



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Trabajo remoto y la satisfacción laboral de los trabajadores
en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Rodriguez Medina, Edgar Javier (ORCID: 0000-0003-1454-7384)

ASESOR(A):

Mg. Cardenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a la memoria de mi abuelo Raul Rodriguez, a quien tengo presente y recuerdo con añoranza en mi vida diaria; de quien siempre admire su fortaleza a pesar de las adversidades.

Agradecimiento

Agradezco a mi padre Edgar, mi madre Maura por el apoyo incondicional y las oportunidades brindadas en cada etapa de mi vida.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	355
VII. RECOMENDACIONES	366
REFERENCIAS.....	377
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de Alfa de Cronbach	19
Tabla 2. Frecuencias del nivel de la variable trabajo remoto	19
Tabla 3. Frecuencias del nivel de la variable satisfacción de los trabajadores	20
Tabla 4. Prueba de normalidad	22
Tabla 5. Prueba de correlación en el objetivo específico 1	23
Tabla 6. Prueba de correlación en el objetivo específico 2	24
Tabla 7. Prueba de correlación en el objetivo específico 3	25
Tabla 8. Prueba de correlación en el objetivo específico 4	26
Tabla 9. Prueba de correlación en el objetivo específico 5	27
Tabla 10. Prueba de correlación en el objetivo general	28

Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje de los niveles para la variable trabajo remoto	20
Figura 2. Porcentaje de los niveles para la variable satisfacción de los trabajadores	21

Resumen

El trabajo remoto, es un acuerdo laboral, en donde el personal de una organización realiza sus funciones asignadas desde casa, es decir, implica trabajar fuera de las instalaciones del empleador con el apoyo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), a través de plataformas tecnológicas que facilita la comunicación con la gerencia, equipo de trabajos y clientes. En la Municipalidad se han suscitado inconvenientes para la asignación de equipos tecnológicos y la logística sobre el acceso a internet. En consecuencia, se han presentado demoras en la atención los usuarios y ciudadanos, bajo rendimiento, inconformidades, lo que pudiese vincularse con la satisfacción laboral de los trabajadores. Ante esta situación surge la siguiente problemática general ¿Cuál es la relación entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021? Desde el punto de vista metodológico fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la entidad. Como resultado se tuvo que la relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima es positiva y significativa, con un coeficiente de correlación de 0,515.

Palabras clave: Trabajo remoto, Satisfacción de los trabajadores, municipalidad provincial de Lima, ambiente de trabajo.

Abstract

Remote work is a labor agreement, where the staff of an organization performs their assigned functions from home, that is, it involves working outside the employer's facilities with the support of Information and Communication Technologies (ICT), to Through technological platforms that facilitate communication with management, work teams and clients. In the Municipality, inconveniences have been raised for the allocation of technological equipment and the logistics of Internet access. Consequently, there have been delays in the attention of users and citizens, poor performance, non-conformities, which could be linked to the job satisfaction of workers. Faced with this situation, the following general problem arises: What is the relationship between remote work and job satisfaction of workers in a Provincial Municipality of Lima, 2021? From the methodological point of view, it was a quantitative approach, non-experimental design and a questionnaire was applied to the entity's workers. As a result, the relationship between remote work and job satisfaction of workers in a Provincial Municipality of Lima was positive and significant, with a correlation coefficient of 0.515.

Keywords: Remote work, worker satisfaction, Lima provincial municipality, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

La infección por coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19), inicialmente fue considerada como una preocupación internacional de salud pública; no obstante, debido a su rápida propagación y gravedad, la Organización Mundial de la Salud (OMS) decretó en marzo del año 2020, la presencia de una pandemia a causa de este virus (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020); es de hacer notar que desde su aparición, ha ocasionado diversos cambios en la dinámica global de la sociedad, motivado por el resguardo de la salud y la disminución de los contagios (Acosta y Muñoz, 2020).

De modo que, la seguridad y la salud en el ámbito laboral son vitales en cualquier momento y, aún más, en este periodo de pandemia (Baert et al., 2020). Como respuesta a esta situación, las organizaciones adoptaron prácticas de trabajo remoto o teletrabajo, es decir, millones de empleados en todo el mundo se han visto forzados a trabajar desde sus hogares (Klerk et al., 2020). En este sentido, el trabajo remoto, es un acuerdo laboral, en donde el personal de una organización realiza sus funciones asignadas desde casa, es decir, implica trabajar fuera de las instalaciones del empleador con el apoyo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), a través de plataformas tecnológicas, uso de herramientas como correo electrónico, chats, teléfono u otras alternativas que ofrece el internet, que facilita la comunicación con la gerencia, equipo de trabajos y clientes; cabe destacar, que el trabajo remoto no es un concepto nuevo de organización del labores; se remonta a los años 70, cuando en Estados Unidos se desarrolló la industria de las TIC (Agba et al., 2020; Belzunegui & Erro, 2020; Almonacid, 2020); aunque su uso y aplicación, se ha incrementado en la actualidad, en un intento de estabilizar la economía y dar continuidad a las actividades laborales.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) el 37% de las funciones laborales en los Estados Unidos, podían ser realizados desde los hogares, en Europa se estimó un 40%; mientras que en Canadá el 41% de los trabajos se pueden realizar de forma remota (Gallacher, G. & Hossain, 2020). En el caso de Latinoamérica, las estimaciones de trabajo remoto fueron en Argentina (31%), Brasil y Chile (27%), Colombia (21%), Ecuador (19%) y Perú con (20%) (OIT, 2020).

En el contexto nacional, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) afirmó que el trabajo remoto aumento exponencialmente para el año 2020, con un registro de 220 mil aproximadamente, obteniendo el mayor número de empleados en esta situación, en áreas administrativas, de soporte, comercial y operaciones. De esta realidad, no escapan los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Lima, quienes han tenido que cambiar la realización de sus funciones de forma presencial a virtual, lo que ha conllevado implementar cambios en la prestación de servicios, para adecuarse a las normativas vigentes sobre la modalidad remota en las entidades públicas, presentadas por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2020).

Aunado a ello, en la Municipalidad se han suscitado inconvenientes para la asignación de equipos tecnológicos y la logística sobre el acceso a internet; incluso en ocasiones el personal tiene que asistir a las instalaciones, para usar los archivos que se encuentran en físico para digitalizarlos. En consecuencia, se han presentado demoras en la atención los usuarios y ciudadanos, bajo rendimiento, inconformidades, lo que pudiese vincularse con la satisfacción laboral de los trabajadores. Por cuanto, esta es un factor importante en el clima organizacional, relaciones profesionales; además, ayuda al individuo a sentirse seguro, entusiasta y refleja un sentimiento positivo mientras realiza sus funciones (Amin, 2021).

Ante esta situación surge la siguiente problemática general ¿Cuál es la relación entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021? De la cual derivan las siguientes problemáticas específicas: ¿Cuál es la relación entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021?

La investigación se justificó desde el aspecto teórico, porque estuvo fundamentada mediante aplicaciones teóricas que sustentan el trabajo remoto y la satisfacción de los trabajadores; además proporcionó información actualizada sobre la relación de ambas variables, lo que generó un aporte significativo al desarrollo de la línea de investigación, al pretender que esta experiencia se constituya en una referencia teórica; cuyos resultados al ser sistematizados pueden ser incorporados como contribución al estado del arte. En lo tocante al aspecto social, se justificó al precisar la relación entre las variables de estudios, además, de contribuir en la resolución de una problemática administrativa, lo que brindó a especialistas en gestión pública, trabajadores de la municipalidad, información respecto a posibles factores que pudiesen incidir en la necesidad de armonizar las estrategias, prácticas y normativas que conlleve a superar los desafíos del trabajo remoto y la satisfacción de los trabajadores. Como justificación metodológica, la investigación se ajustó a los pasos del método científico, cuyo fin, es resolver la problemática, establecer conclusiones, producto de la experimentación para la comprobación de la hipótesis planteada. Al mismo tiempo, los instrumentos aplicados para la recolección de datos, posterior a su validación, podrán ser replicados en posteriores investigaciones, de manera de obtener resultados confiables y verificables, en consecuencia, podrán emerger nuevas temáticas de interés investigativo.

Hecha las consideraciones anteriores, surge el siguiente objetivo general: analizar la relación entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021. De modo que, para darle respuesta, se despliegan los siguientes objetivos específicos: (a) determinar la relación entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021, (b) determinar la relación entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021, (c) determinar la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021, (d) determinar la relación entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021, (e) determinar la relación entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

En función de verificar los objetivos, se esboza la siguiente hipótesis general: existe una relación significativa entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021. Atendiendo esto, se comprobarán las siguientes hipótesis específicas: (a) existe una relación significativa entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021, (b) existe una relación significativa entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021, (c) existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021, (d) existe una relación significativa entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021, (e) existe una relación significativa entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes, en el ámbito nacional

Quispe et al. (2021) desempeñaron un estudio que tuvo como objeto estudiar las actitudes y percepciones que tienen los colaboradores de la incorporación del trabajo a distancia. Metodológicamente se basó en describir el fenómeno de estudio y el diseño se desarrolló dentro de uno no experimental. Los resultados indicaron que, el 61% de los colaboradores han implementado el teletrabajo. Concluyen al identificar los retos y obstáculos que representa cambiar las modalidades de trabajo presencial hacia un entorno virtualizado; destacándose la necesidad de que los gerentes tengan sistemas de supervisión y evaluación del desenvolvimiento de los colaboradores, no únicamente para mejorar la productividad, sino para optimizar su satisfacción laboral a través del trabajo a distancia.

Chuco (2021) llevó a cabo un estudio que constituyó en abarcar los aspectos vinculados con el trabajo a distancia. El estudio pudo describir el objeto de estudio y el diseño se desarrolló en uno no experimental. Los resultados evidenciaron que, el trabajo a distancia busca fomentar el acercamiento con el hogar y minimizar el estrés, no obstante, el teletrabajo incrementa el grado de estrés. Concluye que, el trabajo a distancia busca optimizar la eficiencia y a la vez que haya conciliación entre la familia y el trabajo, sin embargo, diversos factores como el tiempo de descanso, la presión laboral, ambiente de trabajo y estrés, generan insatisfacción, por tal motivo se necesita que incorporen estrategias por parte de los gerentes para garantizar un desenvolvimiento laboral adecuado.

Ricaldi et al. (2021) realizaron un artículo que presentó como objeto evaluar el efecto del teletrabajo en la ciudad de Lima. El estudio contó con un diseño englobado en uno fenomenológico. Los resultados expresaron que el efecto del trabajo a distancia tiene ventajas sobre todo para sectores que requieran personal formado en tecnología de información y de efecto negativo para colaboradores de entidades que no puedan incorporar trabajo a distancia. Concluyó que, el teletrabajo buscó mantener puestos de trabajo y economía, y a su vez generó puestos de trabajo para personas con discapacidades.

Gutiérrez (2020) ejecutó una investigación que tuvo como finalidad de ofrecer información respectiva a los servicios de consultoría que ejercen funciones a

distancia. El teletrabajo en la consultoría tuvo resultados positivos que constituyen la sostenibilidad empresarial, dado que, se generó un ahorro mensual de los servicios de alquiler, se previno emisiones por el traslado de los colaboradores partiendo de su hogar hasta el sitio de trabajo, en su totalidad los colaboradores que ejercen funciones a distancia están satisfechos. Concluyó que el trabajo a distancia tiene efectos positivos en la consultoría y los colaboradores están conformes con sus funciones.

Suárez (2020) efectuó una investigación que tuvo como relevancia establecer la vinculación de incorporación del trabajo a distancia con la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo. Metodológicamente contó con la cuantificación del objeto de estudio y el diseño se desarrolló en uno no experimental. Los resultados evidenciaron que el trabajo a distancia y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva de 0.661; concluyéndose que existe calidad de servicio y por lo tanto satisfacción laboral con la incorporación del teletrabajo.

En el contexto internacional, Kocot et al. (2021) desarrolló un estudio que se centró en valorar los elementos multivariantes que repercuten en el grado de satisfacción de los trabajadores en el trabajo remoto. Con respecto al método, se tiene que se pudo describir el objeto de estudio y el diseño se vio englobado en uno no experimental. Los resultados expresaron que, elementos tales como la fatiga física, mental, el nivel de estrés y el poco tiempo libre para descansar se consideran factores que deben ser controlados para mejorar la satisfacción de los colaboradores y que exista calidad en el trabajo, de modo que sus conclusiones se orientaron hacia el énfasis que debe realizar el empleador para garantizar el apoyo suficiente al trabajador para que pueda presentar un mayor grado de satisfacción con respecto al trabajo remoto.

Tariq et al. (2021) efectuó un estudio que tuvo como eje fundamental estudiar sobre los elementos destacables en el trabajo remoto y su influencia en la satisfacción laboral. Expresaron que el factor humano es fundamental en la escasa interfaz entre la familia y el trabajo, así como la satisfacción laboral partiendo del trabajo a distancia. Se considera indispensable tener presente un mejor equilibrio entre la vida personal y el trabajo a fin de que los colaboradores se desenvuelvan de una

forma más efectiva y se muestren comprometidos con la entidad. Concluyen que, los gerentes deben respaldar a los colaboradores durante los momentos difíciles e implementar estrategias que ayudan a los colaboradores a conseguir un equilibrio entre lo laboral y no laboral.

Toscano y Zappala (2020) desempeñaron una investigación que tuvo como finalidad indagar lo relacionado a la productividad y el estrés al momento de hacer trabajo a distancia por motivo del aislamiento social y la satisfacción laboral que genera. Los resultados expresaron que, el estrés, la productividad percibida, el aislamiento social y la satisfacción laboral tienen relación, sobre todo la influencia del aislamiento social en las demás variables. Concluyó que es necesario que exista mayor conexión entre los colaboradores para mejorar la experiencia del trabajo a distancia, y así sentirse apoyados entre todos para llevar a cabo un mejor desempeño laboral y favorecer su satisfacción en el lugar de trabajo.

Schall (2019) llevó a cabo una investigación que se centró en valorar la asociación entre el trabajo remoto y los grados de satisfacción laboral de los colaboradores. Los resultados implicaron que el incremento del trabajo remoto en el sitio de trabajo puede generar efectividad en el aumento de la satisfacción laboral de los colaboradores, dado que, el trabajo remoto repercute en que los colaboradores sean más autónomos y exista menos conflictos con otros colaboradores y la familia, asimismo, el trabajo en exceso. Concluyó que, es necesario que exista capacitación para que exista un balance al momento de ejercer funciones y haya comodidad por parte del colaborador.

Jansen et al. (2018) ejecutó un artículo que se basó en dar a conocer dos estudios que comprueban los factores del individuo y el trabajo como consideraciones relevantes del trabajo a distancia. Asimismo, destacan que la estabilidad emocional repercute en el empleo de la autonomía como una herramienta laboral para que el colaborador esté protegido del estrés. En dos estudios los colaboradores con estabilidad emocional alta evidenciaron alta autonomía y expresaron menores niveles de estrés, no obstante, los que tenían baja estabilidad emocional, son más débiles al estrés y esto afecta su satisfacción laboral. Concluyeron que, el modelo de autodeterminación y la demanda control persona son relevantes al momento de la gestión de trabajo remoto.

Ahora bien, desde el punto de vista teórico, se tiene que, el trabajo remoto supone la posibilidad de ejercer el trabajo desde el exterior de las dependencias de la compañía a la que se está profesionalmente vinculado, por medio del manejo de la tecnología y de la conexión a Internet. Este nuevo modo de trabajo debe ser ordenado, cooperativo y programado, con el propósito de que cada uno pueda trabajar desde su casa. Este tipo de trabajo es normalmente independiente de la ubicación, es decir, el uso de un ordenador y una conexión a Internet permite trabajar dondequiera que se esté (González et al., 2021).

El teletrabajo como trabajo remunerado responde a tres condiciones: el puesto de trabajo no debe ser el mismo que el sitio donde se precisan los resultados, es imprescindible que el desenvolvimiento del trabajo se acompañe de la pertinente utilización de las TIC y que la comunicación con el jefe sea frecuente; en la implementación de esta posibilidad, la organización debe tener en cuenta, en primer lugar, las modificaciones organizativas y la protección de la información (Aureliana et al., 2021).

En atención a las dimensiones del trabajo remoto se tienen en primer término a las obligaciones y normativas; ellas establecen, tanto para el empleador como el trabajador, un conjunto de directrices al momento de realizar trabajo remoto la cuales se orientan: a) comunicar al trabajador su nuevo lugar de trabajo por cualquier medio de comunicación existente e informarle del emplazamiento donde desempeñará sus labores a distancia. b) notificar las disposiciones y condiciones de seguridad, higiene y salud de su nuevo lugar de trabajo. c) preservar la relación laboral, al igual que las condiciones retributivas y económicas de sus empleados (Karácsony, 2021).

Igualmente, las obligaciones que debe hacer cumplir el colaborador son: a) respetar las normas y medidas de salud, higiene y seguridad fijadas por el empleador para el cumplimiento en condiciones de seguridad de su trabajo a distancia; b) velar por la seguridad de toda la información clasificada; c) establecer y respetar el horario acordado para el desempeño de sus funciones (Karácsony, 2021).

Partiendo de esa premisa, se tiene que la jornada laboral está contemplada como el tiempo en horas en el que el trabajador desempeña funciones planificadas por su supervisor o jefe inmediato. En el Perú la jornada laboral es establecida por el

Ministerio de trabajo y promoción del empleo, como el plazo de tiempo que el colaborador tiene para ejecutar las actividades fijadas dependiendo de lo establecido en el contrato firmado por ambas partes (Davidescu et al., 2021).

Adicionalmente, todas las acciones que se realicen durante la jornada laboral deben, ante todo, ejecutarse de forma segura, comprendiendo la seguridad y la salud laboral un ambiente libre de peligros y amenazas para el empleado donde desarrolle sus acciones durante la jornada laboral, de forma que se disminuya el riesgo de accidentes (Zöllner y Sulíková, 2021).

Asimismo, se estima que tanto el supervisor como el empleado tienen la obligación de conservar un ambiente de trabajo seguro, puesto que es la esencia de la buena salud física y mental del trabajador. Se infiere que el éxito y la productividad esperada se consiguen cuando el trabajo se efectúa en un ambiente seguro y la duración de la jornada laboral se corresponde con las tareas a realizar (Bellmann y Hübler, 2020).

Por su parte, el medio tecnológico es un mecanismo electrónico que distribuye información digital por medio de canales audiovisuales. Constituyen, entonces, junto con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), un soporte imprescindible para las organizaciones públicas y privadas que proponen una variada comunicación en línea (Gutiérrez, 2020).

Además, hay que tener en cuenta que los medios electrónicos y los progresos tecnológicos vienen transformando el mundo del trabajo con el paso de los años, posibilitando el teletrabajo y suprimiendo las distancias físicas y el tiempo de acceso a la información a través del uso de instrumentos como las redes sociales, el correo electrónico, los teléfonos móviles, los ordenadores portátiles y otros. Por ello, existen diferentes elementos relevantes en el teletrabajo, incluidos los canales de comunicación electrónicos, como las videollamadas, las redes sociales, el correo electrónico y otros (Buitrago, 2020).

Dichos canales representan medios o herramientas que posibilitan la interacción y el intercambio de información entre dos o más entidades, y no sólo eso, también han posibilitado un cambio radical en la modalidad de trabajo en momentos complejos, mediante la creación de equipos de trabajo virtuales, salvando las distancias físicas y posibilitando la continuidad del negocio (Ulate, 2020).

En relación a la variable, la satisfacción de los trabajadores consiste en la postura o al complejo de actitudes de la persona con respecto a su trabajo, que puede relacionarse con elementos concretos del mismo o con el trabajo propiamente dicho. Constituye un estado emocional positivo o satisfactorio que se deriva de las apreciaciones subjetivas de la vivencia del trabajo. Igualmente, es el punto en el que las personas tienen sentimientos positivos o negativos sobre su trabajo (Davidescu et al., 2020).

La satisfacción en el trabajo es un auténtico estado aprendido que, naturalmente, como todo proceso de conducta organizativa, surge como resultado de una interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del individuo con su ambiente de trabajo y sus actividades generales. En el ámbito académico se ha estudiado este fenómeno psicosocial mediante diversas teorías y estudios (Mergener y Mansfeld, 2021).

Asimismo, la satisfacción laboral se entiende como el bienestar que un empleado siente en su ámbito organizativo. En otras palabras, es la actitud que la persona tiene hacia su trabajo. Asimismo, estas personas desempeñan funciones que se agregan a las tareas rutinarias, ya que trabajan en un ambiente en el que hay una constante interacción con colegas, coordinadores y otros, y deben respetar los reglamentos y normas de rendimiento fijados por la institución en la que trabajan (González H. , 2020)

Entre las teorías relacionadas están la dual o de los factores intrínsecos y extrínsecos del trabajo ejecutada por Herzberg, Mausner y Snyderman en 1959 a través de una investigación realizada a 200 empleados de los sectores técnico y contable. En dicho estudio se demostraron condiciones de trabajo de desempeño extraordinario y frustración, cuyos resultados lograron expresar que el estímulo al trabajo se consigue por dos factores que son independientes: los intrínsecos o motivadores y los extrínsecos o higiénicos (Chuco, 2021).

De acuerdo, el intrínseco hace referencia a cuando las personas se sienten satisfechas por el entorno de trabajo, es decir, por la relevancia y el sentido del propio trabajo y de las funciones a desempeñar, por el reconocimiento que obtienen por su correcto desempeño, por el significado de los logros y la satisfacción, y por la responsabilidad que les atribuyen sus superiores. Como señala Herzberg, estos

factores, si se encuentran y son bien administrados, generan una gran satisfacción y posiblemente un excelente rendimiento a medio y largo plazo (Buitrago, 2020).

Por otro lado, los extrínsecos aluden a los sentimientos negativos o la disconformidad de los empleados en el puesto de trabajo y los adjudica al contexto. Se llaman así porque, como en la higiene médica, producen el resultado de eliminar o impedir los peligros para la salud. Entre esos factores se encuentran la seguridad en el lugar de trabajo, las relaciones interpersonales, las prestaciones, las condiciones físicas de trabajo, la supervisión, las ventajas y las políticas y prácticas administrativas de la compañía. El hecho de que estos elementos no existan o se apliquen de forma deficiente conduce a la insatisfacción en el trabajo, pero su existencia sólo favorece la eliminación de la insatisfacción (Buitrago, 2020).

En el escenario de las dimensiones inmersas en esta variable se tiene, la relación con los jefes, un elemento fundamental para la satisfacción laboral de los trabajadores, la evaluación que éstos realizan de la relación con su jefe directo y su trato cotidiano. La manera de proceder del jefe es uno de los aspectos más destacados de la satisfacción. En ese particular, los empleados cuyos jefes son pacientes, tolerantes y comprensivos se muestran más satisfechos que quienes tienen jefes autoritarios, indiferentes u ofensivos con sus subordinados. El compromiso permisivo de los colaboradores condiciona también la satisfacción con su supervisor. La conducta de los supervisores repercute en la satisfacción laboral de los subordinados, sobre todo en la satisfacción con su supervisor (Park y Jik, 2020).

Igualmente, el entorno de trabajo interesa o inquieta a los trabajadores, ya sea por su bienestar personal o por su rendimiento en el trabajo. Por eso prefieren un ambiente sano, cómodo, limpio y que proporcione las menores perturbaciones posibles. Además, el trabajo proporciona a las personas algo más que dinero o rendimiento tangible puesto que, para la mayoría, responde también a exigencias personales. Supone el mobiliario, la infraestructura, el estado físico, el equipamiento, la tecnología, entre otros que son necesarios para que los trabajadores desempeñen su trabajo diario y para ayudarles a desarrollarlo. Asimismo, se contempla como una dimensión de máxima trascendencia, ya que es

la base para crear confort y ofrece la posibilidad de realizar un trabajo de calidad (Kasemsukprakarn y Dowpiset, 2020).

Se trata del nivel de cumplimiento de las políticas o reglas institucionalizadas de relaciones laborales que repercuten directamente en el colaborador y que son el soporte para la obtención de los logros de la empresa o de la organización. Se considera que el éxito del colaborador está ligado a la amplitud con la que el lugar de trabajo responde a las exigencias del colaborador y a su evolución personal, incluyendo las horas de trabajo, la promoción, la seguridad en el empleo, la evolución y la promoción profesional. Asimismo, se contempla el consentimiento del trabajador a las normas que regulan la comunidad laboral. En la medida en que estas disposiciones favorecen el funcionamiento del trabajo, tendrán un resultado positivo en la satisfacción laboral (Adamovic, 2021).

Respecto al desempeño personal, se entiende como el complejo de capacidades requeridas para el desempeño del trabajo, las repercusiones en otras personas y el grado de percepción de los resultados. Constituye la competencia del trabajador para emprender acciones vinculadas a su perfeccionamiento personal. En general, los trabajadores tienden a desempeñar trabajos en los que pueden aprovechar sus habilidades y capacidades, en los que se proponen distintas actividades y en los que pueden conseguir una retroalimentación sobre su trabajo (Sooriyapperuma y Nawarathna, 2021).

Se trata de un indicador de motivación que corresponde a la actitud del trabajador respecto a su función, respecto a las competencias vinculadas al trabajo personal, que le confiere una percepción de esfuerzo, rendimiento, equidad y participación material. Es decir, se percibe el sentimiento de desempeñar un cometido conforme a la naturaleza del individuo (Garzón et al., 2020).

Asimismo, la realización del trabajo, cualquiera que sea, se evalúa positivamente. Es más, el sentimiento positivo emerge cuando uno se siente capaz de ser útil en la consecución de la labor. Conviene resaltar que los resultados conseguidos en el trabajo favorecen elementos tan significativos como el sentimiento de felicidad, la realización, el bienestar personal y la satisfacción con la tarea realizada (Garzón et al., 2020).

Partiendo de esa premisa, se considera necesario que el trabajador en todo momento busque estar informado para mejorar, y avanzar con respecto a capacitaciones que permitan aumentar sus competencias y ejecutar un desempeño de calidad. Del mismo modo, es fundamental prevenir la ineficiencia, tomar en cuenta los principios y valores y ponerlos en práctica en la toma de decisiones, ser autónomo y tener capacidad de análisis, ser sincero consigo mismo y aceptar sus equivocaciones, ser asertivo y coherente, y ser una persona íntegra (Abilash, 2021)

Finalmente, el salario o la remuneración, además de las primas por desempeño, constituye la retribución que perciben los colaboradores por su trabajo. Para cualquier trabajador, una de las principales condiciones es el salario y en qué medida lo considera suficiente para desarrollar su trabajo y conseguir el sustento. Esta dimensión se considera como el elemento de mayor trascendencia con respecto a la insatisfacción entre los empleados (Kazekami, 2020).

Los trabajadores demandan sistemas de retribución y políticas de promoción que consideren justos, claros y que satisfagan sus aspiraciones. Si se considera que la remuneración es equitativa teniendo en cuenta las exigencias del trabajo, las aptitudes de la persona y el nivel de recompensa en el lugar de trabajo, seguramente se conseguirá la satisfacción. Los que consideran que las decisiones de promoción se toman de forma justa y equitativa también suelen estar satisfechos con su trabajo (Bjursell et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se utilizó un enfoque cuantitativo, según Gómez (2006) constituye una vía convencional de captación e investigación de distintas bases de información. Asimismo, se emplean instrumentos estadísticos y matemáticos para cifrar el problema de la investigación. La investigación cuantitativa busca medir un fenómeno, cuantificar los elementos estudiados en una población y expresarlos en números.

Igualmente, fue un estudio descriptivo. Según Hernández y Mendoza (2018), se inicia con el cometido del objeto de estudio y apunta sus elementos o rasgos fundamentales. En la investigación descriptiva se escogen una cantidad de cuestiones con la intencionalidad de realizar una medición concreta de cada una de ellas para describir lo que se está analizando.

Asimismo, fue correlacional ya que, como señala el autor Baena (2017), su objetivo es estudiar cómo una variable repercute en la otra. Con dos variables correlacionadas, implica que una variable se modifica cuando se cambia la otra, y en este sentido la correlación puede ser positiva o negativa. Si el valor es positivo, significa que los individuos con altas puntuaciones en una variable también tienen altas puntuaciones en la otra variable.

Al respecto, el diseño se ubicó en el marco de un diseño no experimental, puesto que Arias (2012) enfatiza que no existe intervención del organismo estudiado y el investigador sólo observa la conducta del organismo en su ambiente natural o en ciertas situaciones, es decir, el investigador no utiliza ni manipula ningún objeto y se basa únicamente en la observación o inspección para llegar a una conclusión.

Como señalan Ñaupas et al. (2018), en este caso se trató de un estudio transversal en el que se consigue información de una muestra de componentes de la población. El objetivo fue intervenir en su interrelación en un momento determinado.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: trabajo remoto

- **Definición conceptual:** El trabajo remoto supone la posibilidad de ejercer el trabajo desde el exterior de las dependencias de la compañía a la que se está profesionalmente vinculado, por medio del manejo de la tecnología y de la conexión a Internet (González et al., 2021).
- **Definición operacional:** El trabajo remoto se desenvuelve en obligaciones y normativas, jornada laboral, ambiente de trabajo, dispositivos y soportes informáticos y canales de comunicación.
- **Dimensión 1:** obligaciones y normativas
- **Indicadores:** comunicación, notificar las disposiciones y condiciones de seguridad y salud, preservar la relación laboral, respetar las normas, velar por la seguridad de información y establecer y respetar el horario acordado
- **Dimensión 2:** jornada laboral.
- **Indicadores:** tiempo para ejecutar las actividades fijadas y ejecutar las actividades de forma segura.
- **Dimensión 3:** ambiente de trabajo
- **Indicadores:** responsabilidad, seguridad, salud física y mental y productividad.
- **Dimensión 4:** soportes informáticos
- **Indicadores:** teléfonos móviles, ordenadores e información digital
- **Dimensión 5:** llamadas, redes sociales y correo electrónico.

Variable 2: satisfacción de los trabajadores

- **Definición conceptual:** Consiste en la postura o al complejo de actitudes de la persona con respecto a su trabajo, que puede relacionarse con elementos concretos del mismo o con el trabajo propiamente dicho (Davidescu et al., 2020).
- **Definición operacional:** La satisfacción de los trabajadores se desenvuelve en relación con los jefes, ambiente físico, políticas administrativas, desempeño personal, y recompensas o remuneraciones.
- **Dimensión 1:** relación con los jefes

- **Indicadores:** paciencia, tolerancia y comprensión
- **Dimensión 2:** ambiente físico
- **Indicadores:** mobiliario, infraestructura, estado físico, equipamiento y tecnología
- **Dimensión 3:** políticas administrativas
- **Indicadores:** exigencias, disposición y normas
- **Dimensión 4:** desempeño personal
- **Indicadores:** capacidades requeridas, habilidades y competencias, retroalimentación, motivación y percepción del esfuerzo
- **Dimensión 5:** recompensas o remuneraciones
- **Indicadores:** primas por desempeño, políticas de promoción justas y claras y remuneración equitativa

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Cegarra (2012) apunta que el universo de elementos se transforma en un bloque de componentes que está formado por cada individuo, elemento u objeto que surge en el estudio y en el que el investigador basa su análisis. Esta hipótesis supuso 92 empleados por régimen laboral.

- **Criterios de inclusión:** trabajadores que se encuentren en planilla y que cuenten con 2 o más años de experiencia en una Municipalidad Provincial de Lima.
- **Criterios de exclusión:** trabajadores que no se encuentren en planilla y que cuenten con menos de 2 años de experiencia en una Municipalidad Provincial de Lima.

Muestra: La muestra pertenece a un subsector de la población, esto es, solamente es un referente de la misma. En consecuencia, la muestra estuvo compuesta por 92 trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad de Lima (Arias, 2012).

Muestreo: El muestreo fue aleatorio y no probabilístico, este se emplea en los supuestos en los que resulta difícil efectuar un muestreo probabilístico por razones de tiempo o de costes. Se trata de un método de muestreo que confía demasiado en la capacidad de los participantes. El muestreo no aleatorio suele realizarse mediante métodos de encuesta (Calderón y Alzamora, 2010).

Unidad de análisis: trabajadores de una municipalidad de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este caso, se utilizó el método de la encuesta. Cegarra (2012) expone que es una variante oral o escrita que tiene como intención recopilar información y posteriormente analizarla. También es un conjunto de técnicas para obtener datos sobre un tema de investigación.

El instrumento a desarrollar fue el cuestionario que, según Carrasco (2017), comprende una secuencia de preguntas a las que hay que responder y que siempre deben formularse de la manera más apropiada para no confundir o malinterpretar. La redacción y la modalidad de las preguntas, así como el orden en que aparecen en el papel, determinan en gran medida el tipo de resultados obtenidos.

Del mismo modo, este diseño fue realizado por la investigadora bajo una escala de Likert, donde: 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (casi siempre) y 4 (siempre).

3.5. Procedimientos

Se empleó el programa informático Excel, puesto que las respuestas de la encuesta se tabularán y los datos se exportarán al programa informático SPSS, donde se efectuarán pruebas de normalidad y correlación en función del comportamiento de los datos.

3.6. Método de análisis de datos

El método implantado se caracteriza por su naturaleza científica, se trata de un complejo de etapas controladas para la adquisición de conocimientos innovadores.

3.7. Aspectos éticos

- Se puso en práctica el máximo de sus habilidades y capacidades al momento de realizar su trabajo, no hacer un trabajo con bajo desempeño.
- Responsabilizarse y comprometerse con los clientes y la sociedad por las funciones que desempeña dentro de una organización.
- Con respecto al empleo financiero, tiene como obligación legal y moral de hacer uso correcto de los recursos de la entidad, anteponiendo el profesionalismo y la honradez.

- Prevenir todo tipo de confrontación personal en el entorno laboral, generando condiciones óptimas en el ambiente organizacional a fin de garantizar la armonía.
- Tiene el deber y derecho de opinar cuando sus jefes tomen decisiones que no son acertadas, siempre y cuando estas generen un impacto negativo en la marcha de la organización.

IV. RESULTADOS

Primeramente, para garantizar la fiabilidad del instrumento, se procedió a analizar las respuestas con el programa SPSS con la finalidad de determinar el alfa de Cronbach que será el que determinará la fiabilidad del instrumento.

Tabla 1.

Prueba de Alfa de Cronbach

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	30

Nota. Elaboración propia.

Se puede observar que el instrumento es fiable ya que su Alfa de Cronbach es de 0,885 que, al ser tan cercano a la unidad, da a entender que hay coherencia en el instrumento.

Asimismo, se aplicó un baremado con la técnica de los percentiles para conocer el nivel de cada una de las variables de acuerdo a las respuestas brindadas por los encuestados. Encontrándose los siguientes:

Tabla 2.

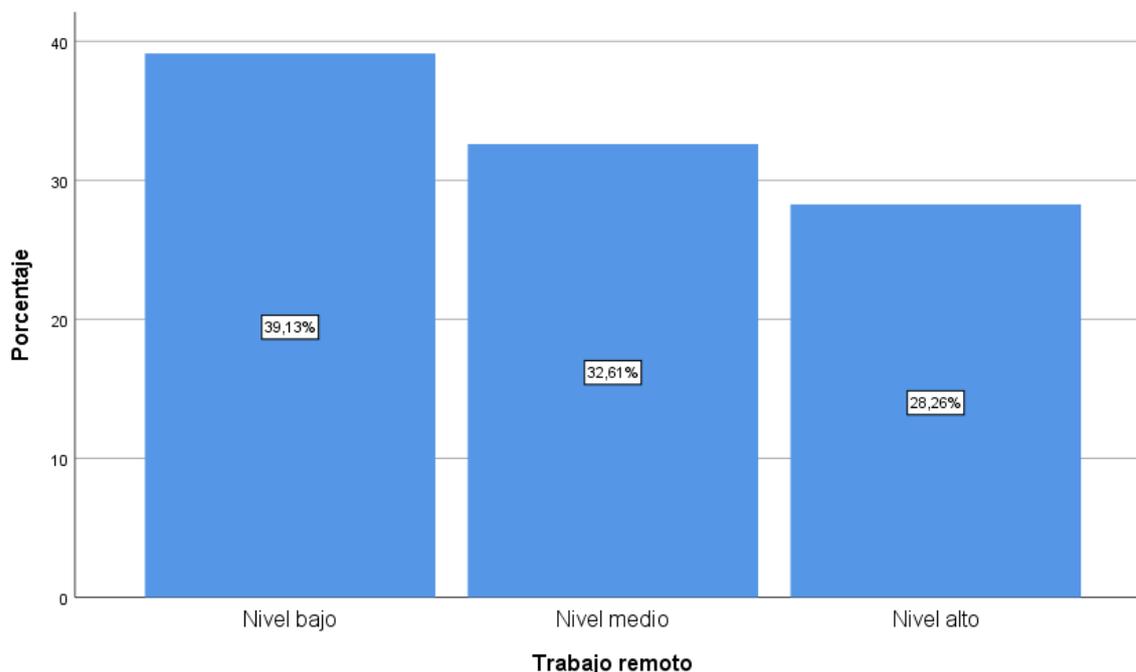
Frecuencias del nivel de la variable trabajo remoto

<i>Trabajo remoto</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Nivel bajo	36	39,1	39,1	39,1
	Nivel medio	30	32,6	32,6	71,7
	Nivel alto	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 1.

Porcentaje de los niveles para la variable trabajo remoto



Nota. Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla 2 y la figura 1, respecto a los niveles encontrados en la variable trabajo remoto, es que el nivel bajo es el más representativo como 39,13%, seguido por el nivel medio con 32,61% y el nivel alto es el más bajo con 28,26%, es por ello que se puede afirmar que se debe mejorar los niveles de esta variable.

Tabla 3.

Frecuencias del nivel de la variable satisfacción de los trabajadores

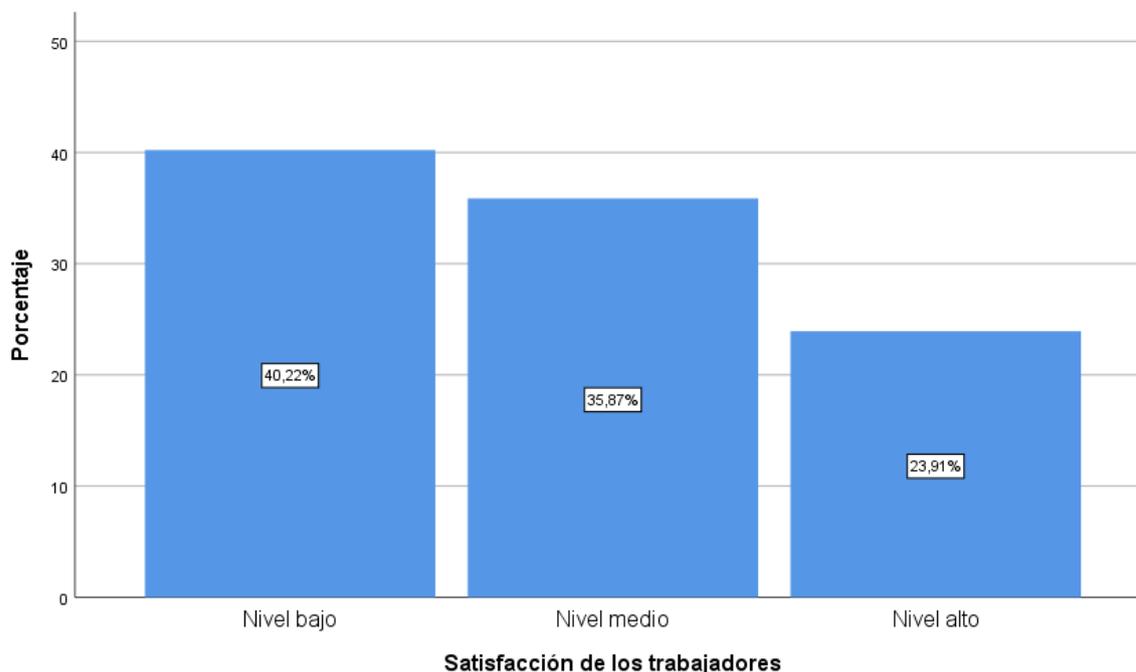
Satisfacción de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	37	40,2	40,2	40,2
	Nivel medio	33	35,9	35,9	76,1
	Nivel alto	22	23,9	23,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 2.

Porcentaje de los niveles para la variable satisfacción de los trabajadores



Nota. Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla 3 y la figura 2, respecto a los niveles encontrados en la variable satisfacción de los trabajadores, es que el nivel bajo es el más representativo como 40,22%, seguido por el nivel medio con 35,87% y el nivel alto es el más bajo con 23,91%, es por ello que se puede afirmar que se debe mejorar los niveles de esta variable.

Por otro lado, en esta parte del trabajo se revelarán los hallazgos obtenidos, lo cuales ayudarán a llegar a las conclusiones de la investigación. Cabe destacar que, la muestra seleccionada fue de 92 individuos los cuales llenaron la encuesta en base a sus conocimientos y experiencias. Y para poder iniciar la aplicación de la estadística inferencial es necesario aplicar una prueba de correlación para conocer la distribución de los datos y decidir si se aplicaran pruebas de correlación paramétricas o no paramétricas. La prueba seleccionada para la normalidad fue la de Kolmogorov Smirnov, esto debido a que la muestra es mayor a 50 individuos.

Tabla 4.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Obligaciones y normativas	,173	92	,000
Jornada laboral	,195	92	,000
Ambiente de trabajo	,151	92	,000
Soporte informático	,257	92	,000
Canales de comunicación	,198	92	,000
Trabajo remoto	,162	92	,000
Satisfacción de los trabajadores	,146	92	,000

Nota. Elaboración propia.

Dónde:

H₀: Los datos (variable) provienen de una distribución normal

H_a: Los datos (variable) no provienen de una distribución normal

H₀, sí y solo si: sig>0,05

H_a, si y solo si: sig<0,05

Sobre las dimensiones y la variable de trabajo remoto como la variable satisfacción de los trabajadores, el valor estadístico relacionado con la prueba indica un valor menor a 0,05 en todos los casos, por lo cual se rechazan la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, se aplicará un estadístico no paramétrico (Rho de Spearman) para probar las hipótesis planteadas.

Relación entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 1:

H1: Existe una relación significativa entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de estadística:

Tabla 5.

Prueba de correlación en el objetivo específico 1

Correlaciones

			Obligaciones y normativas	Satisfacción de los trabajadores
Rho de Spearman	Obligaciones y normativas	Coeficiente de correlación	1,000	,373**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción de los trabajadores	Coeficiente de correlación	,373**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Nota. Elaboración propia

Se puede observar en la tabla 5 que, debido a que el nivel de significancia bilateral es menor a 0,05, da a entender que, sí existe una correlación significativa entre la dimensión obligaciones y normativa en concordancia con la variable satisfacción de los trabajadores, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,373. Es por ello, que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Relación entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 2:

H1: Existe una relación significativa entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de estadística:

Tabla 6.

Prueba de correlación en el objetivo específico 2

Correlaciones

			Jornada laboral	Satisfacción de los trabajadores
Rho de Spearman	Jornada laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,322**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	92	92
	Satisfacción de los trabajadores	Coeficiente de correlación	,322**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	92	92

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

Nota. Elaboración propia

Se puede observar en la tabla 6 que, debido a que el nivel de significancia bilateral es menor a 0,05, da a entender que, sí existe una correlación significativa entre la dimensión jornada laboral y la variable satisfacción de los trabajadores, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,322. Es por ello, que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 3:

H1: Existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de estadística:

Tabla 7.

Prueba de correlación en el objetivo específico 3

Correlaciones

			Ambiente de trabajo	Satisfacción laboral de los trabajadores
Rho de Spearman	Ambiente de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción laboral de los trabajadores	Coeficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Nota. Elaboración propia

Se puede observar en la tabla 7 que, debido a que el nivel de significancia bilateral es menor a 0,05, da a entender que, sí existe una correlación significativa entre la dimensión ambiente de trabajo y la variable satisfacción laboral de los trabajadores, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,487. Es por ello, que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Relación entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 4:

H1: Existe una relación significativa entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de estadística:

Tabla 8.

Prueba de correlación en el objetivo específico 4

Correlaciones

			Soporte informático	Satisfacción laboral de los trabajadores
Rho de Spearman	Soporte informático	Coeficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	<hr/>		N	92
	Satisfacción laboral de los trabajadores	Coeficiente de correlación	,412**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
<hr/>		N	92	

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

Nota. Elaboración propia

Se puede observar en la tabla 8 que, debido a que el nivel de significancia bilateral es menor a 0,05, da a entender que, sí existe una correlación significativa entre la dimensión soporte informático y la variable satisfacción laboral de los trabajadores, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,412. Es por ello, que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Relación entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 5:

H1: Existe una relación significativa entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de estadística:

Tabla 9.

Prueba de correlación en el objetivo específico 5

Correlaciones

			Canales de comunicación	Satisfacción laboral de los trabajadores
Rho de Spearman	Canales de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción laboral de los trabajadores	Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Nota. Elaboración propia

Se puede observar en la tabla 9 que, debido a que el nivel de significancia bilateral es menor a 0,05, da a entender que, sí existe una correlación significativa entre la dimensión canales de comunicación y la variable satisfacción laboral de los trabajadores, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,492. Es por ello, que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

La relación entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis general:

H1: Existe una relación significativa entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.

Prueba de estadística:

Tabla 10.

Prueba de correlación en el objetivo general

Correlaciones

			Trabajo remoto	Satisfacción laboral de los trabajadores
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción laboral de los trabajadores	Coeficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Nota. Elaboración propia

Se puede observar en la tabla 10 que, debido a que el nivel de significancia bilateral es menor a 0,05, da a entender que, sí existe una correlación significativa entre la variable trabajo remoto y la variable satisfacción laboral de los trabajadores, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,515. Es por ello que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, se muestra a continuación en gráfico de dispersión para corroborar la hipótesis general.

V. DISCUSIÓN

En las Municipalidades se han suscitado inconvenientes al momento de ejercer el trabajo remoto por toda la complejidad que genera trasladar los procesos administrativos y organizativos a la labor desde casa, en especial la asignación y manejo de equipos tecnológicos y la logística sobre el acceso a internet; siendo esta contingencia la responsable, que en ocasiones el personal tenga que asistir a las instalaciones, para usar los archivos que se encuentran en físico y digitalizarlos. En consecuencia, se han presentado demoras en la atención los usuarios y ciudadanos, bajo rendimiento, inconformidades, lo que pudiese vincularse con la satisfacción laboral de los trabajadores. Ante esta situación surge la siguiente problemática general ¿Cuál es la relación entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021?

La muestra estuvo compuesta por 92 trabajadores pertenecientes al área administrativa de una municipalidad de Lima. Asimismo, el instrumento aplicado fue el cuestionario que comprende una secuencia de preguntas a las que hay que responder. Del mismo modo, este diseño fue realizado por la investigadora bajo una escala de Likert, donde: 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (casi siempre) y 4 (siempre).

Primeramente, para garantizar la fiabilidad del instrumento, se procedió a analizar las respuestas con el programa SPSS con la finalidad de determinar el alfa de Cronbach que será el que determinará la fiabilidad del instrumento. Se pudo observar que su Alfa de Cronbach es de 0,885 que, al ser tan cercano a la unidad, da a entender que hay coherencia en el instrumento.

Asimismo, se aplicó un baremado con la técnica de los percentiles para conocer el nivel de cada una de las variables de acuerdo a las respuestas brindadas por los encuestados. Respecto a los niveles encontrados en la variable trabajo remoto, es que el nivel bajo fue el más representativo con 39,13%, seguido por el nivel medio con 32,61% y el nivel alto con 28,26%, respectivamente, es por ello que se puede afirmar que se debe mejorar los niveles de esta variable.

Por otro lado, respecto a los niveles encontrados en la variable satisfacción de los trabajadores, fue el nivel bajo el más representativo como 40,22%, seguido por el

nivel medio con 35,87% y el nivel alto con 23,91%, es por ello que también se afirma que se debe mejorar los niveles de esta variable.

Desde los hallazgos correlacionales, en esta parte del trabajo se revelaron los resultados obtenidos, los cuales ayudaron a llegar a las conclusiones de la investigación. Cabe destacar que, la muestra seleccionada fue de 92 individuos los cuales llenaron la encuesta en base a sus conocimientos y experiencias. Y para poder iniciar la aplicación de la estadística inferencial fue necesario aplicar una prueba de correlación para conocer la distribución de los datos y decidir si se aplicaran pruebas de correlación paramétricas o no paramétricas. La prueba seleccionada para la normalidad fue la de Kolmogorov Smirnov, esto debido a que la muestra es mayor a 50 individuos.

Sobre las dimensiones y las variables trabajo remoto y satisfacción de los trabajadores, el valor estadístico relacionado con la prueba indicó un valor menor a 0,05 en todos los casos, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, se aplicó un estadístico no paramétrico (Rho de Spearman) que comprobó las hipótesis planteadas y les dio respuesta a los objetivos de la investigación.

Desde la perspectiva de los hallazgos del objetivo general, se comprobó que la relación entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021; generó un nivel de significancia bilateral menor a 0,05, lo cual determinó que existe una correlación significativa entre las variables, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,515.

Resultados similares fueron corroborados por Chuco (2021), donde se evidenció que el trabajo a distancia busca fomentar el acercamiento con el hogar y minimizar el estrés, no obstante, en la práctica el teletrabajo incrementa el grado de estrés y Concluye que existe una relación entre este y la satisfacción laboral del trabajador, porque esta modalidad a distancia y remota busca optimizar la eficiencia y a la vez que haya conciliación entre la familia y el trabajo, sin embargo, diversos factores como el tiempo de descanso, la presión laboral, ambiente de trabajo y estrés, generan insatisfacción, por tal motivo se necesita que incorporen estrategias por parte de los gerentes para garantizar un desenvolvimiento laboral adecuado. Por

su parte, Suárez (2020), pudo demostrar que el trabajo a distancia y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva de 0.661; concluyéndose que existe calidad de servicio y por lo tanto satisfacción laboral con la incorporación del teletrabajo. Resultados similares al presentado en el presente estudio, el cual tuvo un coeficiente de correlación de 0,515.

En atención al objetivo específico 1 que estableció la relación entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021, el nivel de significancia bilateral fue menor a 0,05, y evidenció que existe una correlación significativa entre esta dimensión en concordancia con la variable satisfacción de los trabajadores, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,373.

Estos resultados pueden ser comparados con Quispe et al. (2021), en sus estudios indicó que el 61% de los colaboradores han implementado el teletrabajo ajustándose a las reglamentaciones exigidas para ello. Asimismo, se reseñó la identificación de los retos y obstáculos que representa cambiar las modalidades de trabajo presencial hacia un entorno virtualizado, en especial con todo lo que conlleva a las normativas y lineamientos que se establecen en su accionar; destacándose la necesidad de que los gerentes tengan sistemas de supervisión y evaluación del desenvolvimiento de los colaboradores, no únicamente para mejorar la productividad, sino para optimizar su satisfacción laboral a través del trabajo a distancia.

Respecto al objetivo 2 que busco determinar la relación entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021; el nivel de significancia bilateral fue menor a 0,05, en la cual se evidenció que existe una correlación significativa entre la dimensión jornada laboral y la variable satisfacción de los trabajadores, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,322.

En atención a los resultados se comparan con los hallados por Schall (2019), encontró que la asociación entre el trabajo remoto y los grados de satisfacción laboral de los colaboradores implicaron que el incremento del trabajo remoto en el sitio de trabajo puede generar efectividad en el aumento de la satisfacción laboral de los colaboradores, dado que, el trabajo remoto repercute en que los

colaboradores sean más autónomos y exista menos conflictos con otros colaboradores y la familia, asimismo, el trabajo en exceso. Asimismo, destacó que es necesario que exista capacitación para que exista un balance al momento de ejercer funciones y haya comodidad por parte del colaborador.

Por su parte, las investigaciones de Jansen et al. (2018), destacan que la estabilidad emocional repercute en el empleo de la autonomía como una herramienta laboral para que el colaborador esté protegido del estrés. En dos estudios los colaboradores con estabilidad emocional alta evidenciaron alta autonomía y expresaron menores niveles de estrés, no obstante, los que tenían baja estabilidad emocional, son más débiles al estrés y esto afecta su satisfacción laboral.

En torno al objetivo 3 se estableció la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021; determinándose que el nivel de significancia bilateral fue menor a 0,05, y se comprobó que existe una correlación significativa entre la dimensión ambiente de trabajo y la variable satisfacción laboral de los trabajadores, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,487.

En correspondencia a ello, los estudios de Kocot et al. (2021) expresaron que, elementos tales como la fatiga física, mental, el nivel de estrés y el poco tiempo libre para descansar se consideran factores que deben ser controladas para mejorar la satisfacción de los colaboradores y que exista calidad en el trabajo, de modo que sus conclusiones se orientaron hacia el énfasis que debe realizar el empleador para garantizar el apoyo suficiente al trabajador para que pueda presentar un mayor grado de satisfacción con respecto al trabajo remoto. Reafirmando una vez los resultados de la presente investigación.

Esto último está apoyado por lo indicado por Bellmann y Hübler (2020) los cuales indican que tanto el supervisor como el empleado tienen la obligación de conservar un ambiente de trabajo seguro, puesto que es la esencia de la buena salud física y mental del trabajador. Se infiere que el éxito y la productividad esperada se consiguen cuando el trabajo se efectúa en un ambiente seguro y la duración de la jornada laboral se corresponde con las tareas a realizar.

Se presenta, el objetivo 4 correspondiente a la relación entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021, se encontró que el nivel de significancia bilateral fue menor a 0,05, lo que evidenció una correlación significativa, siendo además de signo positivo y con un coeficiente de 0,412.

Resultados afines fueron expresados por González et al. (2021), los cuales indicaron la posibilidad de ejercer el trabajo desde el exterior de las dependencias de la compañía a la que se está profesionalmente vinculado, por medio del manejo de la tecnología y de la conexión a Internet. Este nuevo modo de trabajo debe ser ordenado, cooperativo y programado, con el propósito de que cada uno pueda trabajar desde su casa.

Asimismo, los estudios de Ricaldi et al. (2021), también indicaron que el efecto del trabajo a distancia tiene ventajas sobre todo para sectores que requieran personal formado en tecnología de información y de efecto negativo para colaboradores de entidades que no puedan incorporar trabajo a distancia.

Por último, hay que tener en cuenta que los medios electrónicos y los progresos tecnológicos vienen transformando el mundo del trabajo con el paso de los años, posibilitando el teletrabajo y suprimiendo las distancias físicas y el tiempo de acceso a la información a través del uso de instrumentos como las redes sociales, el correo electrónico, los teléfonos móviles, los ordenadores portátiles y otros (Buitrago, 2020).

Finalmente, en el objetivo 4 se determinó la relación entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021 y se confirmó que el nivel de significancia bilateral es menor a 0,05, lo cual indicó una correlación significativa entre los elementos convergentes, además de signo positivo y con un coeficiente de 0,492.

De manera similar, los hallazgos de Tariq et al. (2021), destacaron la significancia entre losa vías de comunicación y el bienestar de los trabajadores en su ámbito laboral remoto, indicando que los gerentes deben respaldar a los colaboradores durante los momentos difíciles e implementar estrategias que ayudan a los colaboradores a conseguir un equilibrio entre lo laboral y no laboral. Por ello otro factor extra a tomas en cuenta es el soporte a los trabajadores para hacer el

teletrabajo algo que suma a la satisfacción. Esto lo refuerza Toscano y Zappala (2020), los cuales concluyeron que es necesario que exista mayor conexión entre los colaboradores para mejorar la experiencia del trabajo a distancia, y así sentirse apoyados entre todos para llevar a cabo un mejor desempeño laboral y favorecer su satisfacción en el lugar

Por último, Gutiérrez (2020), refirió en su estudio que el teletrabajo en la consultoría tuvo resultados positivos que constituyen la sostenibilidad empresarial, dado que, se generó un ahorro mensual de los servicios de alquiler, se previno emisiones por el traslado de los colaboradores partiendo de su hogar hasta el sitio de trabajo, en su totalidad los colaboradores que ejercen funciones a distancia están satisfechos. Así como en la presente investigación que el teletrabajo presenta un efecto positivo en la satisfacción de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

- La relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, es positiva y significativa, con un coeficiente de correlación de 0,515.
- En cuanto a la relación entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, se tuvo que si existe y es significativa de signo positivo con un coeficiente de 0,373.
- Para la relación entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima a causa de la COVID 19, se tuvo que si existe y es significativa de signo positivo con un coeficiente de 0,322.
- En lo concerniente a la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, es significativa y de signo positivo con un coeficiente de correlación de 0,487.
- La relación entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, es significativa y de signo positivo con un coeficiente de correlación de 0,412.
- Finalmente, la relación entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, es significativa y de signo positivo con un coeficiente de correlación de 0,494.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Lima continuar brindando las herramientas tecnológicas a sus trabajadores para asegurar un rendimiento eficiente en la aplicación del trabajo remoto y logro de resultados.
- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Lima capacitar constantemente a sus trabajadores en el uso de los medios tecnológicos utilizados en el desarrollo del trabajo remoto.
- Se recomienda a futuros investigadores conocer cómo afecta el teletrabajo en los niveles de estrés de los trabajadores, ya que este factor podría hacer contraproducente la aplicación de esta modalidad y así mejorar el rendimiento en el trabajo y la no afectación de la jornada laboral.
- Se recomienda a las instituciones y organizaciones establecer canales de comunicación abiertos, eficaces, fluidos, horizontales y recíprocos para contrarrestar los efectos externos e internos que pueden incidir en la satisfacción laboral.
- Se recomienda a la municipalidad establecer medios informáticos y apoyos digitales seguros y eficaces para que los entornos laborales y los procedimientos correspondientes a la coordinación y procesos administrativos en los ámbitos de acción funcionen productivamente
- Se recomienda a futuros investigadores aplicar esta encuesta en diferentes centros de teletrabajo de diferentes rubros para conocer si las variables y las correlaciones se comportan igual en todos los casos.

REFERENCIAS

- Agba, A., Ocheni, S. &, & Agba, M. (2020). COVID-19 and the world of work dynamics: A critical review. *Journal of Educational and Social Research*, 10(5), 119–130. <https://doi.org/10.36941/jesr-2020-0093>
- Abilash, K. (2021). Telecommuting: An Empirical Study on Job Performance, Job Satisfaction and Employees Commitment during Pandemic Circumstances. *Shanlax International Journal of Management*, 8(3), 1-10.
- Adamovic, M. (2021). How does employee cultural background influence the effects of telework on job stress? The roles of power distance, individualism, and beliefs about telework. *International Journal of Information Management*, 62. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2021.102437
- Acosta, A y Muñoz, J. (2020). Lecciones aprendidas del trabajo remoto de equipos agilistas por la pandemia COVID-19. [Tesis de maestría]. Universidad EAN Bogotá, Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33096>
- Aureliana, M., Sobolevschi, M., Anica, A., Curea, S., Motofei, C., & Popescu, A. (2021). Multidimensional assessment of job satisfaction in telework conditions. Case study: Romania in the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 13(16), 8965.
- Amin, F. (2021). A Review Of The Job Satisfaction Theory For Special Education Perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 5224–5228. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/6737>
- Almonacid, V. (2020). El coronavirus implanta el teletrabajo en el sector público o la constatación de que toda crisis es una oportunidad. *Capital Humano*, (352), 123-130. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edbyAN=142548253&lang=es&site=eds-live>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación cualitativa*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). (2020). *Guía para realizar el Trabajo Remoto en las entidades públicas*. Segunda Versión.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf

- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Weytjens, J., & Sterkens, P. (2020). The COVID-19 crisis and telework: A research survey on experiences, expectations and hopes. *IZA Discussion Paper Series*, 13229, 1–37. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3596696
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Azcapotzalco: Grupo editorial Patria.
- Belzunegui, A., & Erro, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12(9), 3662. <https://doi.org/10.3390/su12093662>
- Bellmann, L., & Hübler, O. (2020). Working from home, job satisfaction and work–life balance – robust or heterogeneous links. *International Journal of Manpower*, 42(3), 424-441. doi:doi.org/10.1108/IJM-10-2019-0458
- Bjursell, C., Bergmo, I., & Hedegaard, J. (2021). Telework and lifelong learning. *Frontiers in sociology*, 6. doi:10.3389/fsoc.2021.642277
- Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*, 11(1).
- Calderón, J., & Alzamora, L. (2010). *Metodología de la investigación científica en postgrado*. Lima: Safe Creative.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. Lima - Perú: San Marcos.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Neumann Business Review*, 7(1), 81-98.
- Davidescu, A., Apostu, S., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15), 6086. doi:doi.org/10.3390/su12156086
- Davidescu, A., Apostu, S., Strat, V., Scărădeanu, A., Zgură, I., & Horga, M. (2021). The Impact of Teleworking on the Romanians Employees' Job Satisfaction.

- An Empirical Evidence Based on Multiple Correspondence Analysis (MCA) and Logistic Regression. *Amfiteatru Economic*, 23-58, 637-653.
- Gallacher, G., & Hossain, I. (2020). Remote work and employment dynamics under COVID-19: Evidence from Canada. *Canadian Public Policy*, 46(S1), S44–S54. <https://doi.org/10.3138/cpp.2020-026>
- Garzón, M., Orozco, D., & Ramírez, A. (2020). Management of happiness, subjective well-being and job satisfaction. *Dimensión empresarial*, 18(2), 7.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas .
- González, A., Castañón, E., & Velázquez, A. (2021). Teletrabajo como estrategia innovadora para las organizaciones en México . *Proceso de cambio y desarrollo organizacional*, 121.
- González, H. (2020). *La satisfacción laboral y la rotación: modelo de intervención basado en el diseño del trabajo [Tesis de maestría]*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Jalisco, México.
- Gutiérrez, P. (2020). El teletrabajo como estrategia empresarial sostenible en una empresa de servicios de consultoría. *Risti*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3077/Pablo%20Cesar%20Gutierrez%20Falcon_Articulo_Revista%20Iberica%20de%20Sistemas%20e%20Tecnologias%20de%20Informacao_es_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta [Internet]*. México: McGraw-Hill.
- Jansen, S., Rubino, C., & Hunter, E. (2018). Stress in remote work: two studies testing the Demand-Control-Person model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(5), 577-593. doi:10.1080 / 1359432X.2018.1487402
- Karácsony, P. (2021). “Impact of teleworking on job satisfaction among Slovakian employees in the era of COVID-19. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3).

- Kasemsukprakarn, J., & Dowpiset, K. (2020). A Study of Factors Relating to Perceived Teleworking Productivity of Telework Employees in Co-Working Space at Pathumwan Area and Watthana Area in Bangkok, Thailand. *Diario de Rajapark*, 14(32), 223-237.
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 101868.
- Kocot, D., Maciaszczyk, M., Kocot, M., Kwasek, A., & Depta, A. (2021). Multidimensional aspects affecting the level of employee satisfaction with remote work. *European Research Studies Journal*, 24(3B), 576-591.
- Klerk, J., Mandi, J. & Mosca, H. (2020). Is working from home the new workplace panacea? Lessons from the COVID-19 pandemic for the future world of work. *SA Journal of Industrial Psychology*, 47(1), 1–14. <https://dx.doi.org/10.4102/sajip.v47i0.1883>
- Mergener, A., & Mansfeld, L. (2021). Working from Home and job satisfaction. *Federal Institute for vocational education and training*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alexandra-Mergener/publication/348448687_Working_from_Home_and_job_satisfaction_the_role_of_contractual_agreements_working_time_recognition_and_perceived_job_autonomy/links/600030d945851553a0419e85/Working-from-Home-an
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *No Title*. Trabajo Remoto Creció de Manera Exponencial En El 2020, Según Informe Trimestral Del Mercado Laboral Del MTPE. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/483405-trabajo-remoto-crecio-de-manera-exponencial-en-el-2020-segun-informe-trimestral-del-mercado-laboral-del-mtpe>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *Panorama Laboral 2020*. Edición COVID-19. <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--->

ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2020). Recuperado el 24 de marzo de 2021, de La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>.

Park, S., & Jik, Y. (2020). Does telework status affect the behavior and perception of supervisors? Examining task behavior and perception in the telework context. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-26. doi:10.1080/09585192.2020.1777183

Quispe, E., Reaño, F., Khoury, I., & Córdona, S. (2021). *Actitudes y percepciones de líderes de empresas de Lima Metropolitana durante la etapa inicial de la pandemia COVID-19 [Tesis de maestría]*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Ricaldi, R., Ruiz, A., Camero, S., Del Mar, D., & Vértiz, R. (2021). El trabajo remoto y teletrabajo en tiempo de Post-pandemia COVID-19 en la Ciudad de Lima. *Revista científica Yotantsipanko*, 1(1). doi:doi.org/10.54288/yotantsipanko.v1i1.2

Schall, M. (2019). *The relationship between remote work and job satisfaction: the mediating roles of perceived autonomy, work-family conflict, and telecommuting intensity*. Universidad de San José, Costa Rica.

Sooriyapperuma, W., & Nawarathna, C. (2021). Determinants of Employees' Job Satisfaction when Working from Home; with particular reference to the telecommunication and software companies in Colombo district Sri Lanka. *Asian Journal of Social Science and Management Technology*, 3(2).

Suárez, L. (2020). *Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020 [Tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

- Tariq, M., Rashid, W., Thoudam, P., Anwar, I., & Bino, E. (2021). Telecommuting during COVID 19: A Moderated-Mediation Approach Linking Job Resources to Job Satisfaction. *Sustainability*, 13(20), 11449. doi: <https://doi.org/10.3390/su132011449>
- Toscano, F., & Zappalá, S. (2020). Social Isolation and Stress as Predictors of Productivity Perception and Remote Work Satisfaction during the COVID-19 Pandemic: The Role of Concern about the Virus in a Moderated Double Mediation. *Sustainability*, 12(23), 9804. doi: doi.org/10.3390/su12239804
- Ulate, R. (2020). Teleworking and its impact on business productivity and job satisfaction of employees: Recent trends. *Revista Tecnología En Marcha*, 33(7), 23-31. doi: doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477
- Zöllner, K., & Sulíková, R. (2021). Teleworking and its influence on job satisfaction. *Journal of Human Resources Management Research*, 18. doi: [10.5171/2021.558863](https://doi.org/10.5171/2021.558863)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Trabajo remoto	El trabajo remoto supone la posibilidad de ejercer el trabajo desde el exterior de las dependencias de la compañía a la que se está profesionalmente vinculado, por medio del manejo de la tecnología y de la conexión a Internet (González et al., 2021).	El trabajo remoto se desenvuelve en obligaciones y normativas, jornada laboral, ambiente de trabajo, dispositivos y soportes informáticos y canales de comunicación.	Obligaciones y normativas	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgación de políticas - Preservar la relación laboral - Respetar las normas - Velar por la seguridad de información - Establecer el horario de trabajo 	1-5	Razón
			Jornada laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo para ejecutar las actividades fijadas - Ejecutar las actividades de forma segura 	6-7	
			Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Seguridad - Salud física y mental - Productividad 	8-11	
			Soportes informáticos	<ul style="list-style-type: none"> - Teléfonos móviles - Ordenadores 	12-13	
			Canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas - Redes sociales - Correo electrónico 	14-16	
Satisfacción laboral de los trabajadores	Consiste en la postura o al complejo de actitudes de la persona con respecto a su trabajo, que puede relacionarse con elementos concretos del mismo o con el trabajo propiamente dicho (Davidescu et al., 2020).	La satisfacción laboral de los trabajadores se desenvuelve en relación con los jefes, ambiente físico, políticas administrativas, desempeño personal, y recompensas o remuneraciones	Relación con los jefes	<ul style="list-style-type: none"> - Paciencia - Tolerancia - Empatía 	17-19	Razón
			Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Equipamiento - Tecnología 	20-22	
			Desempeño personal	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas - Habilidades y competencias - Retroalimentación - Motivación - Percepción del esfuerzo 	23-27	
			Recompensas o remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> - Primas por desempeño - Políticas de promoción justas y claras - Remuneración equitativa 	28-30	

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		
¿Cuál es la relación entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021?	Analizar la relación entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021	Existe una relación significativa entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021	Variable I Trabajo remoto Dimensiones - Obligaciones y normativas - Jornada laboral - Ambiente de trabajo - Soportes informáticos - Canales de comunicación Variable II Satisfacción del trabajador Dimensiones - Relación con los jefes - Ambiente físico - Desempeño personal - Recompensas o remuneraciones	Enfoque de la investigación Cuantitativo Tipo de la investigación Correlacional Diseño de la investigación No experimental. Nivel de la investigación Descriptivo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas		
¿Cuál es la relación entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021?	Determinar la relación entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.	Existe una relación significativa entre las obligaciones y normativas con la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.		
¿Cuál es la relación entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021?	Determinar la relación entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.	Existe una relación significativa entre la jornada laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.		
¿Cuál es la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021?	Determinar la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.	Existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.		
¿Cuál es la relación entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021?	Determinar la relación entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.	Existe una relación significativa entre los soportes informáticos y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.		
¿Cuál es la relación entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021?	Determinar la relación entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.	Existe una relación significativa entre los canales de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimados, el objetivo de este cuestionario es analizar la relación entre el Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021

DATOS ESPECÍFICOS

1	Nunca
2	Casi nunca
3	Casi siempre
4	Siempre

Este cuestionario es anónimo. Es importante que responda todas las interrogantes con veracidad. Gracias por su valioso aporte.

ÍTEMS		Escala Likert			
		N	CN	CS	S
		1	2	3	4
Variable I: Trabajo remoto					
<i>Obligaciones y normativas</i>					
1	Las nuevas políticas de trabajo remoto son divulgadas a los trabajadores nuevos y antiguos.				
2	Entre los propósitos de la municipalidad se encuentra preservar la relación laboral con los trabajadores.				
3	El resto es uno de los valores que propulsa la municipalidad.				
4	Se vela por la seguridad de la información.				

5	Existe un horario de trabajo definido y este es respetado.				
<i>Jornada laboral</i>					
6	El trabajo remoto permite cumplir con las actividades planificadas.				
7	El trabajo remoto permite ejecutar las actividades de forma segura.				
<i>Ambiente de trabajo</i>					
8	Los trabajadores entienden el valor de responsabilidad dentro del trabajo remoto.				
9	El trabajo remoto transmite un sentimiento de seguridad a los trabajadores.				
10	El ambiente de trabajo garantiza la salud física y mental de los trabajadores.				
11	El ambiente de trabajo se presta para incrementar la productividad del trabajador.				
<i>Soporte informático</i>					
12	Los teléfonos móviles facilitan el soporte informático que se necesita para el trabajo remoto.				
13	Los ordenadores facilitan el soporte informático que se necesita para el trabajo remoto.				
<i>Canales de comunicación</i>					
14	Existen canales de comunicación definidos por medio de llamadas telefónicas.				

15	Las redes sociales permiten mantener al trabajador actualizado sobre las actualizaciones en la municipalidad.				
16	El flujo de información por correo electrónico permite la trazabilidad de la misma.				
Variable II: Satisfacción laboral de los trabajadores					
<i>Relación con los jefes</i>					
17	Existe una actitud de paciencia por parte del trabajador con respecto a los jefes.				
18	Existe una actitud de tolerancia por parte del trabajador con respecto a los jefes.				
19	Existe una actitud de empatía por parte de los jefes con respecto a los trabajadores.				
<i>Ambiente físico</i>					
20	Las condiciones de la infraestructura del sitio de trabajador son satisfactorias.				
21	El equipamiento con el que cuenta el trabajador para desempeñarse laboralmente es satisfactorio.				
22	El nivel de tecnología que se maneja dentro de la municipalidad es satisfactorio.				
<i>Desempeño personal</i>					
23	Los trabajadores cuentan con las capacidades requeridas.				

24	Los trabajadores demuestran las habilidades y competencias para impulsar el desarrollo en la municipalidad.				
25	Existe un flujo de retroalimentación para la mejora continua en el desempeño laboral.				
26	Los trabajadores se sienten constantemente motivados.				
27	Los jefes perciben y valoran el esfuerzo de los trabajadores.				
<i>Recompensas o remuneraciones</i>					
28	Los trabajadores reciben primas por desempeño.				
29	Existen políticas de promoción justas y claras.				
30	La remuneración de los trabajadores es equitativa.				

Anexo 4: Formato de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Obligaciones y normativas							
1	Las nuevas políticas de trabajo remoto son divulgadas a los trabajadores nuevos y antiguos.	X		X		X		
2	Entre los propósitos de la municipalidad se encuentra preservar la relación laboral con los trabajadores.	X		X		X		
3	El resto es uno de los valores que propulsa la municipalidad.	X		X		X		
4	Se vela por la seguridad de la información.	X		X		X		
5	Existe un horario de trabajo definido y este es respetado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Jornada Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El trabajo remoto permite cumplir con las actividades planificadas.	X		X		X		
7	El trabajo remoto permite ejecutar las actividades de forma segura.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Ambiente de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los trabajadores entienden el valor de responsabilidad dentro del trabajo remoto.	X		X		X		
9	El trabajo remoto transmite un sentimiento de seguridad a los trabajadores.	X		X		X		
10	El ambiente de trabajo garantiza la salud física y mental de los trabajadores.	X		X		X		
11	El ambiente de trabajo se presta para incrementar la productividad del trabajador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Soporte informático	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los teléfonos móviles facilitan el soporte informático que se necesita para el trabajo remoto.	X		X		X		
13	Los ordenadores facilitan el soporte informático que se necesita para el trabajo remoto.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Canales de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existen canales de comunicación definidos por medio de llamadas telefónicas.	X		X		X		
15	Las redes sociales permiten mantener al trabajador actualizado sobre las actualizaciones en la municipalidad.	X		X		X		
16	El flujo de información por correo electrónico permite la trazabilidad de la misma.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Edith Zinthia Garay Paucar,.....DNI:....41785085....

Grado y Especialidad del validador: ...Maestra en Gestión Publica.....

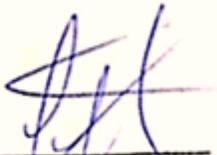
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ 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

Cañete, 19 de noviembre de 2021



Zinthia Garay Paucar
ABOGADO
Reg. C.A.I. 3534

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relación con los jefes							
1	Existe una actitud de paciencia por parte del trabajador con respecto a los jefes.	X		X		X		
2	Existe una actitud de tolerancia por parte del trabajador con respecto a los jefes.	X		X		X		
3	Existe una actitud de empatía por parte de los jefes con respecto a los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Ambiente Físico	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las condiciones de la infraestructura del sitio de trabajador son satisfactorias.	X		X		X		
5	El equipamiento con el que cuenta el trabajador para desempeñarse laboralmente es satisfactorio.	x		x		x		
6	El nivel de tecnología que se maneja dentro de la municipalidad es satisfactorio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Desempeño personal	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores cuentan con las capacidades requeridas.	X		X		X		
8	Los trabajadores demuestran las habilidades y competencias para propulsar el desarrollo en la municipalidad.	X		X		X		
9	Existe un flujo de retroalimentación para la mejora continua en el desempeño laboral.	X		X		X		
10	Los trabajadores se sienten constantemente motivados.	x		x		x		
11	Los jefes perciben y valoran el esfuerzo de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Recompensas o remuneraciones	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los trabajadores reciben primas por desempeño.	X		X		X		
13	Existen políticas de promoción justas y claras.	X		X		X		
14	La remuneración de los trabajadores es equitativa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

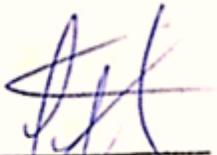
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Edith Zinthia Garay Paucar,.....DNI:....41785085....

Grado y Especialidad del validador: ...Maestra en Gestión Publica.....

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ 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

Cañete, 19 de noviembre de 2021



Zinthia Garay Paucar
ABOGADO
Reg. C.A.I. 3534

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Obligaciones y normativas							
1	Las nuevas políticas de trabajo remoto son divulgadas a los trabajadores nuevos y antiguos.	X		X		X		
2	Entre los propósitos de la municipalidad se encuentra preservar la relación laboral con los trabajadores.	X		X		X		
3	El resto es uno de los valores que propulsa la municipalidad.	X		X		X		
4	Se vela por la seguridad de la información.	X		X		X		
5	Existe un horario de trabajo definido y este es respetado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Jornada Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El trabajo remoto permite cumplir con las actividades planificadas.	X		X		X		
7	El trabajo remoto permite ejecutar las actividades de forma segura.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Ambiente de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los trabajadores entienden el valor de responsabilidad dentro del trabajo remoto.	X		X		X		
9	El trabajo remoto transmite un sentimiento de seguridad a los trabajadores.	X		X		X		
10	El ambiente de trabajo garantiza la salud física y mental de los trabajadores.	X		X		X		
11	El ambiente de trabajo se presta para incrementar la productividad del trabajador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Soporte informático	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los teléfonos móviles facilitan el soporte informático que se necesita para el trabajo remoto.	X		X		X		
13	Los ordenadores facilitan el soporte informático que se necesita para el trabajo remoto.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Canales de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existen canales de comunicación definidos por medio de llamadas telefónicas.	X		X		X		
15	Las redes sociales permiten mantener al trabajador actualizado sobre las actualizaciones en la municipalidad.	X		X		X		
16	El flujo de información por correo electrónico permite la trazabilidad de la misma.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:.. Mg. Erika Victoria Herrera Olivar.....DNI:....44592376....

Grado y Especialidad del validador:...Maestra en Gestión Publica.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Cañete, 22 de noviembre de 2021

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



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relación con los jefes							
1	Existe una actitud de paciencia por parte del trabajador con respecto a los jefes.	X		X		X		
2	Existe una actitud de tolerancia por parte del trabajador con respecto a los jefes.	X		X		X		
3	Existe una actitud de empatía por parte de los jefes con respecto a los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Ambiente Físico	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las condiciones de la infraestructura del sitio de trabajador son satisfactorias.	X		X		X		
5	El equipamiento con el que cuenta el trabajador para desempeñarse laboralmente es satisfactorio.	x		x		x		
6	El nivel de tecnología que se maneja dentro de la municipalidad es satisfactorio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Desempeño personal	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores cuentan con las capacidades requeridas.	X		X		X		
8	Los trabajadores demuestran las habilidades y competencias para propulsar el desarrollo en la municipalidad.	X		X		X		
9	Existe un flujo de retroalimentación para la mejora continua en el desempeño laboral.	X		X		X		
10	Los trabajadores se sienten constantemente motivados.	x		x		x		
11	Los jefes perciben y valoran el esfuerzo de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Recompensas o remuneraciones	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los trabajadores reciben primas por desempeño.	X		X		X		
13	Existen políticas de promoción justas y claras.	X		X		X		
14	La remuneración de los trabajadores es equitativa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:.. Mg. Erika Victoria Herrera Olivar.....**DNI:**...44592376....

Grado y Especialidad del validador:...Maestra en Gestión Publica.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Cañete, 22 de noviembre de 2021

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



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Obligaciones y normativas							
1	Las nuevas políticas de trabajo remoto son divulgadas a los trabajadores nuevos y antiguos.	X		X		X		
2	Entre los propósitos de la municipalidad se encuentra preservar la relación laboral con los trabajadores.	X		X		X		
3	El resto es uno de los valores que propulsa la municipalidad.	X		X		X		
4	Se vela por la seguridad de la información.	X		X		X		
5	Existe un horario de trabajo definido y este es respetado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Jornada Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El trabajo remoto permite cumplir con las actividades planificadas.	X		X		X		
7	El trabajo remoto permite ejecutar las actividades de forma segura.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Ambiente de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los trabajadores entienden el valor de responsabilidad dentro del trabajo remoto.	X		X		X		
9	El trabajo remoto transmite un sentimiento de seguridad a los trabajadores.	X		X		X		
10	El ambiente de trabajo garantiza la salud física y mental de los trabajadores.	X		X		X		
11	El ambiente de trabajo se presta para incrementar la productividad del trabajador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Soporte informático	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los teléfonos móviles facilitan el soporte informático que se necesita para el trabajo remoto.	X		X		X		
13	Los ordenadores facilitan el soporte informático que se necesita para el trabajo remoto.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Canales de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existen canales de comunicación definidos por medio de llamadas telefónicas.	X		X		X		
15	Las redes sociales permiten mantener al trabajador actualizado sobre las actualizaciones en la municipalidad.	X		X		X		
16	El flujo de información por correo electrónico permite la trazabilidad de la misma.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:.. Abg. Angelina Jacinta Carrasco Ayllón|.....DNI:....46363554.....

Grado y Especialidad del validador:....Especialista en Gestión Pública.....

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Cañete, 23 de noviembre de 2021

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


Angelina J. Carrasco Ayllón
ABOGADO
REG. C.A.C. N° 471

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relación con los jefes							
1	Existe una actitud de paciencia por parte del trabajador con respecto a los jefes.	X		X		X		
2	Existe una actitud de tolerancia por parte del trabajador con respecto a los jefes.	X		X		X		
3	Existe una actitud de empatía por parte de los jefes con respecto a los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Ambiente Físico	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las condiciones de la infraestructura del sitio de trabajador son satisfactorias.	X		X		X		
5	El equipamiento con el que cuenta el trabajador para desempeñarse laboralmente es satisfactorio.	x		x		x		
6	El nivel de tecnología que se maneja dentro de la municipalidad es satisfactorio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Desempeño personal	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores cuentan con las capacidades requeridas.	X		X		X		
8	Los trabajadores demuestran las habilidades y competencias para propulsar el desarrollo en la municipalidad.	X		X		X		
9	Existe un flujo de retroalimentación para la mejora continua en el desempeño laboral.	X		X		X		
10	Los trabajadores se sienten constantemente motivados.	x		x		x		
11	Los jefes perciben y valoran el esfuerzo de los trabajadores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Recompensas o remuneraciones	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los trabajadores reciben primas por desempeño.	X		X		X		
13	Existen políticas de promoción justas y claras.	X		X		X		
14	La remuneración de los trabajadores es equitativa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:.. Abg. Angelina Jacinta Carrasco Ayllon|.....DNI:....46363554.....

Grado y Especialidad del validador:....Especialista en Gestión Publica.....

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Cañete, 23 de noviembre de 2021

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



Angelina J. Carrasco Ayllón
ABOGADO
REG. C.A.C. N° 471

Firma

Anexo 5 Base de datos

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
4	1	1	2	4	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	1	2	2	4	3	1	2	1	1	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	1
1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
1	3	1	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2
3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	1	4	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	3
4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3
2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2
3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	1	2	2	2	1	1	3
3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3
2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3
3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	2
3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	1	1	3
3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	4
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	4
2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3
2	4	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	4
2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1
3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	3
1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2
2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3
2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3

4	3	4	3	3	2	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2		
2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	4		
2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	1	1	2		
2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3		
2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3		
3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	4	2	3	2	3	2	2	2		
3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	4	2	2	1	1	3		
2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	3	3		
2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	3	1	2	2	3		
3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2		
3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	2	4		
4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
2	3	4	4	3	4	3	4	2	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3		
2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2		
2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3		
3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	1	1	3		
3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	
2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3		
2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2		
3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	
1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2
1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2
4	1	1	2	4	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	4	1	2	2	2	1	1	3		
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3		
3	1	2	2	4	3	1	2	1	1	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	
1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	2	

1	3	1	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	1	1	3
3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	1	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	4
4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	4
2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3
3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	4
3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1
2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	3
3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	3
3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2
3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3
2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2
2	4	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	4
2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	1	1	2
3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	4	2	3	2	3	2	2	2
2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	4	2	2	1	1	3
2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2	3	3
4	3	4	3	3	2	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	1	3	1	2	2	3
2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2
2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	2	4
2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3
2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	1	1	3

2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	
3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	
3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2		
4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
2	3	4	4	3	4	3	4	2	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2
2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2
2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2
3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	4	2	3	2	3	2	2	2
2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	4	2	2	1	1	3
2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	3	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	1	3	1	2	2	3
2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2
1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	2	3	4	3	4	2	4
1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3

Anexo 6: Captura de pantalla SPSS

Variable View showing definitions for variables p19 through p39. The table includes columns for Name, Type, Width, Decimals, Label, Values, Missing, Columns, Alignment, Measure, and Role.

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
p19	Número	8	0	19. Existe una...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p20	Número	8	0	20. Las condi...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p21	Número	8	0	21. El equipam...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p22	Número	8	0	22. El nivel de t...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p23	Número	8	0	23. Los trabaja...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p24	Número	8	0	24. Los trabaja...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p25	Número	8	0	25. Existe un fl...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p26	Número	8	0	26. Los trabaja...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p27	Número	8	0	27. Los jefes p...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p28	Número	8	0	28. Los trabaja...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p29	Número	8	0	29. Existen pol...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
p30	Número	8	0	30. La remuner...	(1, Nuncal...)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	Obligaciones_y_nomativas	Número	8	2	Ninguno	Ninguno	27	Derecha	Nominal	Entrada
32	Jornada_laboral	Número	8	2	Ninguno	Ninguno	17	Derecha	Nominal	Entrada
33	Ambiente_de_trabajo	Número	8	2	Ninguno	Ninguno	21	Derecha	Nominal	Entrada
34	Soporte_informatico	Número	8	2	Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Nominal	Entrada
35	Canales_de_comunicación	Número	8	2	Ninguno	Ninguno	26	Derecha	Nominal	Entrada
36	Trabajo_remoto	Número	8	2	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
37	Satisfacción_de_los_trabajadores	Número	8	2	Ninguno	Ninguno	34	Derecha	Escala	Entrada
38	Trabajo_remoto_baremaado	Número	8	0	(1, Nivel baj...	Ninguno	25	Derecha	Nominal	Entrada
39	Satisfacción_de_los_trabajadores_baremaado	Número	8	0	(1, Nivel baj...	Ninguno	34	Derecha	Nominal	Entrada

Data View showing data for variables p1 through p22. The table has 39 rows (64-100) and 22 columns (p1-p22). The data consists of numerical values ranging from 1 to 4.

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
64	2	2	4	2	3	3	2	4	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
65	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3
66	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
67	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3
68	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1
69	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3
70	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2
71	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2
72	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4
73	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3
74	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	1	3	2	3	4
75	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2
76	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2
77	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3
78	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
79	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
80	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3
81	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
82	2	3	4	4	3	4	3	4	2	1	3	4	3	4	4	3	4	4	1	2	3	3
83	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2
84	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
85	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
86	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3
87	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2
88	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
89	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1
90	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
91	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	4
92	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RODRIGUEZ MEDINA EDGAR JAVIER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "TRABAJO REMOTO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LIMA, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
EDGAR JAVIER RODRIGUEZ MEDINA DNI: 72688120 ORCID 0000-0003-1454-7384	Firmado digitalmente por: ERODRIGUEZMED el 04-01-2022 09:53:37

Código documento Trilce: TRI - 0251461