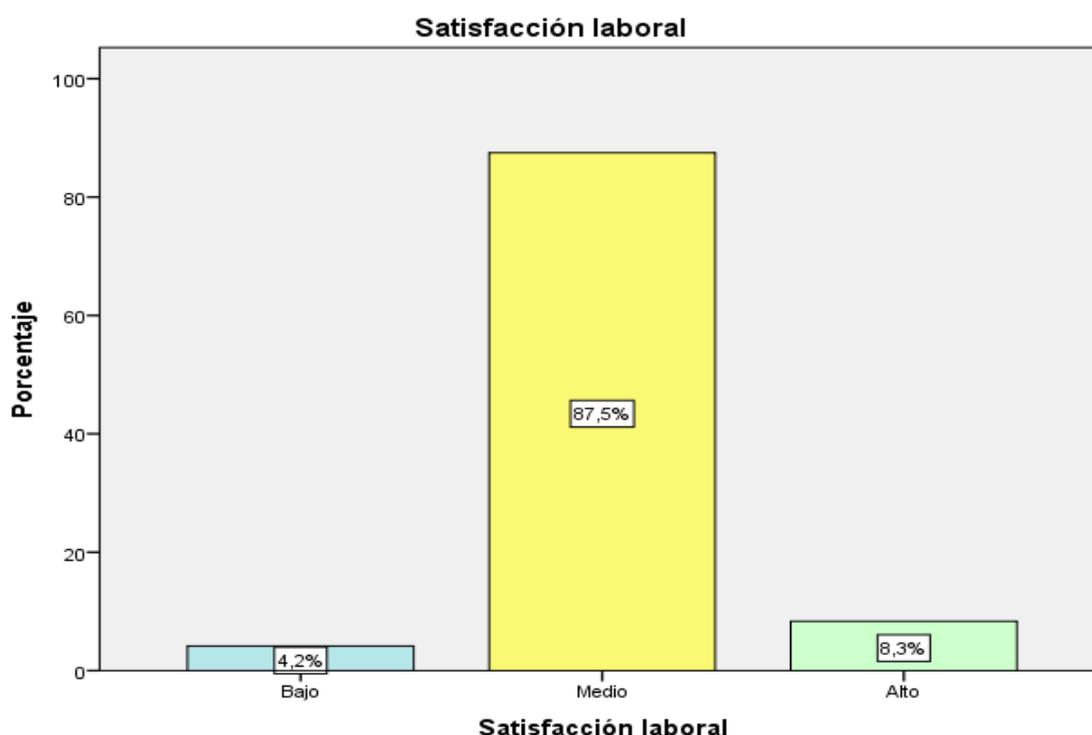


Figura 3. Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral y dimensiones

De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de satisfacción laboral, se tiene que el nivel de Medio con un 87,5% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de alto que presenta el 8,3%, en cuanto al nivel bajo este es de 4,2%.

Tabla 4

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción laboral*

Dimensiones Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)	
Condiciones físicas y/o materiales	Bajo	14	19.4%
	Medio	47	65.3%
	Alto	11	15.3%
Beneficios laborales y o remunerativos	Bajo	12	16.7%
	Medio	46	63.9%
	Alto	14	19.4%
Políticas administrativas	Bajo	11	15.3%
	Medio	52	72.2%
	Alto	9	12.5%
Relaciones interpersonales	Bajo	10	13.9%
	Medio	49	68.1%
	Alto	13	18.1%
Desarrollo personal	Bajo	17	23.6%
	Medio	46	63.9%
	Alto	9	12.5%
Desempeño de tareas	Bajo	9	12.5%
	Medio	53	73.6%
	Alto	10	13.9%
Relación con la autoridad	Bajo	12	16.7%
	Medio	49	68.1%
	Alto	11	15.3%

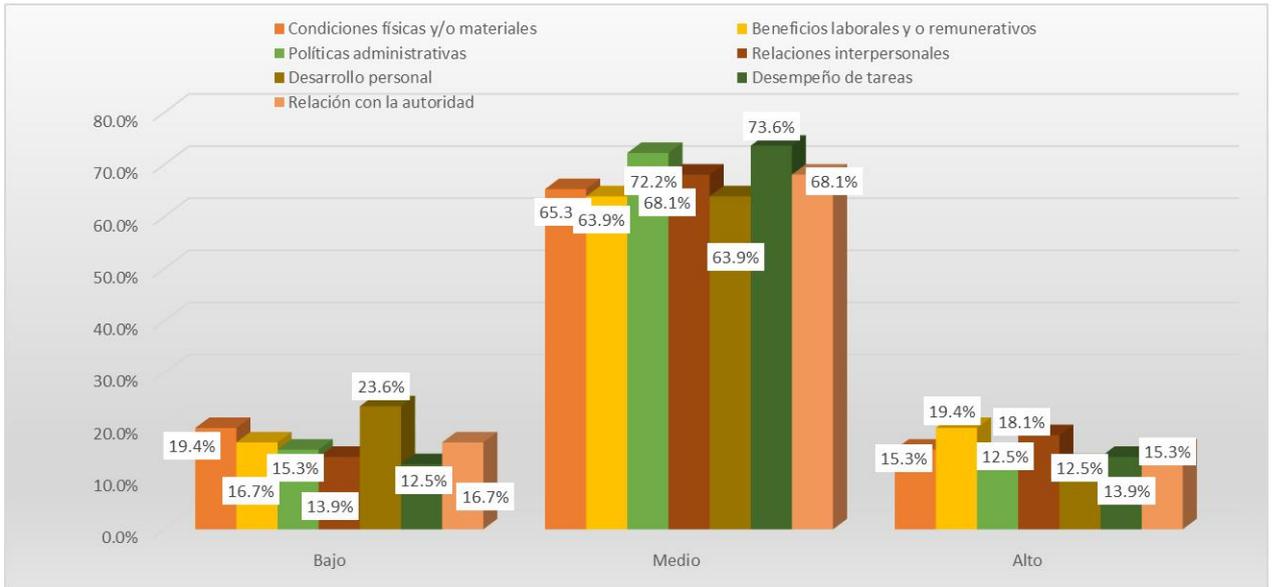


Figura 4. Niveles de la satisfacción laboral por dimensiones

### Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y a la figura 4, el 19,4% perciben un nivel bajo en la dimensión Condiciones físicas y/o materiales; el 65,3% un nivel medio y el 15,3% un nivel alto; el 16,9% perciben un nivel bajo en la dimensión Beneficios laborales y o remunerativos ; el 63,9% un nivel medio y el 19,4% un nivel alto; el 15,3% perciben un nivel bajo en la dimensión Políticas administrativas; el 72,2% un nivel medio y el 12,5% un nivel alto; el 13,9% perciben un nivel bajo en la dimensión Relaciones interpersonales; el 62,7% un nivel medio y el 21,2% un nivel alto, siendo el nivel regular el predominante de todas las dimensiones, el 18,6% perciben un nivel bajo en la dimensión Desarrollo personal; el 68,1% un nivel medio y el 18,1% un nivel alto, el 23,6% perciben un nivel bajo en la dimensión Desempeño de tareas; el 73,6% un nivel medio y el 13,9% un nivel alto, finalmente el 16,7% perciben un nivel bajo en la dimensión Relación con la autoridad; el 68,1% un nivel medio y el 15,3% un nivel alto, demostrando que en todas las dimensiones predomina el nivel de medio.

## 4.2. Resultados correlacionales.

Tabla 5

*Sistema de hipótesis de la investigación*

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Condiciones de trabajo*satisfacción laboral	,439**	,000	72	Medio
Hipótesis específica-1	Condiciones físicas*satisfacción laboral	,490**	,000	72	Medio
Hipótesis específica-2	Condiciones medioambiente *satisfacción laboral	,103**	,389	72	Leve
Hipótesis específica-3	Condiciones organizativas *satisfacción laboral	,450**	,000	72	Medio

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con respecto al establecimiento de hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y de variable – dimensión y de acuerdo a los datos procesados, se utilizó del Rho de Spearman, a través de ello, se obtuvieron los siguientes resultados.

Se puede señalar que la hipótesis general (Condiciones de trabajo y satisfacción laboral) tienen un nivel de correlación cuyo nivel es positiva media según las escalas de Sampieri con un (Rho 0,439 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayores condiciones de trabajo del colaborador, existe una mayor satisfacción laboral.

En tanto que para cada una de las hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados: la hipótesis específica-1 (Condiciones físicas \* satisfacción laboral) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,490 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-2 (Condiciones medioambiente \* satisfacción laboral) el nivel de correlación sería positiva leve (Rho 0,103 y p-valor 0,389); la hipótesis específica-3 (Condiciones organizativas \* satisfacción laboral) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,450 y p-valor 0,000), en todas las

correlaciones el p-valor es menor a 0,05 a excepción de la correlación número 3 en donde el p-valor es mayor a 0,05, ello nos permite establecer la existencia de una relación de cada una de las dimensiones y variable 1 con esta variable 2, a excepción de la variable condiciones medioambiente, esto hace que se acepte la hipótesis nula haciendo que a medida que aumentamos la condiciones de trabajo y dimensiones en los colaboradores, aumentará la satisfacción laboral.

## V. DISCUSIÓN

La hipótesis general: Las condiciones de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación positiva media ( $Rho$  0,439 y  $p$ -valor 0,000). Al respecto Reyes (2016) señaló una alta relación debido a que si hay unas óptimas condiciones laborales para los colaboradores estos se sentirán satisfechos con la labor que realizan en la organización, así también, Akamine (2017), mencionó una relación positiva debido a que se deben respetar los derechos de los trabajadores para que estos realicen sus funciones laborales satisfactoriamente. Estos resultados difieren a los obtenidos debido a que existen factores del entorno como beneficios laborales que no perciben los trabajadores Dirección General de Administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo que ocasiona insatisfacción y desánimo en su desempeño laboral dentro de la institución.

La hipótesis específica 1: Las condiciones físicas se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación positiva media ( $Rho$  0,490 y  $p$ -valor 0,000). Chiang, Riquelme & Escobar (2018), mencionaron una relación alta debido a que si se dan buenas condiciones laborales y un ambiente agradable con buenas instalaciones a los empleados se sentirán satisfechos con la carga laboral que realizan, por el contrario, Álvarez, De Miguel, Noda, Álvarez, Galceran (2016) refirieron que la satisfacción de los trabajadores en cuanto a las condiciones físicas no es favorable lo que ocasiona insatisfacción. Estos resultados distintos a los obtenidos debido a que en las instalaciones de la Dirección General de Administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo falta una mayor iluminación y confortabilidad como condiciones básicas que deben generar satisfacción en los trabajadores.

La hipótesis específica 2: Las condiciones medioambiente no se relaciona con la satisfacción laboral, puesto que su  $p$ -valor es de 0,389 mayor a 0,05. Estos autores Ortega, Rodríguez, Hernández (2017) también determinaron una alta relación debido a que la vida de los trabajadores en el trabajo que realizan está proclive a riesgos laborales es por ello que se deben tomar medidas de

protección y seguridad para cuidar su salubridad. Así también, Corilla (2016) refirió una alta relación porque se tiene en cuenta la protección de los trabajadores evitando riesgos y con medidas de seguridad que brinden tranquilidad y satisfacción de la labor que realizan, estos resultados distintos a los obtenidos porque a pesar que existen protocolos de seguridad y salud ocupacional Dirección General de Administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, se han presentado riesgos cómo accidentes caseros lo que origina insatisfacción en los trabajadores.

La hipótesis específica 3: Las condiciones organizativas se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación positiva media ( $Rho$  0,450 y  $p$ -valor 0,000). Según Sánchez (2017) mencionó que hay una alta relación debido a que cada ambiente de trabajo es distinto en cada organización y que sobresalen los que ofrecen mayores oportunidades salariales a sus trabajadores, al contrario, Zapata (2015) señaló una relación alta cuando los trabajadores perciben buenos salarios generan un ambiente favorable y también un mayor nivel de satisfacción con las funciones que desempeñan dentro de la organización. Estos resultados son contradictorios a los obtenidos porque los trabajadores cuentan con salarios básicos y estáticos que no hay forma que generen más ingresos a lo establecidos a través de normas y lineamientos institucionales los que los conlleva a caer en el desánimo e insatisfacción laboral.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Las condiciones de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,439 y p-valor 0,000).
- Segunda:** Las condiciones físicas se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,490 y p-valor 0,000).
- Tercera:** Las condiciones medioambiente no se relaciona con la satisfacción laboral, puesto que su p-valor es de 0,389 mayor a 0,05.
- Cuarta:** Las condiciones organizativas se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,450 y p-valor 0,000).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo fortalezca las condiciones de trabajo a fin que los trabajadores cuenten con la comodidad para el desarrollo de sus actividades laborales.

**Segunda:** La Oficina General de Administración incremente la dotación de herramientas, materiales y condiciones físicas a los trabajadores.

**Tercera:** La Oficina General de Administración implemente a través del comité de seguridad en el trabajo un plan de trabajo permanente contra riesgo y condiciones medioambientales, así como incentivar y capacitar sobre la importancia de ello.

**Cuarta:** La Oficina General de Administración implemente planes de mejora continua al trabajador, oportunidades y acceso al ascenso de acuerdo al desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Akamine, P. (22 de setiembre de 2017). Condiciones de trabajo y Satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital María Auxiliadora 2017.
- Álvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral Privadas de Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Andía, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Lima, Perú: Ediciones arte y pluma.  
Recuperado:[http://www.sancristoballibros.com/libro/manual-de-investigacion-universitaria\\_68727](http://www.sancristoballibros.com/libro/manual-de-investigacion-universitaria_68727).
- Apaza, M. (2018). Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa municipal de saneamiento básico de puno S.A. Perú, 2015. Puno, Perú
- Arbaiza, L. (2012). Análisis de la problemática de empleo en el sector público latinoamericano. Conexiónsan, 1.
- Blanch, J. (2011). *Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión*. Barcelona: FOCAD.
- Burrell, G. y Morgan, G. (1979). *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*. (1a ed.). Inglaterra: Ashgate Publising Limited.
- Castel, A. (2008). La Satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *MANAGEMENT*, 563-575.  
Recuperado: [https://www.Dialnet-La\\_Satisfacción\\_Laboral\\_y\\_sus\\_Determinantes\\_en\\_las\\_Cooperativas](https://www.Dialnet-La_Satisfacción_Laboral_y_sus_Determinantes_en_las_Cooperativas).
- Castro, M, Padilla, J, & Ramírez, S. (Enero-junio de 2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo. (C. N. A.C., Ed.) *Redalyc*, 14(1), 105-118.  
Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Cervantes, B. S. (2010). Condiciones Generales de trabajo, 9-11
- Chiang, V, Riquelme, N, & Escobar, A. (09 de 2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución

de Beneficiencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63).

Recuperado:[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178).

Comercio, E. (02 de 09 de 2017). ¿Cuál es la situación de los empleados públicos del Perú? Estas son las cifras? ¿Cuál es la situación de los empleados públicos del Perú? Estas son las cifras?, pág. 1 Definición de Inducción .

Recuperado: <https://conceptodefinicion.de/inducccion/>

Corilla, M. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en institutos de educación superior de la provincia de Huancayo. Huancayo, Junin, Perú

Davis, K. y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill

Eurofound, F. e. (2019) *Eurofound- Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo*.

Recuperado:[https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/eurofound\\_es](https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/eurofound_es)

Ferro, V. D. (2019). *Derecho Individual de trabajo en el Perú* (Vols. 97-165-197-978-612-317-481-1). (F. E. Pontificia Universidad Católica del Perú, Ed.) Lima, Perú.

Recuperado: [www.fondoeditorial.pucp.edu.pe](http://www.fondoeditorial.pucp.edu.pe). Obtenido de <https://es.scribd.com/read/453514027/Derecho-individual-del-trabajo-en-el-Peru#>

Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. EE.UU.: Stanford University Press.

Gómez, L., Moreno, M., Rodríguez, J., Roseo, S. y Manrique, A. (2009). Medición y predicción de la satisfacción con la vida en inmigrantes empleados en España. *Diferencias según su situación administrativa*. *Anales de Psicología*, 27(1), 179-185

- González, N. (2008). *Prevalencia del estrés en la Satisfacción Laboral de los docentes universitarios*. Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social, 3, (4), 68-89.
- Grados, J. (2012). *Capacitación y desarrollo personal*. México: Trillas
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento organizacional* (Vol. 12a). (T. E. García, Ed.) Cruz Manca, Colombia: Cengage Learning Editores. Recuperado <http://latinoamerica.cengage.com>
- Iaffaldano, M. y Muchinsky, P. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 251-273. Recuperado: <https://doi.org/10.1037//0033-2909.97.2.251>
- Landy, F. (1989). *Psychology of Work Behavior*. (4a ed.). EE.UU.: Brooks/Cole Pub Co
- Llerena, N. A. (october de 2019). Satisfaccion laboral y su relacion con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 7. Recuperado: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Morillo, I (2010) Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento Sapiens. *Revista Universitaria de Investigación*, vol. 7, núm. 1, junio, 2010, pp. 43-57 Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>
- MTPE, M. (2013). Texto Unico Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral. 4.
- MTPE, M. (01 de 11 de 2020). *Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado: <https://storage.servir.gob.pe/sst/archivos/Conceptos-basicos-sobre-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.pdf>
- Neffa, J. (2002). *¿Qué son las condiciones y medio?* Buenos Aires: Editorial Humanitas.

- Neill, D., & Suarez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala, Ecuador: UTMACH,2018.  
Recuperado: [www.utmachala.edu.ec](http://www.utmachala.edu.ec).
- OIT. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente*. Argentina: Oficina de País de la OIT para la Argentina. 2014.
- Ortega, A, Rodriguez, L, & Hernández, P. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia % Derecho*, 8(14), 155-176
- Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral*. Lima, Peru.
- Palma, S. (2005). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolan EIRL.
- PCM, P. (19 de 08 de 2011). Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ley N° 29783*. Lima, Lima, Perú.
- Reaño, C. (2018). Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018. Arequipa, Arequipa, Perú.
- Reyes, O. (2016). Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin drogas- Oficina Zonal Tarapoto, año 2016. Tarapoto, Perú.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional* (Octava edición ed.). México: Prentice Hall.  
Recuperado:[https://books.google.com.pe/books?robbins+s.p.+\(1998\)+comportamiento+organizacional](https://books.google.com.pe/books?robbins+s.p.+(1998)+comportamiento+organizacional).
- Samanez, H., & Medina, M. (12 de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal una organización de salud del sector privado . *Horizonte médico de la Universidad de San Martín de Porres*, 17(4).  
Recuperado:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Sánchez, T. & García Vargas, M. (22 de junio de 2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.  
Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Santos, L, De Miguel, G, Noda, H., Alvarez, L, & Galceran, C. (21 de abril de 2016). Diagnostico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. (C. Universidad de Holguin, Ed.) *Revista cubana de salud pública*, 407-417.

Recuperado: <http://scielo.sld.cu>

SERVIR. (01 de 11 de 2020). *Sistema Administrativo de gestión de Recursos Humanos- SAGRH*.

Recuperado: <https://www.servir.gob.pe/gestores-de-rrhh/gestores-de-rrhh-2/gestores-de-rrhh/>

SERVIR (29 de 12 de 2017). Directiva N° 004-2017-SERVIR/GDSRH. *Normas para la gestión del proceso de diseño de puestos y formulacion del manual de perfiles de puestos -MPP*, 4. Lima, Lima, Perú.

Recuperado:

<https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res312-2017-SERVIR-PE.pdf>

Vroom, V.(1964). *Work and Motivation*. (1a ed.). EE.UU.: Wiley

Wright, T. y Staw, B. (1999). Affect and favorable work outcomes: Two longitudinal tests of the happy-productive worker thesis. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 1-23.

Recuperado:[https://doi.org/10.1002/\(si-ci\)1099-1379\(199901\)20:1<1::aid-job885>3.0.co;2-w](https://doi.org/10.1002/(si-ci)1099-1379(199901)20:1<1::aid-job885>3.0.co;2-w)

Zapata, H, & Zapata, G. (18 de setiembre de 2015). Condiciones de trabajo de las enfermeras y las formas de contratación en Medellin, Colombia. *Universidad y Salud*, 212-223

Zurita, M., Ramírez del Castillo, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B. y Manzano, J. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España.

## **ANEXOS**

**Título: Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona las <b>condiciones físicas</b> y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona las <b>condiciones medioambientales</b> y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona las <b>condiciones organizativas</b> y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación de las <b>condiciones físicas</b> y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación de las <b>condiciones medioambientales</b> y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020.</p> <p>Determinar la relación de las <b>condiciones organizativas</b> y satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La condiciones de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Las <b>condiciones físicas</b> se relaciona con la satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020.</p> <p>Las <b>condiciones medioambientales</b> se relaciona con la satisfacción laboral de en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020.</p> <p>Las <b>condiciones organizativas</b> se relaciona con la satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima, 2020.</p>	<b>Variable 1: Condiciones de trabajo ( Organización Internacional del Trabajo 2014)</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			<b>Condiciones físicas</b>	Espacios para realizar su trabajo Máquinas y herramientas	1 al 7	Nunca 1 Casi nunca 2 Algunas veces 3 A menudo 4 Siempre 5	Bueno (74-100) Regular (47-73) Malo (20-46)
			<b>Condiciones medioambiente</b>	Ruidos Iluminación Temperaturas extremas Riesgos eléctricos Riesgos físicos Riesgos laborales	8 al 12  13 al 20		
<b>Condiciones organizativas</b>	Jornada laboral Régimen de contratación Distribución de actividades o funciones Perfil de puesto						

<b>Variable 2: satisfacción laboral (Sonia Palma 2011)</b>						
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas valores</b>		<b>Niveles o rangos</b>	
<b>Condiciones física y/o materiales</b>	Elementos materiales	1,2	Nunca	1	Alto (129-175)	
	Ambiente físico	3 al 5	Casi nunca	2		
<b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b>	Satisfacción con el salario.	6 al 9	A veces	3	Medio (82-128)	
	Iteracción laboral		Casi siempre	4		
			Siempre	5		
<b>Políticas Administrativas</b>	Cultura organizacional Normas y reglamentos	10 al 14				
<b>Relaciones interpersonales</b>	Variedad de habilidades Interacción social	15 al 18				
<b>Desarrollo personal</b>	Retroalimentación del puesto mismo Autorealización	19 al 24				
<b>Desempeño de tareas</b>	Indentidad de la tarea Significación de la tarea	25 al 30				
<b>Relación con la autoridad</b>	Interacción jefe- empleado	31 al 35				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>MÉTODO.</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental – correlacional de corte transversal</p>	<p><b>Población censal:</b></p> <p>Estuvo conformada 72 trabajadores de la Oficina General de Administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario de condiciones de trabajo</p> <p>Cuestionario de satisfacción laboral</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p><math>r_s</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1: Condiciones de trabajo*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Condiciones físicas	Espacios para realizar su trabajo Máquinas Herramientas	1	Nunca	(1) Bueno [ 74 –100]
		2,3,4	Casi nunca	(2) Regular [47 – 73]
		5,6	A veces	(3) Malo [ 20– 46]
			A menudo	(4)
			Siempre	(5)
Condiciones medioambientales	Ruidos Iluminación Temperaturas extremas Riesgos eléctricos Riesgos físicos Riesgos laborales	7		
		8		
		9		
		10		
		11		
		12		
Condiciones organizativas	Jornada Laboral Régimen de contratación Distribución de actividades o funciones Perfiles de puesto	13,14		
		15,16		
		17,18		
		19,20		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Condiciones física y/o materiales	Elementos de infraestructura	1,2	Nunca (1)	Alto (129-175)
	Ambiente físico	3,4,5	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Medio (82-128) Bajo (35-81)
Beneficios laborales y/o remunerativos	Satisfacción con el salario	6,7		
	Interacción laboral	8,9		
Políticas Administrativas	Cultura organizacional Normas y reglamentos	10,11,14 12,13		
Relaciones interpersonales	Variedad de habilidades	15		
	Interacción social	16,17,18		
Desarrollo personal	Retroalimentación del puesto mismo Autorealización	19,20,21,22 23,24		
Desempeño de tareas	Identidad de la tarea	25,26		
	Significación de la tarea	27,28,29,30		
Relación con la autoridad	Interacción jefe-empleado	31,32,33,34,35		

### **Anexo 3: Ficha técnica**

#### **Ficha técnica 1**

Denominación: Cuestionario de condiciones de trabajo

Tomado de: Reyes (2016)

Adaptación: Ignacio (2020).

Ámbito de Aplicación: Dirección General de Administración, San Isidro

Tiempo : 40 minutos

Forma de Administración: Colectivo

#### **Ficha técnica 2**

Denominación : Cuestionario de satisfacción laboral

Autora : Palma (2015)

Adaptación : Ignacio (2020).

Ámbito de Aplicación: Dirección General de Administración, San Isidro

Tiempo : 40 minutos

Forma de Administración: Colectivo

## Anexo 4: Instrumentos

### Cuestionario de condiciones de trabajo

Estimado colega marque la alternativa que considere Ud. la respuesta.

S	Siempre	5
CS	A menudo	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

#### EL EMPLEADOR:

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	<b>DIMENSIÓN DE CONDICIONES FÍSICAS</b>					
1	Distribuye los espacios adecuados para realizar su trabajo.					
2	Asigna maquinas y herramientas para el desarrollo de su trabajo.					
3	Realizan mejoras en la dotación de los muebles asignados para el desarrollo de su trabajo.					
4	Distribuye materiales de acuerdo a la necesidad del puesto de trabajo.					
5	Dispone la elaboración de sistemas informaticos que coadyuven al desarrollo de las funciones.					
6	Permiten el acceso a sistemas informaticos externos que se requiere para el desarrollo del trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN DE CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES</b>					
7	Limita la existencia de ruidos dentro de los ambientes de trabajo					
8	Se preocupa que los ambientes de trabajo cuenten con la iluminación adecuada.					
9	Adecua los equipos de acuerdo a las temperaturas que se requiere según la estación.					
10	Reduce los riesgos eléctricos en las oficinas y espacios de trabajo.					
11	Identifica las zonas de riesgo dentro del local de trabajo					
12	Difunde el plan de riesgo de la entidad a todos los trabajadores					
	<b>DIMENSIONES DE CONDICIONES ORGANIZATIVAS</b>					
13	Establece jornadas laborales de manera uniforme.					
14	Respeto la jornada laboral establecida.					
15	Promueve la contratación bajo regímenes existentes en el sector público					
16	Realiza convocatorias de puestos en los diferentes regímenes laborales					
17	Distribuye las actividades de manera equitativa					
18	Asigna las funciones de acuerdo al perfil del puesto.					
19	Programa capacitaciones de acuerdo a las funciones asignadas					
20	Realiza reuniones de coordinación e información de las metas a cumplir					

Pertenece a Reyes, 2016 adaptado por Ignacio 2020

## Cuestionario de satisfacción laboral

Estimado colega marque la alternativa que considere Ud. la respuesta.

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	A Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	<b>CONDICIONES FISICA Y/O MATERIALES</b>					
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.					
4	El ambiente donde laboro es incómodo.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
	<b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>					
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
9	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
	<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
10	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
22	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					

	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>						
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.						
26	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.						
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.						
28	Mi trabajo me aburre						
29	Me gusta el trabajo que realice						
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.						
	<b>RELACION CON LA AUTORIDAD</b>						
31	Mi jefe es comprensivo.						
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.						
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo						
34	La relación que tengo con mis superior es cordial						
35	No me siento a gusto con mi jefe.						

Pertenece a Palma,2015 adaptado por Ignacio 2020

## **Anexo 5: Certificados de validez de expertos**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	El ambiente es amplio e iluminado.	✓		✓		✓		
2	El ambiente está limpio y ventilado.	✓		✓		✓		
3	El personal de servicio emplea uniforme que lo distinga de los demás.	✓		✓		✓		
4	El ambiente cuenta con servicios higiénicos de usos comunes y para discapacitados.	✓		✓		✓		
5	El ambiente cuenta con material informativo al usuario como afiches, folletos.	✓		✓		✓		
6	El ambiente cuenta con señalizaciones de orientación a los usuarios en caso de emergencias (sismo, incendio).	✓		✓		✓		
	<b>FIABILIDAD</b>							
7	Se ofrece una atención igualitaria a los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
9	Se informa adecuadamente sobre sus requerimientos.	✓		✓		✓		
10	Cuenta con un libro de reclamaciones	✓		✓		✓		
11	Es atendido por el personal con amabilidad y predisposición de servicio	✓		✓		✓		
12	Es apoyado por el personal para solucionar algún problema que se presente.	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
13	El personal le explica amablemente sobre su requerimiento de salud.	✓		✓		✓		
14	El personal lo atiende con amabilidad.	✓		✓		✓		
15	El personal aclara sus dudas y apoya en su requerimiento.	✓		✓		✓		
16	Los horarios establecidos se adecúan a sus necesidades.	✓		✓		✓		
17	La atención es rápida y oportuna.	✓		✓		✓		
18	El personal brinda todo el apoyo necesario para que Ud. se sienta contento	✓		✓		✓		

	<b>SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	El personal le brinda la confianza necesaria para solicitarle su atención.	✓		✓		✓		
20	El personal respeta su privacidad cuando le realiza una consulta.	✓		✓		✓		
21	El personal se encuentra capacitado para atender sus requerimientos	✓		✓		✓		
22	El personal le brindó el tiempo necesario para atenderlo.	✓		✓		✓		
23	El personal cumple con todas las medidas de seguridad	✓		✓		✓		
24	El personal respeta los protocolos sanitarios para poder atenderlo.	✓		✓		✓		
	<b>EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	El personal lo atiende amablemente.	✓		✓		✓		
26	El personal es empático a la hora de atenderlo.	✓		✓		✓		
27	El personal tiene paciencia para explicarle sus requerimientos.	✓		✓		✓		
28	El personal respeta las citas programadas	✓		✓		✓		
29	El personal lo orienta amablemente cuando Ud. lo solicita.	✓		✓		✓		
30	El personal comprende sus necesidades y sentimientos para ser atendido.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

19 de octubre del 2020

**Apellidos y nombre s del juez evaluador:** Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

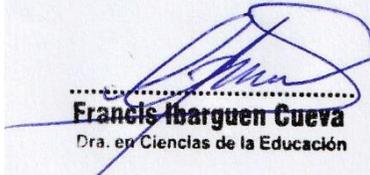
**DNI:** 09637865

**Especialidad del evaluador:** Dra. Ciencias de la educación – Metodología de la investigación científica.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Francis Ibarguen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CONFIABILIDAD</b>							
1	El personal es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El personal brinda seguridad al momento de atenderlo.	✓		✓		✓		
3	El personal lo orienta en forma clara.	✓		✓		✓		
4	El personal lo atiende amablemente	✓		✓		✓		
5	El personal es carismático	✓		✓		✓		
6	El personal se da tiempo para explicarle los procedimientos que tiene que realizar.	✓		✓		✓		
7	El personal y ambiente son confiables para que Ud. sea atendido.	✓		✓		✓		
8	El personal y ambiente lo hacen sentir cómodo y confortable.	✓		✓		✓		
	<b>VALIDEZ</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Se realiza una atención de acuerdo a sus expectativas.	✓		✓		✓		
10	Cuenta con los equipos, materiales e insumos que garanticen su salud.	✓		✓		✓		
11	Espera mucho para ser atendido.	✓		✓		✓		
12	Se siente contento con la atención recibida	✓		✓		✓		
13	Recibe orientación oportuna ante su requerimiento	✓		✓		✓		

14	Percibe que la atención brindada es de calidad.	✓		✓		✓		
15	El personal demuestra eficiencia en la atención brindada.	✓		✓		✓		
	<b>LEALTAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Cumple Ud. con acudir puntualmente a sus citas	✓		✓		✓		
17	Participa activamente en las actividades de salud.	✓		✓		✓		
18	Acude a esta institución por la atención recibida.	✓		✓		✓		
19	Comprende los límites que se brinda en la atención.	✓		✓		✓		
20	Se siente motivado por la atención recibida.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**19 de octubre de 2020**

**Apellidos y nombre s del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarguen Cueva**

**DNI: 09637865**

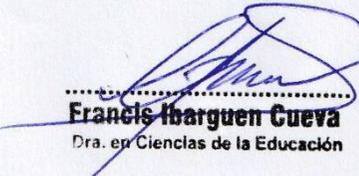
**Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la educación – Metodología de la investigación científica.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Francis Ibarguen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONDICIONES DE TRABAJO**

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CONDICIONES FÍSICAS</b>							
1	Distribuye los espacios adecuados para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
2	Asigna máquinas y herramientas para el desarrollo de su trabajo	✓		✓		✓		
3	Realizan mejoras en la dotación de los muebles asignados para el desarrollo de su trabajo.	✓		✓		✓		
4	Distribuye materiales de acuerdo a la necesidad del puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Dispone la elaboración de sistemas informáticos que coadyuven al desarrollo de las funciones.	✓		✓		✓		
6	Permiten el acceso a sistemas informáticos externos que se requiere para el desarrollo del trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Limita la existencia de ruidos dentro de los ambientes de trabajo	✓		✓		✓		
8	Se preocupa que los ambientes de trabajo cuenten con la iluminación adecuada.	✓		✓		✓		
9	Adecua los equipos de acuerdo a las temperaturas que se requiere según la estación	✓		✓		✓		
10	Reduce los riesgos eléctricos en las oficinas y espacios de trabajo.	✓		✓		✓		
11	Identifica las zonas de riesgo dentro del local de trabajo	✓		✓		✓		
12	Difunde el plan de riesgo de la entidad a todos los trabajadores	✓		✓		✓		
	<b>CONDICIONES ORGANIZATIVAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Establece jornadas laborales de manera uniforme.	✓		✓		✓		

14	Respeto la jornada laboral establecida.	✓		✓		✓		
15	Promueve la contratación bajo regímenes existentes en el sector público	✓		✓		✓		
16	Realiza convocatorias de puestos en los diferentes regímenes laborales	✓		✓		✓		
17	Distribuye las actividades de manera equitativa	✓		✓		✓		
18	Asigna las funciones de acuerdo al perfil del puesto.	✓		✓		✓		
19	Programa capacitaciones de acuerdo a las funciones asignadas	✓		✓		✓		
20	Realiza reuniones de coordinación e información de las metas a cumplir	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. *Ada Mercedes Mejía Andrade.*      **DNI:** 25765770

**Especialidad del validador:** *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.*

**20 de noviembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----  
**Ada Mercedes Mejía Andrade**  
 Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CONDICIONES FÍSICA Y/O MATERIALES</b>							
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
	<b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>							
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>							
10	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		

14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓		
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
26	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
28	Mi trabajo me aburre	✓		✓		✓		

29	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
31	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓		
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial	✓		✓		✓		
35	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. *Ada Mercedes Mejía Andrade*. DNI: 25765770

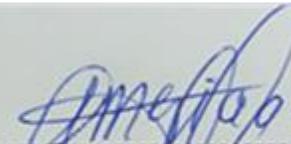
Especialidad del validador: *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.*

20 de noviembre del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----  
**Ada Mercedes Mejía Andrade**  
 Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONDICIONES DE TRABAJO**

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CONDICIONES FÍSICAS</b>							
1	Distribuye los espacios adecuados para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
2	Asigna máquinas y herramientas para el desarrollo de su trabajo	✓		✓		✓		
3	Realizan mejoras en la dotación de los muebles asignados para el desarrollo de su trabajo.	✓		✓		✓		
4	Distribuye materiales de acuerdo a la necesidad del puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Dispone la elaboración de sistemas informáticos que coadyuven al desarrollo de las funciones.	✓		✓		✓		
6	Permiten el acceso a sistemas informáticos externos que se requiere para el desarrollo del trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Limita la existencia de ruidos dentro de los ambientes de trabajo	✓		✓		✓		
8	Se preocupa que los ambientes de trabajo cuenten con la iluminación adecuada.	✓		✓		✓		
9	Adecua los equipos de acuerdo a las temperaturas que se requiere según la estación	✓		✓		✓		
10	Reduce los riesgos eléctricos en las oficinas y espacios de trabajo.	✓		✓		✓		

11	Identifica las zonas de riesgo dentro del local de trabajo	✓		✓		✓		
12	Difunde el plan de riesgo de la entidad a todos los trabajadores	✓		✓		✓		
	<b>CONDICIONES ORGANIZATIVAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Establece jornadas laborales de manera uniforme.	✓		✓		✓		
14	Respete la jornada laboral establecida.	✓		✓		✓		
15	Promueve la contratación bajo regímenes existentes en el sector público	✓		✓		✓		
16	Realiza convocatorias de puestos en los diferentes regímenes laborales	✓		✓		✓		
17	Distribuye las actividades de manera equitativa	✓		✓		✓		
18	Asigna las funciones de acuerdo al perfil del puesto.	✓		✓		✓		
19	Programa capacitaciones de acuerdo a las funciones asignadas	✓		✓		✓		
20	Realiza reuniones de coordinación e información de las metas a cumplir	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

01 de noviembre de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Víctor Hugo Espino Sedano**

**DNI: 07198999**

**Especialidad del evaluador: Mg. en Psicología- Gestión Pública.**



- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo <sup>3</sup>
- Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESPINO SEDANO, VICTOR HUGO DNI 07198999	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 23/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU
ESPINO SEDANO, VICTOR HUGO DNI 07198999	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 27/02/1990 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU
ESPINO SEDANO, VICTOR HUGO	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 15/12/1992	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CONDICIONES FISICA Y/O MATERIALES</b>							
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
	<b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>							
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>							

10	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓		

24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
26	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
28	Mi trabajo me aburre	✓		✓		✓		
29	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
	<b>RELACION CON LA AUTORIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
31	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓		
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓		✓		✓		
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial	✓		✓		✓		
35	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]        **Aplicable después de corregir** [ ]        **No aplicable** [ ]

**01 de noviembre de 2020**

**Apellidos y nombre s del juez evaluador: Mg. Víctor Hugo Espino Sedano**

**DNI: 07198999**

**Especialidad del evaluador: Mg. en Psicología- Gestión Pública.**



**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>1</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESPINO SEDANO, VICTOR HUGO DNI 07190999	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 23/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ESPINO SEDANO, VICTOR HUGO DNI 07190999	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 27/02/1990 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU
ESPINO SEDANO, VICTOR HUGO DNI 07190999	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 15/12/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU

## Anexo 6:

### Confiabilidad de la variable 1

\*Confiabilidad variable condiciones de trabajo.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

16:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
8	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
9	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
10	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
11	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
12	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
13	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
16	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
17	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
18	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
19	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
20	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	4	4	5

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

## Confiabilidad de la variable 2

Confiabilidad variable Satisfacción laboral.sav [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



25: P30

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5	1	3	2	2	4	3	4	2	4	4	2
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1	1	4	3	1	4	4	2	5	1	3	4
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1	2	1	4	1	2	4	3	1	2	2	1
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	4	2	5	5	5	5	3
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	1
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1	3	1	5	3	2	2	4	1	1	3	2
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1	4	3	1	3	2	2	1	1	4	3	3
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1	4	4	1	2	3	3	2	1	4	2	2
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3	1	1	5	3	5	3	1	5	3	3	3
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3	4	4	2	3	4	3	1	4	1	4	2
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3	4	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2
14	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2	3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4	1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	35

**Anexo 7: Base de datos de la variable 1 y 2:**

**Base de datos de la variable 1**

Condiciones de trabajo																				
N	Condiciones físicas							Condiciones medioambiente					Condiciones organizativas							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
8	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
9	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
10	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
11	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
12	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
13	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
16	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
17	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
18	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
19	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
20	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
21	2	2	1	2	1	3	4	5	4	5	2	4	4	1	4	4	4	2	5	4
22	3	3	3	3	5	4	1	1	1	2	5	2	1	2	1	1	4	3	2	4
23	2	3	4	4	5	3	1	3	4	2	5	4	2	2	1	4	4	4	2	4
24	2	1	5	5	3	5	5	1	1	3	1	1	1	1	2	5	3	5	2	5
25	1	5	2	4	2	5	4	2	3	5	3	4	3	2	4	2	3	3	4	5
26	4	2	4	4	2	5	3	2	4	1	1	1	1	5	2	2	1	1	3	5
27	2	1	4	3	4	2	1	4	2	2	1	1	5	3	3	1	1	1	4	5
28	2	1	3	4	5	3	5	4	5	2	1	3	4	3	3	3	4	5	2	3
29	5	3	2	2	3	4	1	4	1	5	1	2	3	5	2	4	5	4	3	4
30	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	5	4	1	5	2	2	3	5	3	1
31	4	3	1	2	2	1	4	2	4	5	4	5	5	2	1	4	2	2	4	2
32	2	3	5	3	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	4	2	3	2	4	2
33	3	2	3	1	3	3	5	5	1	5	3	3	2	5	2	4	5	5	4	5
34	2	1	2	1	1	3	5	5	3	5	5	3	3	2	4	5	2	3	4	5
35	4	2	3	2	1	3	2	2	1	4	3	3	1	1	4	5	3	2	1	2
36	2	4	2	5	5	3	4	3	3	1	3	2	2	1	5	3	5	2	3	1

37	2	4	3	1	4	4	3	4	3	3	1	1	1	4	5	3	1	1	3	4
38	5	5	2	1	3	2	5	5	1	2	1	3	3	5	4	3	4	5	2	4
39	4	2	3	4	3	4	1	1	1	5	2	4	4	4	1	1	3	2	4	3
40	5	1	4	4	2	5	4	4	4	1	1	4	1	1	3	2	3	2	1	4
41	3	2	5	3	4	1	3	3	4	1	2	1	5	2	3	1	3	5	3	5
42	3	3	5	4	1	1	1	2	4	3	3	3	5	5	2	4	2	4	4	5
43	2	5	2	5	1	3	3	5	3	4	1	2	2	1	4	3	3	3	4	4
44	4	3	5	5	1	3	5	4	2	5	2	2	1	4	3	3	3	5	1	4
45	4	2	3	5	2	4	3	3	5	4	4	5	1	2	2	5	3	5	1	2
46	1	5	4	3	2	4	5	4	4	5	1	1	3	5	5	4	3	3	4	2
47	5	2	5	4	5	4	3	3	3	3	1	4	1	2	1	4	2	4	4	3
48	5	4	2	5	1	2	1	1	2	3	1	1	5	3	1	3	5	2	5	1
49	2	4	2	1	5	2	1	3	5	3	1	5	2	1	1	3	5	5	1	1
50	3	5	5	4	5	3	5	4	3	2	2	1	5	2	3	4	3	3	4	4
51	3	5	4	2	4	1	4	4	5	2	5	1	5	1	5	3	2	4	5	3
52	5	3	1	5	3	4	3	4	1	5	4	1	2	3	1	4	3	1	4	1
53	2	3	4	5	1	3	4	5	4	4	2	2	5	1	1	1	3	5	5	5
54	3	3	1	1	2	3	2	1	4	2	4	5	2	4	1	4	5	2	2	2
55	2	5	1	3	2	3	3	4	3	1	1	3	2	4	5	5	4	5	1	1
56	3	2	2	1	1	1	1	4	3	1	3	3	4	2	3	5	5	2	1	2
57	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	5	5
58	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	5	4
59	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
60	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
61	3	3	4	1	4	1	3	3	1	3	3	1	3	3	5	5	4	4	4	4
62	3	3	4	2	2	4	3	4	1	5	3	1	1	3	5	5	5	4	5	5
63	1	2	3	3	2	2	5	4	5	1	5	5	2	3	4	4	4	1	1	5
64	3	3	1	1	2	1	3	3	2	3	2	5	3	5	2	2	4	5	4	3
65	4	5	4	1	3	4	2	5	2	5	2	3	1	2	4	3	4	5	1	3
66	1	3	2	4	2	2	5	5	5	5	2	1	5	2	2	4	5	2	4	3
67	3	2	1	2	5	4	4	4	1	3	2	3	5	3	4	4	1	3	3	5
68	3	3	1	2	3	2	5	4	1	2	1	2	1	4	5	3	5	2	2	3
69	3	1	4	1	4	2	2	3	3	1	5	5	1	4	4	3	2	3	1	2
70	1	2	5	3	5	1	1	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	1	2	1
71	2	1	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	3	5	3	3	4	2	4	2
72	3	5	4	4	4	1	4	5	2	5	1	2	4	1	2	4	5	5	1	1

## Base de datos de la variable 2

SATISFACCIÓN LABORAL																																			
N	COND. FÍSICAS Y/O MAT.					BEN. LAB. Y/O REM.				POLÍTICAS ADMINISTRAT.					RELAC. INTERPERSON.				DESARROLLO PERSONAL					DESEMPEÑO DE TAREAS					RELAC. CON LA AUTORIDAD						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5	1	3	2	2	4	3	4	2	4	4	2
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1	1	4	3	1	4	4	2	5	1	3	4
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1	2	1	4	1	2	4	3	1	2	2	1
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	4	2	5	5	5	5	3
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	1
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1	3	1	5	3	2	2	4	1	1	3	2
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1	4	3	1	3	2	2	1	1	4	3	3
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1	4	4	1	2	3	3	2	1	4	2	2
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3	1	1	5	3	5	3	1	5	3	3	3
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3	4	4	2	3	4	3	1	4	1	4	2
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3	4	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2
14	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2	3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4	1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2
21	1	3	5	2	2	1	1	4	5	2	3	1	3	4	1	5	4	1	4	3	5	5	1	5	5	1	4	5	4	1	5	5	5	3	5
22	4	5	1	3	4	3	5	4	2	4	4	4	4	3	5	2	2	1	5	1	5	2	4	1	3	2	4	3	2	3	5	3	2	3	5
23	1	2	3	4	1	3	5	2	5	1	3	5	1	5	4	4	5	5	3	1	4	3	3	4	1	2	5	1	1	4	1	5	5	4	5
24	1	2	3	4	3	1	4	2	1	1	2	4	4	5	5	3	3	5	5	2	4	2	1	3	4	5	2	2	4	4	3	3	3	4	4
25	2	5	1	2	5	4	3	5	2	3	3	3	2	3	4	5	4	1	1	5	2	2	1	5	4	4	2	5	1	5	3	3	1	1	2
26	4	2	1	1	4	3	1	1	3	2	3	1	3	4	4	3	2	2	4	5	2	1	3	1	3	5	2	5	5	5	5	2	5	4	3
27	1	1	2	3	3	5	3	2	4	2	4	3	1	1	5	5	4	3	4	3	2	3	4	1	2	2	4	4	4	3	4	5	2	1	3
28	1	3	2	3	1	2	5	3	4	5	5	2	4	1	1	1	5	5	1	2	5	2	3	3	5	4	5	1	1	1	1	3	4	5	4
29	2	3	5	1	2	1	2	5	4	4	4	5	4	5	3	1	2	1	3	4	4	5	1	4	3	5	5	2	1	4	2	2	1	4	1
30	2	3	1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	5	5	3	1	2	5	1	4	1	5	3	1	3	1	3	3	3	4	1	2	2	1	3
31	4	5	5	4	3	3	1	4	3	3	5	3	3	5	3	2	2	5	5	3	4	2	1	5	1	1	1	4	3	4	4	2	2	3	5
32	3	2	2	3	1	4	4	5	1	4	3	2	5	3	4	2	4	1	2	2	1	4	1	1	3	2	4	4	2	1	5	5	3	4	2
33	1	5	4	4	3	4	1	2	4	3	5	4	1	4	1	2	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	3	1	4	4	5	2	4	3
34	2	1	4	3	3	2	1	5	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	1	5	5	1	5	2	5	3	1	4	1	1	4	3	1	1	1
35	3	4	1	4	5	3	1	5	5	2	1	3	3	4	5	3	2	5	3	2	1	1	1	1	4	2	3	1	2	3	2	2	3	4	4
36	4	4	2	1	3	1	3	4	2	1	3	3	5	3	4	4	4	5	4	1	2	3	5	5	5	3	4	3	5	5	3	2	4	3	4

37	3	3	4	4	3	2	3	5	1	2	4	1	1	3	2	3	5	3	3	5	3	5	3	4	4	4	1	5	1	4	2	1	1	2	4
38	5	3	1	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	4	5	1	1	1	5	2	1	1	3	5	1	4	3	5	5	5	5	1	5	1	3
39	2	4	5	1	2	4	5	3	3	3	1	2	4	3	1	1	3	2	4	1	2	1	3	2	3	5	2	2	2	2	1	4	3	1	5
40	1	5	5	4	5	1	4	1	3	1	3	5	3	5	5	3	1	4	2	1	3	5	5	4	5	5	2	5	5	1	3	1	2	1	3
41	2	2	5	4	5	1	5	1	2	2	5	2	3	5	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	5	3	1	4	2	4	5	2	5	1	2
42	3	3	2	1	4	2	5	2	4	4	2	5	4	4	5	1	5	5	2	1	2	1	3	3	4	2	1	1	3	5	4	5	4	1	4
43	5	2	4	1	1	5	1	3	1	3	2	1	1	4	4	5	1	1	5	1	4	4	2	4	3	1	2	4	1	1	2	2	2	5	5
44	4	4	3	3	2	3	3	3	2	5	4	3	3	5	3	1	4	1	1	1	4	3	1	3	2	1	4	4	5	4	5	2	4	4	3
45	4	5	1	5	1	2	1	2	5	4	2	1	3	2	1	4	5	1	1	4	1	2	5	4	4	4	1	5	4	1	5	3	2	2	3
46	5	5	3	3	5	5	4	3	5	4	2	2	3	3	4	3	1	4	5	3	5	4	5	1	4	1	2	5	1	4	4	1	3	5	3
47	5	1	2	4	3	4	2	1	5	3	3	5	3	3	1	2	4	4	2	4	1	4	4	1	3	5	1	1	5	4	3	1	2	4	4
48	2	2	4	4	1	5	2	5	3	4	1	2	2	4	4	3	5	4	5	5	2	2	5	4	1	1	5	1	1	1	4	4	1	3	1
49	5	3	2	3	1	1	3	4	5	5	1	5	1	5	1	5	3	4	3	5	1	4	3	2	4	5	2	2	1	2	5	3	5	2	2
50	3	2	3	4	1	2	1	4	1	1	5	2	4	1	5	5	5	2	5	2	4	4	5	2	5	5	1	5	1	3	2	1	3	2	4
51	5	2	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	4	1	1	1	1	5	1	1	3	2	5	1	1	3	3	5	3	2	1	3	2	2	4
52	1	4	1	3	1	3	3	1	3	4	1	4	2	3	2	3	3	3	5	5	2	1	2	2	5	2	3	3	5	4	4	3	1	5	4
53	1	5	2	5	3	5	1	1	5	4	5	2	2	5	2	3	5	1	5	1	1	2	1	1	1	1	4	2	2	3	3	1	3	5	5
54	3	5	3	5	3	3	4	4	2	3	4	1	5	3	3	4	5	4	3	3	1	2	1	5	1	5	3	4	4	2	5	4	5	2	5
55	1	5	5	5	1	2	3	3	5	5	1	1	1	3	1	4	1	3	5	2	1	5	1	2	2	3	5	3	5	4	3	4	5	1	5
56	4	4	4	4	4	2	4	5	4	1	1	3	4	1	3	5	2	2	4	4	1	1	1	4	1	3	4	4	5	5	4	1	1	4	5
57	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3
58	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2	3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3
59	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4	1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3
60	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3
61	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4
62	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4
63	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2
64	4	5	1	1	4	5	5	3	3	2	4	4	2	5	4	4	3	2	5	5	1	4	5	2	4	2	1	3	3	5	4	4	2	3	2
65	1	2	2	4	5	1	5	5	3	4	4	1	1	4	4	5	3	3	1	5	4	2	5	1	3	5	2	2	1	1	2	1	4	3	3
66	5	5	2	1	3	2	4	3	3	4	1	4	3	5	4	3	1	3	2	2	4	5	2	5	4	4	2	1	2	3	1	4	5	2	2
67	2	4	4	3	5	5	4	3	1	5	4	4	4	1	5	5	4	5	1	2	4	2	4	1	1	1	3	5	3	3	2	5	5	4	5
68	5	2	5	1	2	2	5	2	5	5	2	5	4	5	5	2	3	2	4	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	1
69	2	3	1	5	4	5	3	2	2	3	2	3	1	5	2	5	2	1	1	5	4	5	4	3	3	2	3	3	2	5	2	2	2	2	4
70	1	2	2	4	1	5	4	3	4	5	1	1	2	4	4	4	3	2	4	5	4	4	2	5	2	2	4	3	4	1	1	4	5	3	1
71	2	2	1	5	5	5	2	3	2	2	5	3	1	2	4	5	3	4	3	1	4	5	5	2	3	5	5	3	3	3	2	1	4	2	2
72	5	4	2	4	3	1	3	4	4	2	5	1	3	2	2	5	2	5	1	3	4	5	5	5	5	2	5	1	4	5	4	5	1	4	1

## Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento

Usted ha registrado el Expediente N° 1375982 de Ventanilla Virtual

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Nro. Expediente: <b>1375982</b>
Estimada/Estimado: <b>IGNACIO CARBAJAL, MARIA EUGENIA</b>	
Se ha enviado un Expediente con los siguientes datos:	
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>	
Apellidos y Nombres	IGNACIO CARBAJAL, MARIA EUGENIA
DNI	42206208
<b>DATOS DEL EXPEDIENTE</b>	
N° Expediente	1375982
Fecha registro	29/11/2020 19:24:31
Oficina que recibe	Mesa de Partes Virtual
Asunto	Presentación a estudiante del grado de Maestría en Gestión Pública
Atentamente, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	
Activar Win Ir a Configuraci	
<b>MINCETUR</b> - Copyright 2020, Todos los derechos reservados	