



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Satisfacción Laboral en Tiempos de COVID-19 de los Funcionarios de
la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Villar Balladares, Eduwigt Alexander (ORCID: 0000-0001-7281-8280)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, esposa e hija por la comprensión y apoyo constante para seguir prosperando con esta meta trazada.

AGRADECIMIENTO

A todas aquellas personas que contribuyeron en el desarrollo de esta investigación, a mi asesor por su eficiente y didáctica forma de guiarme para poder desarrollar este estudio y a mi familia por su comprensión durante mi ausencia.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento.....	22
3.6. Métodos de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Matriz de Variables para estudio satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.....	17
Tabla N° 02: Población de funcionarios por áreas de la Municipalidad de Canoas de Punta Sal	18
Tabla N° 03: Nivel de satisfacción laboral general de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.....	25
Tabla N° 04: Nivel de satisfacción laboral para la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.....	26
Tabla N° 05: Nivel de satisfacción laboral para la dimensión beneficios laborales y remuneraciones de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.....	27
Tabla N° 06: Nivel de satisfacción laboral para la dimensión políticas administrativas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.....	28
Tabla N° 07: Nivel de satisfacción laboral para la dimensión relación con la autoridad de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.....	29
Tabla N° 08: Nivel de satisfacción laboral para la dimensión relaciones Interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.....	30
Tabla N° 09: Nivel de satisfacción laboral para la dimensión realización personal de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.....	31
Tabla N° 10: Nivel de satisfacción laboral para la dimensión desempeño de tareas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.....	32

RESUMEN

Esta investigación buscó determinar el nivel de satisfacción Laboral general en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo simple. Se usó la técnica de la encuesta con el instrumento de Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los funcionarios de la municipalidad antes mencionada, el cual ya ha sido validado, y al que se sometió a pruebas de confiabilidad. Se aplicó a 35 funcionarios que laboran en el gobierno local del distrito de Canoas de Punta Sal, en un estudio que fue censal. La variable Satisfacción laboral se dimensionó desde las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas, relación con la autoridad, relaciones interpersonales, realización personal y desempeño de Tareas o en 19 indicadores en total. Se partió de la hipótesis general que el nivel de satisfacción laboral general en tiempos de COVID-19 no es “Satisfecho” por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal, corroborándose la hipótesis general nula planteada, y con ello corrobora los aportes teóricos planteados por los diferentes autores vistos durante la investigación, lo que nos comprueba que el resultado obtenido con respecto a la satisfacción laboral está fuertemente ligada a la forma como el funcionario percibe el ambiente donde trabaja y se ve reflejado en el cumplimiento de sus funciones; por otro lado, el nivel de satisfacción de las dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas, relación con la autoridad y realización personal no fue “Satisfecho” y en las dimensiones: relaciones interpersonales y desempeño de tareas fue “satisfecho”, reflejando la importancia de tener un equilibrio positivo en cada una de las dimensiones en lo que respecta a satisfacción para de esta manera obtener un buen desenvolvimiento de los profesionales en cada uno de sus rubros y funciones.

Palabras claves: satisfacción laboral, funcionarios, municipalidad, COVID-19.

ABSTRACT

This research sought to determine the level of general Labor satisfaction in times of COVID-19 of the officials of the District Municipality of Canoas de Punta Sal. It was proposed under the positivist paradigm and a quantitative methodology; it was of a simple descriptive level. The survey technique was used with the Questionnaire instrument on the job satisfaction of the officials of the aforementioned municipality, which has already been validated, and which was subjected to reliability tests. It was applied to 35 officials who work in the local government of the district of Canoas de Punta Sal, in a study that was census. The job satisfaction variable was measured from physical and / or material conditions, employment benefits and remuneration, administrative policies, relationship with authority, interpersonal relationships, personal fulfillment and task performance or in 19 indicators in total. It was started from the general hypothesis that the level of general job satisfaction in times of COVID-19 is not "Satisfied" by the officials of the District Municipality of Canoas de Punta Sal, corroborating the general null hypothesis raised, and thereby corroborating the theoretical contributions raised by the different authors seen during the research, which proves that the result obtained with respect to job satisfaction is strongly linked to the way in which the official perceives the environment where he works and is reflected in the fulfillment of his functions; on the other hand, the level of satisfaction of the dimensions: physical and / or material conditions, labor benefits and remuneration, administrative policies, relationship with authority and personal fulfillment was not "Satisfied" and in the dimensions: interpersonal relationships and performance of tasks was "satisfied", reflecting the importance of having a positive balance in each of the dimensions with regard to satisfaction in order to obtain a good performance of the professionals in each of their areas and functions.

Keywords: job satisfaction, officials, municipality, COVID-19.

I. INTRODUCCIÓN

La Satisfacción Laboral es el grupo de sensaciones o conductas ya sean positivas o negativas con las que el trabajador percibe su puesto laboral, esta conducta está basada en pensamiento y valores que el servidor desenvuelve en el puesto laboral que se le ha designado y lo refleja por medio de afecto o emoción, mientras satisfacen sus necesidades personales y laborales como trabajadores (Davis y Newstrom, 2003). Basándonos en esto se puede deducir que medir esta variable se puede considerar un instrumento de mucha utilidad para dar un diagnóstico del estado de salud de la institución y de esta manera identificar problemáticas existentes que puedan estar afectando a los colaboradores como a la institución.

Las investigaciones sobre satisfacción laboral son muy interesantes porque admiten a los trabajadores dar a conocer lo que opinan sobre la funcionalidad de la institución y como es que es su sentir dentro de esta, de esta manera se obtiene la información con la finalidad de corregir, reforzar o mejorar aquellas acciones que lo necesiten (Dubrin, 2003). Tomando en cuenta que estamos en una etapa y periodo de emergencia sanitaria con respecto a la Pandemia del COVID-19, en ese sentido es imprescindible conocer el sentir de los funcionarios como esta su estado anímico y la satisfacción que sienten con respecto al trato e importancia que recibe por parte de la institución en esta época.

Según el INEI (2020), en el Perú hay 196 gobierno en provincias, 1 mil 678 gobiernos en distritos y 2 mil 740 gobiernos en centros poblados, estos son gobiernos públicos que poseen personería jurídica, ya que se le faculta ejecutar un gobierno de algún determinado lugar por periodo de 4 años. La municipalidad distrital de Canoas de Punta Sal es un gobierno local que está dentro de las municipalidades distritales, el cual busca brindar servicios la población en general que sean de calidad a través de funcionarios muy bien calificados y capacitados para un mejor desarrollo del distrito, dando uso eficaz y eficiente a los bienes del estado en beneficio de los ciudadanos. En esta institución actualmente se encuentra laborando un total de 36 funcionarios, los cuales a diario se encargan de atención oportuna y efectiva de los servicios basándose en el Decreto Supremo 044-2020-PCM en donde indica que solo debe asistir al centro laboral el equipo de

trabajadores mínimo necesario que permitan la prestación o acceso de bienes y servicios esenciales establecidos.

A lo largo de este tiempo se ha observado que las municipalidades siempre demuestran lo imprescindible que es dar una atención de calidad a la población que son beneficiarios de los distintos servicios, siempre resaltando los servicios de atención al usuario y que estos perciban de manera adecuada esta atención. Pero se percibe que se proyecta tanto en el servicio brindado y la calidad de lo que brindan, que dejan de lado la satisfacción laboral del servidor público. Este es un tema que muchas instituciones no han priorizado en su desarrollo, ya que tienen el pensamiento que generan un gasto mas no lo ven con una inversión en los servidores.

Actualmente nos encontramos en un contexto de la COVID-19 es un tema de total preocupación ya que es una pandemia que ha venido surgir en un momento donde nuestro país está debilitado por la inestabilidad política y social, en donde no contamos con un buen servicio de Salud ni un buen nivel socioeconómico, existiendo un alto índice de pobreza. Teniendo como resultado desempleos, colapso del sistema de salud, caída del sistema económico que se ha visto reflejado a corto plazo. Según La OMS (2020) refiere que la COVID-19 es la enfermedad infectocontagiosa que la causa el coronavirus que se ha estudiado e identificado hace no menos de 6 meses y que es altamente contagioso. Es por ello que en este entorno de emergencia es sumamente necesario que la institución cuente con un plan eficiente de salud y seguridad en el trabajo aportando a la prevención para el contagio de COVID-19, debiendo ser la institución implementada con una mayor logística de limpieza, equipos de protección personal adecuados, espacios de trabajo oportunos y otros que son medidas necesarias para preservar la integridad y salud de los colaboradores lo cual no se logra visualizar, ya que los implementos debido al presupuesto son demasiado limitados y los colaboradores compran estos con su dinero para así poder protegerse y cumplir con sus funciones.

Debido a lo explicado líneas atrás es que en este estudio se ha realizado una investigación donde han participado aquellos funcionarios que integran el talento

humano que labora en la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal de la Región Tumbes, trabajando con el reporte del periodo de enero a agosto del 2020, lo cual ha permitido conocer e identificar ¿Cuál es el nivel general de satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020? Y de este modo se obtuvieron resultados que han permitido recomendar estrategias que permitan mejorar el buen trato a los colaboradores y obtener un buen resultado en su desempeño.

Para formular el problema general se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel general de satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020?

Así mismo se propone las siguientes interrogantes específicas: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal respecto a la dimensión condiciones físicas y/o materiales?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal respecto a la dimensión beneficios laborales y remuneraciones?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal respecto a la dimensión políticas administrativas?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal respecto a la dimensión relación con la autoridad?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal respecto a la dimensión relaciones Interpersonales?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal respecto a la dimensión realización personal?; y ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal respecto a la dimensión desempeño de Tareas?

Esta investigación se justifica en el aspecto práctico ya que la satisfacción laboral de cada funcionario se debe evaluar cada determinado tiempo con la finalidad de verificar la manera como estos están sintiéndose con respecto al clima laboral en el que se encuentran, y poder medir el rendimiento eficiente y eficaz en su trabajo

diario, y de esta manera poder realizar las acciones correctivas del caso y, por ende, elevar los niveles de eficiencia en su desempeño de responsabilidades. En ese sentido es de suma importancia que el área de Recursos Humanos recolecte información a través de un instrumento cuantitativo y a partir de ello la gerencia municipal conjuntamente con el área de Recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal adopte planes de mejora para los colaboradores lo que repercutirá en el buen servicio que brinden.

En lo que refiere a una justificación metodológica, cabe recalcar que en esta investigación se ha buscado preparar y adaptar un cuestionario con el objetivo de dar una medición a la variable satisfacción laboral, la cual deberá cumplir con los criterios de validez y confiabilidad, y por ende será de gran utilidad y relevancia para los investigadores de futuros estudios que se realicen con respecto a esta variable, sirviendo así como un material de consulta y pueda ser replicado y ampliado científicamente.

El estudio también se justifica por su relevancia social, dado que su aporte permitirá a la Subgerencia de Recursos humanos y la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal tomar conciencia acerca de la importancia de mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores y como es que esta está ligada estrechamente a su relación con el desempeño de los funcionarios y, por ende, el buen desempeño de la institución ante los usuarios que son atendidos a diario. Así mismo se busca que a partir del conocimiento de la satisfacción laboral de los colaboradores el área de Recursos humanos ponga mayor énfasis en este tema e impulsen y preparen metodologías para mejorar y mantener un mejor clima en el ámbito institucional, dado que los funcionarios mantienen constantemente contacto directo con los usuarios, luego de que estos lleguen por información o solicitud de algún servicio.

Este estudio tiene como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción Laboral general en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020. Y como objetivos específicos se definieron:

- Determinar el nivel de satisfacción laboral para la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral para la dimensión beneficios laborales y remuneraciones de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral para la dimensión políticas administrativas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral para la dimensión relación con la autoridad de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral para la dimensión relaciones Interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral para la dimensión realización personal de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral para la dimensión desempeño de Tareas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

Para dar una posible respuesta al problema se estableció la siguiente hipótesis general: **H_i**: El nivel de satisfacción laboral general en tiempos de COVID-19 es “Satisfecho” por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020; y **H₀**: El nivel de satisfacción laboral general en tiempos de COVID-19 no es “Satisfecho” por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

Por otro lado como hipótesis específicas se plantearon las que se detallan a continuación: **H₁**: El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020; y **H₀₁**: El nivel de satisfacción laboral no

es “Satisfecho” para la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020. **H2:** El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión beneficios laborales y remuneraciones de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020; y **H02:** El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión beneficios laborales y remuneraciones de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020. **H3:** El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión políticas administrativas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020; y **H03:** El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión políticas administrativas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020. **H4:** El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión relación con la autoridad de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020; y **H04:** El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión relación con la autoridad de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020. **H5:** El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión relaciones Interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020; y **H05:** El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión relaciones Interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020. **H6:** El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión realización personal de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020; y **H06:** El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión realización personal de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020. **H7:** El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión desempeño de Tareas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020; y **H07:** El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión desempeño de Tareas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A NIVEL INTERNACIONAL:

Marante (2010), investigó sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización Emcomed perteneciente a la provincia de GranmaCuba. El principal objetivo de la investigación determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de esta empresa. Los objetivos específicos fueron: a) conocer la satisfacción en lo que respecta a factores Intrínsecos-motivadores, y b) conocer satisfacción en los factores Extrínsecos-Higiénicos. La variable estudiada fue la satisfacción laboral siendo sus dimensiones Satisfacción Intrínseca y Satisfacción extrínseca. El estudio fue tipo descriptivo de corte transversal. Trabajo con muestreo aleatorio simple y una muestra de 92 trabajadores, que son el 71,8% de la totalidad de trabajadores. Usó la Escala General de Satisfacción. Los resultados arrojaron: que los trabajadores que están en el área de Dirección son los más satisfechos y los de menos satisfacción son los de Recepción. En lo que concierne al nivel de escolaridad son los que demostraron una satisfacción alta. Determino que el seco masculino predomina en lo que respecta a la satisfacción. Como recomendación manifestó que la institución participe en procesos que midan la satisfacción laboral y de esta manera implementar planes de mejora acorde a la población, generando un mayor desempeño de los trabajadores.

Ruiz Segura (2009) investigó acerca de la satisfacción laboral en organizaciones privadas y públicas pertenecientes a la ciudad de Chillán. Esta investigación se trazó el objetivo de estudiar la perspectiva sobre la Satisfacción Laboral por parte de los colaboradores que trabajan en organizaciones del sector Privado y público de Chillán, consideró variables demográficas y como objetivos específicos: a) determinar la perspectiva de la Satisfacción Laboral. b) Definir la existencia de vínculo entre las contestaciones recepcionadas de los trabajadores encuestados. c) Realizar un contraste de productos recibidos con respecto a la satisfacción laboral cogiendo como punto de inicio el género, la edad y el tiempo de servicio en la institución y d) Estudiar el grado de Satisfacción Laboral comparando los resultados con la demografía; género, edad y tiempo de trabajo en la institución. La población se constituyó por los trabajadores que pertenecen a organizaciones del

sector público y privado de Chillán, la muestra se halló utilizando un muestreo de carácter no probabilístico seleccionada siendo esta 200 personas. Se utilizó como instrumento una encuesta (cuestionario S20/23). Al realizar esta investigación se trabajó con el diseño No experimental, cuantitativo, descriptivo. El resultado fue: es posible definir que el 69% de los trabajadores que participaron presentan un ALTO grado de satisfacción en el centro laboral, un 30% en un nivel MEDIO de satisfacción y el 1,5% en un BAJO nivel de satisfacción.

Muñoz Adanez (1990). Estudió la satisfacción laboral como objetivo principal, para lo cual tuvo como objetivos específicos: a) determinar la satisfacción global, para corroborar que existe un determinante general y una posible multidimensionalidad de esta. B) Relacionar la satisfacción laboral con variables laborales. C) estudiar la satisfacción laboral desde la perspectiva de variables demográficas y profesionales. La metodología que utilizó fue basada principalmente en un análisis descriptivo, de contenido, de conglomerados, factorial y la prueba χ^2 . Los resultados concluyeron: que, si las personas no se encuentran insatisfechas como se suponía, de otro modo tampoco están satisfechas totalmente. Si existe un agente global de la satisfacción- insatisfacción laboral y la multidimensionalidad pero presenta un espacio distinto al resto. Se determinó relación positiva con respecto al contenido en centro laboral y la satisfacción con la actividad, motivación para las labores, moral laboral, proceso seguido por la motivación y voluntad de volver a la empresa, y nula o no significativa con las demás variables laborales. Finalmente se hallaron nula existencia de relación significativa entre el contenido en el centro laboral y las variables demográficas y profesionales.

A NIVEL NACIONAL:

Rojas & Távora (2017), en su estudio fundamentaron como objetivo general: determinar si existe vínculo entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Marcelino Champagnat y como objetivos específicos: a) Definir la cultura organizacional de los colaboradores en base a niveles; b) Definir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores; c) Determinar el vínculo entre carisma marista y normas institucionales con las

dimensiones de satisfacción laboral de los colaboradores; d) Determinar el vínculo entre identidad Institucional y las dimensiones de satisfacción laboral de los colaboradores. Las variables y dimensiones fueron: cultura organizacional y satisfacción laboral. El tipo de estudio fue No experimental transversal de diseño correlacional no causal. La población fue de 124 personas que laboraban Universidad Marcelino Champagnat, se utilizó un muestreo no probabilístico. Se utilizó como instrumento el Inventario de Cultura Organizacional RST y la Escala de Satisfacción Laboral RST. Como resultado obtuvo que: halló un vínculo entre cultura organizacional y satisfacción laboral ($r=.672$; $p=.000$), así mismo entre las dimensiones: carisma marista - normas institucionales y las dimensiones de satisfacción laboral, demostrando la existencia de un vínculo altamente significativo. Por otro lado, halló positiva correlación directa entre la dimensión identidad institucional y las dimensiones de satisfacción laboral, asimismo la correlación entre la dimensión niveles de comunicación y las demás dimensiones de satisfacción laboral. Llegó a la conclusión que cada dimensión ayuda desarrollando la identificación con la institución la cual se ve reflejada en la relación, el valor laboral, las relaciones entre compañeros, el confort en el puesto de trabajo y las situaciones en el trabajo de los colaboradores.

Merino y Díaz (2008), estudiaron el grado de satisfacción del personal de organizaciones públicas y privadas de Lambayeque-Perú, siendo el objetivo principal de conocer el grado general de satisfacción de los colaboradores y como objetivos específicos: a) Definir el grado de satisfacción en el trabajo que desarrolla en su centro de labores; b) Determinar el grado de satisfacción con sus jefes y compañeros; y c) Definir el grado de satisfacción en sus incentivos, remuneraciones y capacitaciones que reciben. Fue una investigación de tipo descriptivo, en las organizaciones públicas y privadas de Lambayeque-Perú, trabajaron con una muestra de 250 colaboradores de dicha organización. Para recolectar los datos se trabajó con un cuestionario de 21 preguntas con respuestas de tipo Likert, así mismo estudió 4 dimensiones: Satisfacción con el trabajo que realiza, con su centro de trabajo, con sus compañeros y jefes y con las remuneraciones y capacitaciones que reciben. Concluyó que el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de las organizaciones públicas y privas de Lambayeque presentan entre un nivel medio y bajo, debido a que son determinantes para la satisfacción laboral,

demostrando mayor satisfacción los varones entre las edades de 26 a 40 años. Dio la recomendación de capacitar a los colaboradores con la intención de una mejora continua ya que presentan un grado medio y bajo en al referirse a satisfacción laboral.

Valencia Pomareda (2008) estudió modelos gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativo de la Dirección General de Administración de la U.N.M.S.M., tuvo como objetivo estudiar el vínculo de los modelos gerenciales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos, y como objetivos específicos: a) Definir el nivel que existe de asociación entre el Estilo Gerencial Autoritario-Coercitivo y Autoritario-Benevolente con los factores Motivadores e Higiénicos de la Satisfacción Laboral en el personal administrativo; y b) Definir el nivel que existe de asociación entre el Estilo Gerencial Consultivo y Participativo con los factores Motivadores e Higiénicos de la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo. Estudio la variable Independiente: Estilos gerenciales y Variable dependiente: Satisfacción laboral. La población fueron 481 personas que eran parte de los trabajadores administrativo de la Dirección General de Administración de la U.N.M.S.M y realizó un muestreo estratificado siendo el total de la muestra 242 administrativos. El método empleado fue descriptivo bivariado, con un diseño de investigación transaccional. Utilizó la técnica de encuesta utilizando 2 instrumentos: Cuestionario de Estilos Gerenciales con 7 reactivos y Cuestionario de Satisfacción Laboral con 105 reactivos. Como resultado la siguiente investigación arrojó: que hay una relación existente significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M. estos estilos están relacionados con la satisfacción laboral, Los estilos consultivo y participativo presentan una positiva relación con la satisfacción laboral en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos y Los estilos, autoritario coercitivo y autoritario benevolente, presentan relaciones muy débiles con la satisfacción laboral en los factores e indicadores motivadores y en los higiénicos.

A nivel de ámbito local no se han encontrado investigaciones basadas en la variable que se está estudiando.

Es importante sustentar teóricamente la investigación por ello se ha planteado una serie de teorías vinculadas a la variable estudiada: Satisfacción laboral.

Al hablar de enfoques teóricos sobre satisfacción laboral destacan los siguientes:

a) Modelos basados en la satisfacción de necesidades: estos modelos están ligados a la Teoría de las Necesidades de Maslow (1954), esta teoría relaciona acerca que los servidores que tengan más satisfechas sus necesidades al laborar en la institución, estarán satisfechos consigo mismos, por otro lado si sus necesidades primarias y secundarias no son cubiertas en totalidad el nivel de satisfacción se reducirá; los diferentes autores demostraron que las acciones que eran satisfactorias en el trabajo para los servidores eran: los reconocimientos, ascenso de puesto, etc, es decir lo ligado a la temática del trabajo; mientras que en lo que respecta a las acciones insatisfactorias encontrábamos: la supervisión, la remuneración, las condiciones en que trabaja; entre estos tres últimos, prevalecían los semblantes del ambiente de trabajo; y en los primeros prevalecían semblantes asociados a las propias acciones dentro del trabajo.

b) Modelos basados en el grupo de referencia (de comparación interpersonal): Peiró (1997) y Bullock (1984) se basaron en modelos que están ligados a las conductas hacia el puesto laboral, tomando en cuenta el contexto y la sociedad; los servidores crean sus conductas a través de la obtención de información de su entorno, la cual toman como punto de partida, estos autores afirman que el aspecto social brinda un significado directo por medio de sus actitudes y creencias, las cuales han sido aceptadas para este tipo de actos, las personas proyectan su atención en una información determinada y brinda su perspectiva relacionada a la comportamiento personal y las consecuencias producto de este comportamiento.

c) Modelos basados en la comparación intrapersonal: estos modelos precisan que los servidores comparan lo que quieren con lo que reciben, esta diferencia determinara el nivel de satisfacción; Jackson y Corr (2002) destacaron que manera excelente de visualizar si los servidores se encuentran satisfechos es identificando las diferencias entre lo que quisieran tener y lo que tienen.

Se detallan a continuación algunas teorías que adicionan el soporte a la investigación. Ellas son: 1) Teoría de Higiene-Motivacional: esta teoría se basa en

que al presentarse algunas situaciones asociadas con la satisfacción laboral también llamados factores motivacionales o intrínsecos y los factores de higiene o extrínsecos; estos determinaran como es que estos factores tienen mucho que ver con que el servidor presente satisfacción o insatisfacción con respecto a su trabajo (Herzberg, 1968).

2) Teoría del Ajuste en el trabajo: esta teoría afirma que mientras más relacionadas estén las capacidades de un servidor con respecto al perfil que se requiere en la institución, tiene mayor probabilidad de desempeñar un buen trabajo y de esta manera presenta una satisfacción favorable; por otro lado, mientras más refuerzos (premios) reciba el colaborador tiene mayor probabilidad de tener una perspectiva satisfactoria del trabajo, logrando de este modo tener éxito y recibir lo que le corresponde por los logros (Dawes, 1994).

3) Teoría de la discrepancia: esta se basa en el estadio emotivo satisfactorio que se genera del valor al puesto laboral como un conducto para llegar a lograr aspectos positivos en el aspecto laboral, la satisfacción e insatisfacción del puesto de trabajo se despliegan del nivel evaluativo que el servidor hace, al valorar cada experiencia y contrastándola con los valores, resultando así un resultado dependiendo el valor que la persona le dé a la situación (Locke, 1968).

4) Teoría de los Eventos Situacionales: los autores Quarstein, McAfee y Glassman (1992) definen que la satisfacción laboral es el resultado de la reacción emotiva desde la perspectiva del estado del servidor y las situaciones presentadas, situaciones como estabilidad laboral, impedimento para renovar puesto laboral, supervisiones en el puesto están ligados a los eventos de la situación, dando pie a acciones de tipo emotivas que darán como resultado ya sea satisfacción o insatisfacción.

5) Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral: los autores Bruggemann, Croskuth y Ulich (1975) determinaron que el grado de satisfacción depende mucho y está ligado a la relación e interacción de la perspectiva individual, dominio del entorno y los pensamientos construidos

Así mismo se considera algunas definiciones de diferentes autores que nos explican información detallada que nos acerca más a entender la variable satisfacción laboral; entre estas encontramos:

Bravo (1996) define a la satisfacción laboral como actitudes que genera el servidor en base al estado de su puesto laboral, estas pueden estar ligadas hacia el puesto laboral en general o en aspectos determinados.

Pérez (1996), habla que la satisfacción laboral es una fase afectiva positiva que se observa en la respuesta brindada en los diferentes aspectos del puesto laboral, es una fase que cambia constantemente ya que depende mucho dependiendo la percepción del servidor sobre el ambiente laboral.

Flores (1996), afirma que satisfacción laboral está ligada al sentir de la persona en su puesto laboral, esto compromete factores como el sueldo, la supervisión, el estado del lugar de trabajo, oportunidades de crecimiento, etc; la satisfacción es una preferencia que se genera a partir de una respuesta consciente al trabajo realizado por el servidor.

Locke (1968), define que al hablar de satisfacción laboral es el resultado de la disconformidad en lo que el servidor desea de su puesto laboral y lo que en realidad recibe, en base a la valoración que este le da, traduciéndose entre sí menor es la disconformidad, mayor será la satisfacción.

De todas las definiciones planteadas anteriormente se trabajará con la expuesta por Palma (1999), conceptualiza la satisfacción laboral, a aquella conducta del servidor hacia su misma labor que realiza, y en función de aspectos asociados a la probabilidad de realización personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten el desarrollo y desempeño de sus tareas.

Palma (1999), considera que existen 7 factores que sustentan que si hay existencia de satisfacción laboral en una entidad, estas son: 1) Las condiciones físicas y/o materiales, son la infraestructura o materiales recibidos por parte de entidad a la que se le presta el servicio, y estos son considerados recursos a través de los cuales facilitan el desenvolvimiento y ejecución de las acciones diarias y esto

conlleva a un eficaz desempeño, dentro de este factor se toma en cuenta el confort y la comodidad que el servicio brinda y dispone. 2) Beneficios laborales y remunerativos, se refiere a que el sueldo recibido es visto como una compensación al trabajo arduo que a diario se realiza, estas recompensas tienen una importancia muy relevante ya que influyen y determinan la satisfacción laboral, ya que al satisfacer sus necesidades como individuo, esto les brinda una mayor seguridad y crecimiento en el aspecto humano y partir de ellos adquiere valores representativos que generan su buen desempeño en todos los ámbitos. 3) Políticas administrativas, cuando se refiere a ello se habla del nivel de concierto ante las normativas y lineamientos que la entidad tiene para de esta manera estabilizar el ámbito laboral asociado estrechamente con el servidor y la manera de llegar a alcanzar sus objetivos; por otro lado sustenta la manera y los medios en cómo se obtendrán y llegarán a los objetivos propuestos, usándose como guía para llegar a la meta. 4) Relación con la autoridad, es la manera en que el servidor da una valoración con respecto a la relación con su jefe inmediato y a las acciones diarias que realiza, ya que la satisfacción laboral y el buen desempeño de sus funciones está ligado al nivel de aceptación por parte de su jefe, a que a los servidores es de suma importancia tener un buen entendimiento con la cabeza del área de la institución, pero las reacciones de los colaboradores están ligados a las actitudes de los jefes. 5) Relaciones interpersonales, está referido al nivel de interactividad entre los trabajadores de la institución, las relaciones positivas facilitarían un incremento de compañerismo, apoyo y confianza, siendo como punto más importante la empatía; la comunicación asertiva y activa entre los trabajadores facilitaría un mejor clima laboral y un mejor entendimiento, lo cual permita desenvolverse bien en su puesto laboral y brindar un servicio óptimo. 6) Realización personal, los servidores prefieren puestos laborales que les genere desarrollar sus capacidades y habilidades, y que la institución brinde acciones y oportunidades en cuanto a su rendimiento para un mejor crecimiento profesional, esto permitirá que este el servidor en constante actualización y la mente en constante desarrollo. Y 7) Desempeño de tareas, es el valor que el servidor le otorga a las tareas diarias que realiza dentro de la institución que ejerce su labor, en este ámbito aplica sus destrezas y habilidades que el puesto amerita con la finalidad de cumplir con sus metas y expectativas, mostrando así la aptitud y capacidad para desarrollarse

completamente en esa área, teniendo en cuenta la responsabilidad al ejercer la profesión, para esta dimensión no solo se necesita las habilidades sino la intención y ganas de realizar las tareas encomendadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se trata de una investigación fundamentada en el paradigma positivista, de metodología cuantitativa ya que se medirá la variable estudiada con respecto a niveles que cuantificarán cada una de las dimensiones e indicadores de la variable a medir referente al tema satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal.

Es una investigación de nivel descriptivo simple ya que indagó y recogió información actualizada y directamente referente al nivel general de la satisfacción que laboral en tiempos de Covid-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal tienen con respecto al trato por parte de la institución y la seguridad y salubridad brindada por esta en tiempos de pandemia, así mismo se obtuvo datos por dimensiones, los cuales se analizaron e interpretaron.

3.1.2. Diseño de investigación

Este estudio pertenece a un diseño no experimental, de nivel descriptivo simple debido a que la variable satisfacción laboral no se manipuló ni mucho menos se influyó directamente sobre ella, esto quiere decir que no se relacionaron variables, lo único que se realizó es recolectar datos en un estado natural y se describió de forma directa la satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal.

El diseño no experimental se conceptúa como un estudio que se realiza sin actuar sobre la variable de investigación y limita y enfoca en observar y analizar el fenómeno que se está estudiando en su ámbito natural (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Se establece en el esquema que se muestra a continuación:

$$X \longrightarrow A$$

Dónde:

X = Satisfacción laboral.

A = Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de punta Sal.

3.2. Variables y operacionalización

A continuación en este estudio se presenta la definición operacional y conceptual de la variable satisfacción laboral.

Variable: Satisfacción laboral.

Definición conceptual: se conceptualiza la satisfacción laboral, a aquella conducta del servidor hacia su misma labor que realiza, y en función de aspectos asociados a la probabilidad de realización personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que optimicen el desarrollo y ejecución de sus tareas (Palma, 1999).

Definición operacional: Se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Matriz de variable para estudio Satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	CATEGORÍA	TECNIC/ INSTRUM
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Confort. • Uso de materiales. 	Énfasis	1: Nada Satisfecho.	Encuesta/
	Beneficios laborales y remuneraciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Compensación. • Recompensas. • Pago oportuno. 			
	Políticas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad. • Resultados. 			
	Relación con la autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Trato. • Relación. • Comunicación. 			

Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción. • Integración. • Respeto. 	2: Poco satisfecho.	Cuestionario
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Personal. • Oportunidad. • Productividad. 	3: Satisfecho.	
Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad. • Actitud. • Rendimiento. 		

Fuente: Elaboración Propia.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la población es la totalidad de individuos con la probabilidad de ser analizados en concordancia a un problema de investigación y estudio.

La población que conforma este estudio es un promedio total de 35 funcionarios que integran el talento humano de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal durante el periodo de enero a julio del 2020. Esta población está distribuida de la siguiente manera:

Tabla 2.

Población de funcionarios por áreas de la Municipalidad de Canoas de Punta Sal.

Área	Cantidad de funcionarios
Gerencia Municipal	1
Gerencia de Asesoría Jurídica	1
Gerencia de Planificación	5
Secretaria General	3
Gerencia de Ejecutora Coactiva	1
Gerencia de Administración Tributaria	3
Gerencia de Administración	5

Gerencia de Servicios Públicos	3
Gerencia de Desarrollo Urbano y Catastro	6
Gerencia de Desarrollo Social	7
TOTAL	35

Fuente: Elaboración Propia.

3.3.2. Muestra

En el presente estudio se trabajó con una muestra censal, debido a que el tamaño de la muestra por ser reducida población es manejable por lo tanto se trabajó con el 100% del total de los funcionarios, siendo 35 las personas que participaron.

Ramírez (1997) afirma que la muestra censal es aquella en la cual todos los individuos del estudio de la población total son parte y son considerados como muestra.

Los criterios de Inclusión que se consideraron son: funcionarios que han laborado entre los meses de enero a julio del 2020, que tengan de 3 meses a más laborando en el puesto, que se cuente con su consentimiento.

Los criterios de exclusión son: aquellos funcionarios que no han laborado entre los meses de enero a julio del 2020, que tengan menos de 3 meses laborando en el puesto, que no se cuente con su consentimiento.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas:

Las técnicas componen el método por el cual que un investigador utiliza para recoger información, estas son de naturaleza útiles y activas, de tal forma que en esta investigación se utilizó la siguiente técnica:

Técnica de la encuesta: Briones (1995) la define como una técnica que tiene como objetivo recoger información y analizarla con la finalidad que brinde la facilidad de analizar la información recogida de un grupo de personas a través de un instrumento.

Esta técnica se aplicará en este estudio de forma individual a cada uno de los funcionarios, en un tiempo aproximado de 15 minutos por funcionario.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos:

Se utilizó el instrumento el cual fue el cuestionario, según Bacells (1994) afirma que es una gama de preguntas, que están estructuradas de manera correcta, estas están direccionadas a una determinada población para que contesten por escrito con el fin de recolectar datos necesarios para una investigación.

En esta investigación se aplicó un cuestionario de la variable satisfacción laboral, el que estuvo constituido por 20 ítems, asimismo, conformada por siete dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas, relación con la autoridad, relaciones interpersonales, realización personal y desempeño de Tareas, todo esto se analizó en un contexto en tiempos de Covid-19.

2.4.3. Validez y confiabilidad

La validez de contenido se obtuvo por medio del juicio de tres expertos acorde a la línea de Investigación, a los cuales se les denomina “jueces”, estos establecieron si los ítems propuestos en el cuestionario están acorde a los objetivos planteados en el estudio y dan respuesta a la interrogante general y específicas, identificando así que si existe consistencia y coherencia en estos ítems y determinando que realmente si mide la variable satisfacción laboral y están acorde a los indicadores propuestos. Los expertos consultados son: Ing. Jesús Gómez Guerrero-Magister en Gestión Pública, Lic. Cristhian Aníbal Valladolid Zapata-Lic. en administración y Mag. Edilberto Najjar Marín-Magister en Gestión Pública. Dichos jueces afirmaron que los ítems propuestos en el cuestionario son claros y coherentes, así mismo

expresaron estar en total conformidad con las interrogantes planteadas ya que están acorde a los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral.

La validez de criterio se presume que la variable está correctamente dividida y definida gracias al sustento planteado en el marco teórico. La variable satisfacción laboral cuenta con siete dimensiones y diecinueve indicadores, estando distribuidos de la siguiente manera: D1 Condiciones físicas y/o materiales, siendo sus indicadores: confort y uso de materiales; D2 beneficios laborales y remuneraciones, siendo sus indicadores: compensación, recompensas y pago oportuno; D3 Políticas administrativas, siendo sus indicadores: adaptabilidad y resultados; D4 Relación con la autoridad, siendo sus indicadores: trato, relación y comunicación; D5 Relaciones interpersonales, siendo sus indicadores: interacción, integración y respeto; D6 Realización personal, siendo sus indicadores: desarrollo Personal, oportunidad y productividad; y por último la D7 Desempeño de Tareas, siendo sus dimensiones: capacidad, actitud y rendimiento. Esta clasificación hará posible obtener niveles de medición y de este modo dar respuesta al problema general y específicos de la investigación.

La validez de constructo se sustenta en la correcta conceptualización de la variable, respaldadas por los diferentes autores que se encuentran citados durante el recorrido de la investigación, esta variable se encuentra basada en la definición de Palma (1999) conceptualiza la satisfacción laboral, a aquella conducta del servidor hacia su misma labor que realiza, y en función de aspectos asociados a la probabilidad de realización personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten el desarrollo y desempeño de sus tareas

La confiabilidad del instrumento para darle una medición a la satisfacción laboral en tiempos de covid-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal se obtuvo a través de la medida de consistencia interna por alfa de crombach, lo cual explica el nivel en que la encuesta posee consistencia y coherencia en sus resultados al ser aplicado. El cálculo se realizó aplicando una

prueba piloto a 15 sujetos con particularidades semejantes a la muestra, luego los resultados obtenidos se ordenaron en una base de datos en la cual se utilizó el programa Microsoft Excel y aplicando una fórmula se pudo determinar la confiabilidad del instrumento; cabe destacar que un coeficiente de cero propone una confiabilidad nula y uno simboliza la confiabilidad máxima. Para la finalidad la presente investigación se acepta un coeficiente mayor o igual a 0,70, en este estudio al aplicar la medida de consistencia interna de alfa de crombach dio un valor de 0,74 lo que determina una aceptable confiabilidad.

3.5. Procedimiento

El estudio centró su estrategia en los siguientes pasos:

- 1) El investigador indagó teorías, definiciones, trabajos previos y otra información relacionada a la variable satisfacción laboral, lo que ayudó como línea base para construir el instrumento.
- 2) Se realizó la construcción del instrumento siendo este un cuestionario, el cual permitirá medir la variable de estudio: Satisfacción laboral y cada una de sus siete dimensiones.
- 3) Se realizó la validación de contenido del instrumento a través del juicio de expertos, para lo cual se trabajó con la calificación de 3 expertos en el tema de satisfacción laboral.
- 4) Para hallar la confiabilidad y consistencia interna del instrumento se aplicó una prueba piloto a 15 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal y de esta manera se definió que el instrumento si es confiable para aplicarlo y continuar con la investigación.
- 5) Para recolectar los datos de la variable a estudiar se aplicó el cuestionario a 35 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal, previamente definidos como la muestra, dichos funcionarios tuvieron algunas características como: estar laborando de 3 meses a más entre los meses de enero a julio y contar con su consentimiento para la aplicación del instrumento.
- 6) Se elaboró una base de datos en Excel con la información obtenida en el cuestionario de satisfacción laboral, en donde se cuantificaron las

respuestas según alternativa marcada, cabe recalcar que el cuestionario que se aplicó es de tipo Likert y cuenta con 3 alternativas.

- 7) Con la matriz de base de datos que se obtuvo con los resultados que se consiguieron al aplicar el instrumento que mide la variable satisfacción laboral, la información se procesó, para posteriormente analizarla estadísticamente e interpretarla, y luego se discutió fundamentándose en sustentos teóricos y posterior a ello se propuso las conclusiones y recomendaciones. De esta manera se interpretó los datos para generar la discusión de estos, todo esto lo realizó el investigador.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos de la presente investigación sobre satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal, planteada desde el paradigma positivista, metodología cuantitativa y nivel descriptivo simple, se siguieron los siguientes pasos:

Pruebas previas: Se recurrió a la prueba de validez de contenido a través del juicio de 3 expertos con la finalidad de definir si los ítems del instrumento construido para medir la variable satisfacción laboral son los adecuados acorde a las siete dimensiones de dicha variable, así mismo la validez de constructo y Criterio se trabajó a través de la proyección; por otro lado se empleó la Confiabilidad de Consistencia interna por medio del método de Alfa de Crombach, comprobando así que el instrumento es apto para su aplicación a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal.

Generación de datos: Con los datos que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral dirigido a los funcionarios de Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal se generó una base de datos haciendo uso del software Microsoft Excel 2010.

Análisis de datos: para analizar los datos en base al diseño de investigación el cual es no experimental y para contrastar las hipótesis planteadas sobre la variable satisfacción laboral se utilizó la prueba estadística Z ya que lo que se buscaba son resultados en proporciones, dado que lo que se deseaba obtener son los niveles

de satisfacción laboral tanto de manera general como por cada una de sus dimensiones.

Visualización de datos: Los datos obtenidos se evidencian a través de tablas generadas por el programa utilizado que en este caso será el software Microsoft Excel 2010.

Interpretación de datos: Así mismo se utilizó la técnica estadística descriptiva, la cual consiste en que los resultados en tablas que se obtuvieron al generar los datos de la aplicación del instrumento para medir la variable satisfacción laboral dirigida a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal, se describieron e interpretaron y de esta manera se contrastaron con antecedentes y teorías, todo esto con la finalidad de poder determinar los objetivos planteados y contrastar las hipótesis que se han formulado, todo esto se generó en base a los resultados adquiridos al procesar los datos.

3.7. Aspectos éticos

La aplicación del instrumento, se dio dentro de un ambiente de respeto y se informó a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal en todo momento acerca del procedimiento del mismo, así mismo para lograr la veracidad de las respuestas se mantuvo el anonimato y confidencialidad de los funcionarios que participaron en la encuesta.

Existe el compromiso de respetar de manera categórica los derechos de todos los sujetos involucrados en la investigación, así como de no alterar los datos encontrados. Así mismo para realizar la aplicación del instrumento solo se hizo a aquellos funcionarios que firmaron el consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral general de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.

<i>Observed</i>	<i>Hypothesized</i>	
0,63	0,5	p (as decimal)
22/35	18/35	p (as fraction)
22,05	17,5	X
35	35	n
	0,0845	std. error
	1,54	z
	,1240	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 3 se aprecia el cálculo de la variable X (Nivel de Satisfacción Laboral) sobre los 35 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada.
- El P valor que resultó 00.1240 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis general positiva: Hi: El nivel de satisfacción laboral general en tiempos de COVID-19 no es "Satisfecho" por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis general nula: H0. El nivel de satisfacción laboral general en tiempos de COVID-19 no es "Satisfecho" por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

Tabla 4

Nivel de satisfacción laboral para la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.

<i>Observed</i>	<i>Hypothesized</i>	
0,63	0,5	p (as decimal)
22/35	18/35	p (as fraction)
22,05	17,5	X
35	35	n
	0,0845	std. error
	1,54	z
	,1240	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 4 se aprecia el cálculo de la variable X (Nivel de Satisfacción Laboral) sobre los 35 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada.
- El P valor que resultó 00.1240 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 1 positiva: H01. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 1 nula: H1. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

Tabla 5

Nivel de satisfacción laboral para la dimensión beneficios laborales y remuneraciones de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.

Observed	Hypothesized	
0,46	0,5	p (as decimal)
16/35	18/35	p (as fraction)
16,1	17,5	X
35	35	n
	0,0845	std. error
	-0,47	z
	,6360	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 5 se aprecia el cálculo de la variable X (Nivel de Satisfacción Laboral) sobre los 35 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada.
- El P valor que resultó 00. 6360 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 2 positiva: H2. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión beneficios laborales y remuneraciones de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 2 nula: H02. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión beneficios laborales y remuneraciones de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

Tabla 6

Nivel de satisfacción laboral para la dimensión políticas administrativas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.

<i>Observed</i>	<i>Hypothesized</i>	
0,86	0,5	p (as decimal)
30/35	18/35	p (as fraction)
30,1	17,5	X
35	35	n
	0,0845	std. error
	4,26	z
	2,05	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 6 se aprecia el cálculo de la variable X (Nivel de Satisfacción Laboral) sobre los 35 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada.
- El P valor que resultó 2,05 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 3 positiva: H3. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión políticas administrativas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 3 nula: H03. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión políticas administrativas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

Tabla 7

Nivel de satisfacción laboral para la dimensión relación con la autoridad de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.

<i>Observed</i>	<i>Hypothesized</i>	
0,63	0,5	p (as decimal)
22/35	18/35	p (as fraction)
22,05	17,5	X
35	35	n
	0,0845	std. error
	1,54	z
	,1240	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 7 se aprecia el cálculo de la variable X (Nivel de Satisfacción Laboral) sobre los 35 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada.
- El P valor que resultó 00,1240 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 4 positiva: H4. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión relación con la autoridad de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 4 nula: H04. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión relación con la autoridad de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

Tabla 8

Nivel de satisfacción laboral para la dimensión relaciones Interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.

<i>Observed</i>	<i>Hypothesized</i>	
0,83	0,5	p (as decimal)
29/35	18/35	p (as fraction)
29,05	17,5	X
35	35	n
	0,0845	std. error
	3,90	z
	,01	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 8 se aprecia el cálculo de la variable X (Nivel de Satisfacción Laboral) sobre los 35 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada.
- El P valor que resultó 00, 01 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 5 nula: H05. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión relaciones Interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 5 positiva: H5. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión relaciones Interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

Tabla 9

Nivel de satisfacción laboral para la dimensión realización personal de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.

<i>Observed</i>	<i>Hypothesized</i>	
0,69	0,5	p (as decimal)
24/35	18/35	p (as fraction)
24,15	17,5	X
35	35	n
	0,0845	std. error
	2,25	z
	,0246	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 9 se aprecia el cálculo de la variable X (Nivel de Satisfacción Laboral) sobre los 35 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada.
- El P valor que resultó 00, 0246 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 6 positiva: H6. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión realización personal de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 6 nula: H06. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión realización personal de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

Tabla 10

Nivel de satisfacción laboral para la dimensión desempeño de tareas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal contrastada con la hipótesis planteada.

<i>Observed</i>	<i>Hypothesized</i>	
0,8	0,5	p (as decimal)
28/35	18/35	p (as fraction)
28,	17,5	X
35	35	n
	0,0845	std. error
	3,55	z
	,0004	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 10 se aprecia el cálculo de la variable X (Nivel de Satisfacción Laboral) sobre los 35 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada.
- El P valor que resultó 00, 0004 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 7 nula: H07. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión desempeño de Tareas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 7 positiva: H7. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión desempeño de Tareas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

V. DISCUSIÓN

En la Tabla 3, se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción Laboral) sobre los 35 funcionarios estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada y con un P valor que resultó 00.1240 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05) y al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis general positiva: H_1 : El nivel de satisfacción laboral general en tiempos de COVID-19 no es "Satisfecho" por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal, por tanto se acepta la hipótesis general nula: H_0 . El nivel de satisfacción laboral general en tiempos de COVID-19 no es "Satisfecho" por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020, se comprueba lo encontrado por Merino y Díaz (2008) quienes en su estudio referente el nivel de satisfacción del personal de empresas públicas y privadas de Lambayeque-Perú se obtuvo que el nivel de satisfacción laboral en los empleados de las empresas públicas y privas de Lambayeque se encuentran entre un nivel medio y bajo, dado que tan solo el 30% presento un alto nivel de satisfacción. Así mismo con respecto a este dato Flores (1996) afirma teóricamente que satisfacción laboral está ligada al sentir de la persona en su puesto laboral, esto compromete factores como el sueldo, la supervisión, el estado del lugar de trabajo, oportunidades de crecimiento, etc; la satisfacción es una preferencia que se genera a partir de una respuesta consciente al trabajo realizado por el servidor.

En la Tabla 4 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción Laboral) sobre los 35 funcionarios estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada y con un P valor que resultó 00.1240 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05) y al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 1 positiva: H_{01} . El nivel de satisfacción laboral es "Satisfecho" para la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 1 nula: H_1 . El nivel de satisfacción laboral no es "Satisfecho" para la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 202, se comprueba lo hallado por Muñoz Adanez (1990) que indicó que, si bien las personas pueden no estar tan insatisfechas en su trabajo como suponían, menos están satisfechas confirmando que existe un factor general

de satisfacción- insatisfacción laboral y la multidimensionalidad de esta variable aunque con un argumento distinto para personas satisfechas e insatisfechas. Esto se logra comprobar con lo dicho por Palma (1999) donde teoriza las condiciones físicas y/o materiales como la infraestructura o materiales recibidos por parte de entidad a la que se le presta el servicio, y estos son considerados recursos a través de los cuales facilitan el desenvolvimiento y ejecución de las acciones diarias y esto conlleva a un eficaz desempeño, dentro de este factor se toma en cuenta el confort y la comodidad que el servicio brinda y dispone.

En la Tabla 5 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción Laboral) sobre los 35 funcionarios estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada, con un P valor que resultó 00. 6360 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05) y al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 2 positiva: H2. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión beneficios laborales y remuneraciones de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 2 nula: H02. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión beneficios laborales y remuneraciones de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020, esto se puede corroborar en lo encontrado por Marante (2010) quien refirió en su estudio que al medir la satisfacción laboral los trabajadores de la empresa presentan un nivel de satisfacción moderada e identifico que predomina de forma moderada las personas satisfechas en el sexo masculino sobre el femenino, siendo los que laboran en el área de Dirección los más satisfechos, y los menos satisfechos son los de Recepción. Por otro lado, al hablar de los beneficios laborales y remunerativos se refiere a que el sueldo recibido es visto como una compensación al trabajo arduo que a diario se realiza, estas recompensas tienen un importancia muy relevante ya que influyen y determinan la satisfacción laboral, ya que al satisfacer sus necesidad como individuo, esto les brinda una mayor seguridad y crecimiento en el aspecto humano y partir de ellos adquiere valores representativos que generan su buen desempeño en todos los ámbitos, señalo Palma (1999).

En la Tabla 6 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción Laboral) sobre los 35 funcionarios estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada, con un P valor que resultó 2,05 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05) y al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 3 positiva: H3. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión políticas administrativas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 3 nula: H03. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión políticas administrativas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020, esto se puede corroborar en lo encontrado por Rojas & Távara (2017) quien refirió en su estudio que al medir la satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Marcelino Champagnat llego a la conclusión que cada dimensión ayuda desarrollando la identificación con la institución la cual se ve reflejada en la relación, el valor laboral, las relaciones entre compañeros, el confort en el puesto de trabajo y las situaciones en el trabajo de los colaboradores. Por otro lado, al hablar de las Políticas administrativas, cuando se refiere a ello se habla del nivel de concierto ante las normativas y lineamientos que la entidad tiene para de esta manera estabilizar el ámbito laboral asociado estrechamente con el servidor y la manera de llegar a alcanzar sus objetivos; por otro lado sustenta la manera y los medios en cómo se obtendrán y llegaran a los objetivos propuestos, usándose como guía para llegar a la meta, señalo Palma (1999).

En la Tabla 7 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción Laboral) sobre los 35 funcionarios estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada, con un P valor que resultó 00,1240 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05) y al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 4 positiva: H4. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión relación con la autoridad de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 4 nula: H04. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión relación con la autoridad de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020, esto se puede corroborar en lo encontrado por Rojas & Távara (2017) quien refirió en su estudio que al medir la satisfacción laboral en los colaboradores de la

Universidad Marcelino Champagnat llego a la conclusión que cada dimensión ayuda desarrollando la identificación con la institución la cual se ve reflejada en la relación, el valor laboral, las relaciones entre compañeros, el confort en el puesto de trabajo y las situaciones en el trabajo de los colaboradores. Por otro lado, al hablar de la relación con la autoridad, es la manera en que el servidor da una valoración con respecto a la relación con su jefe inmediato y a las acciones diarias que realiza, ya que la satisfacción laboral y el buen desempeño de sus funciones está ligado al nivel de aceptación por parte de su jefe, a que a los servidores es de suma importancia tener un buen entendimiento con la cabeza del área de la institución, pero las reacciones de los colaboradores están ligados a las actitudes de los jefes, señalo Palma (1999).

En la Tabla 8 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción Laboral) sobre los 35 funcionarios estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada, con un P valor que resultó 00, 01 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05) y al obtener en esa comparación igual a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 5 nula: H05. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión relaciones Interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 5 positiva: H5. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión relaciones Interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020, esto se puede corroborar en lo encontrado por Rojas & Távora (2017) quien refirió en su estudio que al medir la satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Marcelino Champagnat llego a la conclusión que cada dimensión ayuda desarrollando la identificación con la institución la cual se ve reflejada en la relación, el valor laboral, las relaciones entre compañeros, el confort en el puesto de trabajo y las situaciones en el trabajo de los colaboradores. Por otro lado, al hablar de las relaciones interpersonales, está referido al nivel de interactividad entre los trabajadores de la institución, las relaciones positivas facilitaran un incremento de compañerismo, apoyo y confianza, siendo como punto más importante la empatía; la comunicación asertiva y activa entre los trabajadores facilitara un mejor clima laboral y un mejor entendimiento, lo

cual permita desenvolverse bien en su puesto laboral y brindar un servicio óptimo, señalo Palma (1999).

En la Tabla 9 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción Laboral) sobre los 35 funcionarios estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada, con un P valor que resultó 00, 0246 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05) y al obtener en esa comparación más a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 6 positiva: H6. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión realización personal de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 6 nula: H06. El nivel de satisfacción laboral no es “Satisfecho” para la dimensión realización personal de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020, esto se puede corroborar en lo encontrado por Rojas & Távara (2017) quien refirió en su estudio que al medir la satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Marcelino Champagnat llegó a la conclusión que cada dimensión ayuda desarrollando la identificación con la institución la cual se ve reflejada en la relación, el valor laboral, las relaciones entre compañeros, el confort en el puesto de trabajo y las situaciones en el trabajo de los colaboradores. Por otro lado, al hablar de la realización personal, los servidores prefieren puestos laborales que les genere desarrollar sus capacidades y habilidades, y que la institución brinde acciones y oportunidades en cuanto a su rendimiento para un mejor crecimiento profesional, esto permitirá que este el servidor en constante actualización y la mente en constante desarrollo, señalo Palma (1999).

En la Tabla 10 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción Laboral) sobre los 35 funcionarios estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada, con un P valor que resultó 00, 0004 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05) y al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 7 nula: H07. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión desempeño de Tareas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal. Por tanto se acepta la hipótesis específica 7 positiva: H7. El nivel de satisfacción laboral es “Satisfecho” para la dimensión desempeño de Tareas de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-

Tumbes, 2020, esto se puede corroborar en lo encontrado Rojas & Távora (2017) quien refirió en su estudio que al medir la satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Marcelino Champagnat llegó a la conclusión que cada dimensión ayuda desarrollando la identificación con la institución la cual se ve reflejada en la relación, el valor laboral, las relaciones entre compañeros, el confort en el puesto de trabajo y las situaciones en el trabajo de los colaboradores. Por otro lado, al hablar del desempeño de tareas, es el valor que el servidor le otorga a las tareas diarias que realiza dentro de la institución que ejerce su labor, en este ámbito aplica sus destrezas y habilidades que el puesto amerita con la finalidad de cumplir con sus metas y expectativas, mostrando así la aptitud y capacidad para desarrollarse completamente en esa área, teniendo en cuenta la responsabilidad al ejercer la profesión, para esta dimensión no solo se necesita las habilidades sino la intención y ganas de realizar las tareas encomendadas, señaló Palma (1999).

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción general de las 35 funcionarios de la Municipalidad Distrital Canoas de Punta Sal que han laborado entre los meses de enero a julio del año 2020, el nivel de satisfacción no es “Satisfecho”, es decir los funcionarios han demostrado mediante el instrumento de evaluación que no están totalmente satisfechos con las condiciones laborales que han adquirido en su centro laboral, comprobándose la hipótesis general nula planteada, y comprueba las teorías planteadas por los distintos autores revisados durante el estudio, lo que corrobora que el resultado obtenido con respecto a la satisfacción laboral de los distintos servidores que laboran en la municipalidad antes mencionada y esto refleja que está estrechamente vinculado a como el servidor se desempeña laboralmente, de esta manera estos resultados brindan un claro panorama que en estos tiempos de pandemia no se está priorizando la seguridad y comodidad de los trabajadores, tomando en cuenta los protocolos de salud y bienestar emocional de los servidores, ya que es necesario que se tome real importancia a este tema para que los funcionarios se desenvuelvan óptimamente en su puesto de trabajo y brinden un servicio adecuado a la población.
2. Al evaluar las dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas, relación con la autoridad y realización personal, los funcionarios estudiados demostraron no estar satisfechos, es decir se comprueba y corrobora con los trabajos previos revisados donde indica que el grado de agrado laboral de los colaboradores de las empresas públicas y privadas están oscilando entre un grado medio y bajo, demostrando que aquellos funcionarios que alcanzaron el más bajo nivel de satisfacción laboral no están contentos con las condiciones laborales y el trato recibido en el ambiente de trabajo y de esta manera se comprueba la hipótesis nula, lo que demuestra que la satisfacción laboral percibida no es la adecuada, esto puede deberse a que el área de recursos humanos no está tomando la importancia debida sobre esta problemática en los servidores, viéndose reflejado en los resultados y el desempeño de ellos, cabe resaltar que si no se brinda la atención debida a este tema entonces esto se verá proyectado en la

conducta de los funcionarios y su bienestar tanto psicológico como también en la manera en que se desenvuelve dentro del espacio laboral.

3. Al medir la dimensión laboral de las dimensiones: relaciones interpersonales y desempeño de tareas, los resultados obtenidos determinaron que los funcionarios encuestados arrojaron un P valor menor o igual a 0.01 arrojando que estos se encuentran satisfechos con el tipo de relaciones que tiene en el ámbito laboral y la manera en que desempeña las actividades propuestas, lo que comprueba la hipótesis positiva planteada, de este manera se comprueba que los funcionarios en dichas dimensiones han cubierto cada una de las expectativas adquiriendo lo que esperaban y esto se ve reflejado en el desempeño laboral, es importante que en estas dimensiones donde se ha reflejado un buen resultado se refuerce para de esta manera permanecer en un buen nivel que permita ir mejorando tanto las condiciones de los funcionarios, el servicio que se brinda y mejorar la imagen de la institución en lo que respecta a la calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

1. Ante el nivel no satisfecho de satisfacción laboral general encontrado, se recomienda al área de recursos humanos de la Municipalidad distrital de Canoas de Punta Sal evaluar de manera trimestral a los funcionarios que laboran en esta institución, con el fin de realizar un análisis de comparación de resultados de las evaluaciones constantes obtenidas y así determinar los pro y contras en este ámbito con el objetivo de realizar programas de planes de acción de mejora, para de esta manera los funcionarios estén satisfechos con su trabajo y así brinden una atención óptima y de calidad a los usuarios beneficiarios de esta institución.
2. Ante los resultados obtenidos con un nivel no satisfecho obtenido en la dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas, relación con la autoridad y realización personal, es importante que el área de recursos humanos que está a cargo de velar por el bienestar del material humano que integra la Municipalidad de canoas de Punta Sal asuman el compromiso y sean responsable de trabajar en reforzar positivamente la satisfacción laboral de los servidores a través de actividades integrativas, de capacitación y programas de recompensa acorde al logro de metas para que así brinden una atención de calidad a los usuarios que acuden por el servicio de esta institución, con la finalidad de seguir satisfaciendo las necesidades mínimas de la población beneficiaria.
3. En base a los resultados que se obtuvieron en las dimensiones: relaciones interpersonales y desempeño de tareas, es preciso recomendar al área de Gerencia Municipal del distrito de Canoas de Punta Sal seguir reforzando estas áreas que han arrojado resultados positivos con la finalidad de no solo centrarse en las metas que se quieren lograr como institución, sino tener en cuenta que el bienestar de los servidores es pieza clave para lograr metas de manera óptima y pertinente, es por ello que se debe trabajar con los jefes de área para que estén capacitados para ser parte del crecimiento tanto del desempeño laboral como de las competencias de cada equipo de trabajo de cada área.

REFERENCIAS

- Balcells, J. (1994): *La investigación social: Introducción a los métodos y técnicas*. Barcelona: ESPR-PPU.
- Briones, G. (1995). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores.
- Brooke, P., Russel, D., & Price, J (1998). Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, Volumen 73(2), 139–145.
- Bruggemann, A., Groskurth, P., & Ulrich, E. (1975). *Satisfacción laboral*. Berna: Huber. Centro de Investigación e Interventoría en Comportamiento Organizacional (CINCEL). Medellín.
- Bullock, R.J. (1984). *Mejorar la Satisfacción Laboral*. Nueva York: Pergamon Press.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo 11ª Edición*. México: McGraw-Hill.
- Dawes, R. (1994). *Theory of work adjustment*. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Dubrin, A. (2003). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Thomson.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 (publicado el 2020/Marzo/2020). Diario Oficial El Peruano.

- El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Registro Nacional de Municipalidades 2020*. Lima, Perú.
- Flores, H. (1996). La satisfacción laboral y el trabajo. *Revista Inventario de Confianza Organizacional (Cummings & Bromiley)*. México D. F.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F. Mc Graw Hill
- Herzberg, F., Mausner, & Snyderman (1968). ¿Cómo motiva usted a sus empleados?. *Harvard Business Review*, Volumen 46, 53-62.
- Jackson, C.J. y Corr, P.J. (2002). Global Job Satisfaction and Facet Description: The Moderating Role of Facet Importance. *European Journal of Psychological Assessment*, Volumen 18, 1-8.
- Locke, E.A. (1968). "The nature and causes of job satisfaction", in *dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago, USA: Ed. Rand McNally College.
- Marante, Y. (2010). *Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de la Provincia de Gama (Estudio empresarial)*. Cuba.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. Nueva York: Harper & Row Publishers.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* (Tesis doctoral). Universidad de Complutense, Madrid, España.
- Merino, M & Díaz, A. (2008). *Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral en las Empresas Públicas y Privadas de Lambayeque (Estudio empresarial)*. Recuperado de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2710495.pdf

- OMS (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Manual (1º Edición). Lima, Perú.
- Palma, S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología U.R.P.*, 9(1)
- Peiró, J.M. (1997). *Psicología de la Organización*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pérez, J. (1996). La satisfacción laboral y el proceso perceptual del individuo. *Revista retrospectiva sobre sus formas de análisis*. 135(5).
- Quarstein, V., McAfee R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873.
- Ramírez, T. (1997). *¿Cómo hacer un proyecto de investigación?*. Caracas, Venezuela: Panapo
- Robbins, S. (1996) *Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica*. Mexico D. F.: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., Judge, T. A. & Enríquez Brito, J. (2009). *Comportamiento organizacional: Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge* (13a. ed.). México D.F.: Pearson Educación.
- Rojas, W. y Távara, U. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat* (Tesis de maestría). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú.

Ruiz, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad De Chillán*. (Tesis para obtener el Título). Universidad de Bio-Bio, Chile.

Valencia, P. (2008). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marco, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de Variables.

Satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	se conceptualiza la satisfacción laboral, a aquella conducta del servidor hacia su misma labor que realiza, y en función de aspectos asociados a la probabilidad de realización personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que optimicen el desarrollo y ejecución de sus tareas (Palma, 1999)	Se estudiará la satisfacción laboral de los funcionarios de Municipalidad de Canoas de Punta Sal en tiempos de COVID-19, esto se realizará a través de una encuesta la cual medirá la variable tanto a nivel global como por cada una de las siguientes dimensiones.	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Confort. • Uso de materiales. 	Escala Ordinal 1: Nada Satisfecho. 2: Poco satisfecho. 3: Satisfecho
			Beneficios laborales y remuneraciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Compensación. • Recompensas. • Pago oportuno. 	
			Políticas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad. • Resultados. 	
			Relación con la autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Trato. • Relación. • Comunicación. 	
			Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción. • Integración. • Respeto. 	
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Personal. • Oportunidad. • Productividad. 	
			Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad. • Actitud. • Rendimiento. 	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN:

ÁREA DE LABORES:

SEXO: M F

INSTRUCCIONES: Este instrumento es un cuestionario con la finalidad de realizar un estudio sobre el nivel de satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios que laboran en la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal, usted debe de responder de manera consciente, para ello debe de leer con atención y luego marcar en la alternativa que crea conveniente con una equis (x), ya que los resultados nos servirán para fortalecer y mejorar el trabajo que se viene realizando en esta institución.

Alternativas:

A. Satisfecho = S

B. Poco Satisfecho = PS

C. Nada satisfecho = NS

	N°	ITEMS	ALTERNATIVAS		
			S	PS	NS
Condiciones físicas y/o materiales	01	El espacio que le brindan para realizar sus labores se ajusta a sus necesidades.			
	02	Le brindan la logística y EPP necesaria para realizar sus labores.			
Beneficios laborales y remuneraciones	03	El sueldo está acorde a la labor que realiza.			
	04	Generalmente el reconocimiento que obtiene por su trabajo es muy reconfortante			
	05	Su salario mensual es pagado de manera oportuna.			
Políticas administrativas	06	Considera que las políticas administrativas de la institución son las adecuadas para lograr los objetivos.			
	07	El trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la Institución.			
Relación con la autoridad	08	El trato que recibe por parte de sus jefes inmediatos es cordial y empática.			
	09	Las relaciones con los jefes inmediatos son muy cordiales y facilitan el trabajo.			
	10	Puedo contar con sus jefes inmediatos si en caso se presenta alguna dificultad.			
Relaciones interpersonales	11	Las relaciones con sus compañeros son muy cálidas y cordiales.			
	12	Si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando suele apoyarlo.			
	13	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.			
Realización personal	14	El trabajo le permite desarrollarse personalmente.			
	15	Esta entidad le facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento.			
	16	La entidad le permite realizar variedad de labores orientadas al logro de los objetivos institucionales.			
Desempeño de Tareas	17	El puesto de trabajo que ocupa es el que le corresponde acorde a su capacidad y preparación			
	18	El abanico de oportunidades que ofrece la entidad le hace sentir muy bien.			
	19	Se siente feliz por los resultados que logra en cada una de sus funciones laborales.			

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 03: Documento de Autorización.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CANOAS DE PUNTA SAL

CREADA EL 03 DE ABRIL DEL 2006 MEDIANTE LEY 28707

“Año de la Universalización de la Salud”

07 de octubre del 2020.

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN

Por medio del presente el alcalde de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal, autoriza al Ing. Eduwigt Alexander Villar Balladares, identificado con DNI. 42698053, a realizar la aplicación de encuestas a los funcionarios que laboran en la Municipalidad antes mencionada, cuyos datos obtenidos serán utilizados única y exclusivamente para la elaboración de su tesis de Maestría en Gestión Pública.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE CANOAS DE PUNTA SAL
Sr. Rinaldo López Cruz
ALCALDE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento: Cuestionario de Satisfacción laboral, que el investigador Eduwigt Alexander Villar Balladares usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública denominada "Satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020".

Este instrumento mide respectivamente la variable de Satisfacción laboral. Los ítems del instrumento muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador.

07 de octubre del 2020.


Ing. Mg. Jesús Gómez Guerrero
Magister en Gestión Pública.



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL La evaluación del instrumento es de gran importancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área como a futuras aplicaciones para estudiar dicha variable. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	JESÚS EDUARDO GÓMEZ GUERRERO		
Grado profesional:	Maestro (X)	Bachiller ()	Doctor ()
Área de Formación académica:	Gestión pública (X)	Política y gobernabilidad ()	Administración o economía () Otra ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública, Proyectos Productivos y Sociales, Docencia Empresarial.		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación:	"Aplicación de las políticas de adaptación al cambio climático según ley 30754, de desarrolladas por la Municipalidad Distrital de Castilla, 2019."		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN :

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos

3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del Usuario.
Autora:	Bach. Eduwigt Alexander Villar Balladares.
Administración:	Individual.
N° ítems:	19 ítems.
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Dirigido a:	Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal.
Significación:	Esta encuesta está compuesta por 19 reactivos, contiene siete dimensiones que miden la satisfacción laboral de los funcionarios que laboran en un gobierno local (municipalidad). La encuesta mide las dimensiones: I. CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES que comprende el ítem 1 y el ítem 2; II. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES que comprende desde el ítem 3 al ítem 5; III. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES que comprende el ítem 6 y el ítem 7; IV. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD que comprende desde el ítem 8 al ítem 10; V. RELACIONES INTERPERSONALES que comprende desde el ítem 11 al ítem 13; VI. REALIZACIÓN PERSONAL que comprende desde el ítem 14 al ítem 15; VII. DESEMPEÑO DE TAREAS que comprende desde el ítem 16 al ítem 19, para obtener un resultado donde nos determine la satisfacción laboral general de los funcionarios.

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE	DIMENSIONES	Definición/Explicación
SATISFACCIÓN LABORAL	CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	En esta dimensión se encuentran varios ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a las condiciones físicas y/o materiales que le brinda la institución, que son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño (Palma, 1999).
	BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES	Esta dimensión contiene ítems que miden que tan satisfecho están los funcionarios con respecto a los beneficios laborales y remuneraciones recibidas por parte de la institución, si las recompensas son justas y equitativas por parte de la entidad, entonces se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño (Palma, 1999).
	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a las políticas administrativas de la institución las cuales son los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos (Palma, 1999).
	RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a la relación con la autoridad, es decir es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto (Palma, 1999).
	RELACIONES INTERPERSONALES	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a las relaciones interpersonales, esto se refiere a la interacción del personal al interior de la empresa (Palma, 1999).
	REALIZACIÓN PERSONAL	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a la realización personal, esto se refiere a la oportunidad que la institución brinda a los trabajadores para emplear sus facultades y capacidades (Palma, 1999).
	DESEMPEÑO DE TAREAS	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto al desempeño de tareas, es decir es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora (Palma, 1999).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL elaborado por el Bach. Eduwigt Alexander Villar Balladares. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer detenidamente los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así mismo solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

- Primera dimensión: Condiciones físicas y/o materiales

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a las condiciones físicas y/o materiales que brinda la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confort	1. El espacio que le brindan para realizar sus labores se ajusta a sus necesidades.	4	4	4	
Uso de materiales	2. Le brindan la logística y EPP necesaria para realizar sus labores.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Beneficios laborales y remuneraciones.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a los beneficios laborales y remunerativos que brinda la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compensación	3. El sueldo está acorde a la labor que realiza.	4	4	4	
Recompensas	4. Generalmente el reconocimiento que obtiene por su trabajo es muy reconfortante.	4	4	4	
Pago oportuno	5. Su salario mensual es pagado de manera oportuna.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas administrativas.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a las políticas administrativas de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	6. Considera que las políticas administrativas de la institución son las adecuadas para lograr los objetivos.	4	4	4	
Resultados	7. El trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la Institución.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Relación con la autoridad.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a la relación con la autoridad de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato	8. El trato que recibe por parte de sus jefes inmediatos es cordial y empática.	4	4	4	
Relación	9. Las relaciones con los jefes inmediatos son muy cordiales y facilitan el trabajo.	4	4	4	
Comunicación	10. Puede contar con sus jefes inmediatos si en caso se presenta alguna dificultad.	4	4	4	

- Quinto dimensión: Relaciones Interpersonales.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a las relaciones Interpersonales dentro de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción	11. Las relaciones con sus compañeros son muy cálidas y cordiales.	4	4	4	
Integración	12. Si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando suele apoyarlo.	4	4	4	
Respeto	13. El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4	4	4	

- Sexto dimensión: Realización personal.

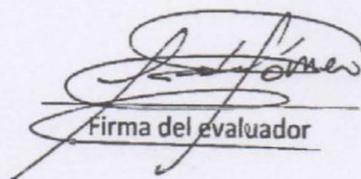
Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a la realización personal dentro de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo Personal	14. El trabajo le permite desarrollarse personalmente.	4	4	4	
Oportunidad	15. Esta entidad le facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento.	4	4	4	
Productividad	16. La entidad le permite realizar variedad de labores orientadas al logro de los objetivos institucionales.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Desempeño de tareas.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta al desempeño de Tareas dentro de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad	17. El puesto de trabajo que ocupa es el que le corresponde acorde a su capacidad y preparación	4	4	4	
Actitud	18. El abanico de oportunidades que ofrece la entidad le hace sentir muy bien.	4	4	4	
Rendimiento	19. Se siente feliz por los resultados que logra en cada una de sus funciones laborales.	4	4	4	


Firma del evaluador

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento: Cuestionario de Satisfacción laboral, que el investigador Eduwigt Alexander Villar Balladares usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública denominada "Satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020".

Este instrumento mide respectivamente la variable de Satisfacción laboral. Los ítems del instrumento muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador.

07 de octubre del 2020.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MÁNCORA
Lic. Aníbal Valladolid Zapata
DIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y DESARROLLO ECONÓMICO

Lic. Aníbal Valladolid Zapata
Jefe de la División de Servicios Sociales y Desarrollo Económico
Municipalidad Distrital de Máncora.

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL. La evaluación del instrumento es de gran importancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área como a futuras aplicaciones para estudiar dicha variable. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	<i>Christian Anibal Valladolid Zapata.</i>	
Grado profesional:	Maestro () Doctor ()	Bachiller (X)
Área de Formación académica:	Gestión pública () Administración o economía (X)	Política y gobernabilidad () Otra _____ ()
Áreas de experiencia profesional:	<i>Sector público - Corrente de asuntos sociales de la Municipalidad Distrital de Máncora</i>	
Institución donde labora:	<i>Municipalidad Distrital de Máncora</i>	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación:	<i>Investigación en propuestas de ecoturismo en la cascada de agua Los Pilares de Fernández - Investigación por realidad social del Distrito de Máncora y el servicio oportuno de programas sociales</i>	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN :

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos

3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del Usuario.
Autora:	Bach. Eduwigt Alexander Villar Balladares.
Administración:	Individual.
N° ítems:	19 ítems.
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Dirigido a:	Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal.
Significación:	Esta encuesta está compuesta por 19 reactivos, contiene siete dimensiones que miden la satisfacción laboral de los funcionarios que laboran en un gobierno local (municipalidad). La encuesta mide las dimensiones: I. CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES que comprende el ítem 1 y el ítem 2; II. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES que comprende desde el ítem 3 al ítem 5; III. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES que comprende el ítem 6 y el ítem 7; IV. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD que comprende desde el ítem 8 al ítem 10; V. RELACIONES INTERPERSONALES que comprende desde el ítem 11 al ítem 13; VI. REALIZACIÓN PERSONAL que comprende desde el ítem 14 al ítem 15; VII. DESEMPEÑO DE TAREAS que comprende desde el ítem 16 al ítem 19, para obtener un resultado donde nos determine la satisfacción laboral general de los funcionarios.

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE	DIMENSIONES	Definición/Explicación
SATISFACCIÓN LABORAL	CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	En esta dimensión se encuentran varios ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a las condiciones físicas y/o materiales que le brinda la institución, que son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño (Palma, 1999).
	BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES	Esta dimensión contiene ítems que miden que tan satisfecho están los funcionarios con respecto a los beneficios laborales y remuneraciones recibidas por parte de la institución, si las recompensas son justas y equitativas por parte de la entidad, entonces se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño (Palma, 1999).
	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a las políticas administrativas de la institución las cuales son los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos (Palma, 1999).
	RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a la relación con la autoridad, es decir es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto (Palma, 1999).
	RELACIONES INTERPERSONALES	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a las relaciones interpersonales, esto se refiere a la interacción del personal al interior de la empresa (Palma, 1999).
	REALIZACIÓN PERSONAL	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a la realización personal, esto se refiere a la oportunidad que la institución brinda a los trabajadores para emplear sus facultades y capacidades (Palma, 1999).
	DESEMPEÑO DE TAREAS	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto al desempeño de tareas, es decir es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora (Palma, 1999).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL elaborado por el Bach. Eduwig Alexander Villar Balladares. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer detenidamente los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así mismo solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

- Primera dimensión: Condiciones físicas y/o materiales

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a las condiciones físicas y/o materiales que brinda la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confort	1. El espacio que le brindan para realizar sus labores se ajusta a sus necesidades.	4	4	4	
Uso de materiales	2. Le brindan la logística y EPP necesaria para realizar sus labores.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Beneficios laborales y remuneraciones.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a los beneficios laborales y remunerativos que brinda la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compensación	3. El sueldo está acorde a la labor que realiza.	4	4	4	
Recompensas	4. Generalmente el reconocimiento que obtiene por su trabajo es muy reconfortante.	4	4	4	
Pago oportuno	5. Su salario mensual es pagado de manera oportuna.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas administrativas.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a las políticas administrativas de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	6. Considera que las políticas administrativas de la institución son las adecuadas para lograr los objetivos.	4	4	4	
Resultados	7. El trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la Institución.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Relación con la autoridad.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a la relación con la autoridad de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato	8. El trato que recibe por parte de sus jefes inmediatos es cordial y empática.	4	4	4	
Relación	9. Las relaciones con los jefes inmediatos son muy cordiales y facilitan el trabajo.	4	4	4	
Comunicación	10. Puede contar con sus jefes inmediatos si en caso se presenta alguna dificultad.	4	4	4	

- Quinto dimensión: Relaciones Interpersonales.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a las relaciones Interpersonales dentro de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción	11. Las relaciones con sus compañeros son muy cálidas y cordiales.	4	4	4	
Integración	12. Si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando suele apoyarlo.	4	4	4	
Respeto	13. El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4	4	4	

- Sexto dimensión: Realización personal.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a la realización personal dentro de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo Personal	14. El trabajo le permite desarrollarse personalmente.	4	4	4	
Oportunidad	15. Esta entidad le facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento.	4	4	4	
Productividad	16. La entidad le permite realizar variedad de labores orientadas al logro de los objetivos institucionales.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Desempeño de tareas.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta al desempeño de Tareas dentro de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad	17. El puesto de trabajo que ocupa es el que le corresponde acorde a su capacidad y preparación	4	4	4	
Actitud	18. El abanico de oportunidades que ofrece la entidad le hace sentir muy bien.	4	4	4	
Rendimiento	19. Se siente feliz por los resultados que logra en cada una de sus funciones laborales.	4	4	4	



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMADORA
 Lic. Cristóbal Anibal Malladolid Zapata
 JEFE DIVISION DE SERVICIOS SOCIALES Y DESARROLLO ECONOMICO

Firma del evaluador

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento: Cuestionario de Satisfacción laboral, que el investigador Eduwig Alexander Villar Balladares usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública denominada "Satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020".

Este instrumento mide respectivamente la variable de Satisfacción laboral. Los ítems del instrumento muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador.

07 de octubre del 2020.



Mg. Edilberto Najjar Marín
Magister en Gestión Pública

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL. La evaluación del instrumento es de gran importancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área como a futuras aplicaciones para estudiar dicha variable. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ:

Nombre del juez:	Edilberto Najar Marin.	
Grado profesional:	Maestro <input checked="" type="checkbox"/>	Bachiller () Doctor ()
Área de Formación académica:	Gestión pública <input checked="" type="checkbox"/>	Política y gobernabilidad () Administración o economía () Otra _____ ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública/ Atención a usuarios/ Desempeño de cargo administrativo en oficina de Essalud-Piura.	
Institución donde labora:	Essalud – Piura.	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación:	Investigación de posgrado sobre "Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud."	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN :

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos

3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del Usuario.
Autora:	Bach. Eduwigt Alexander Villar Balladares.
Administración:	Individual.
N° ítems:	19 ítems.
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Dirigido a:	Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal.
Significación:	Esta encuesta está compuesta por 19 reactivos, contiene siete dimensiones que miden la satisfacción laboral de los funcionarios que laboran en un gobierno local (municipalidad). La encuesta mide las dimensiones: I. CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES que comprende el ítem 1 y el ítem 2; II. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES que comprende desde el ítem 3 al ítem 5; III. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES que comprende el ítem 6 y el ítem 7; IV. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD que comprende desde el ítem 8 al ítem 10; V. RELACIONES INTERPERSONALES que comprende desde el ítem 11 al ítem 13; VI. REALIZACIÓN PERSONAL que comprende desde el ítem 14 al ítem 15; VII. DESEMPEÑO DE TAREAS que comprende desde el ítem 16 al ítem 19, para obtener un resultado donde nos determine la satisfacción laboral general de los funcionarios.

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE	DIMENSIONES	Definición/Explicación
SATISFACCIÓN LABORAL	CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	En esta dimensión se encuentran varios ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a las condiciones físicas y/o materiales que le brinda la institución, que son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño (Palma, 1999).
	BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES	Esta dimensión contiene ítems que miden que tan satisfecho están los funcionarios con respecto a los beneficios laborales y remuneraciones recibidas por parte de la institución, si las recompensas son justas y equitativas por parte de la entidad, entonces se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño (Palma, 1999).
	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a las políticas administrativas de la institución las cuales son los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos (Palma, 1999).
	RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a la relación con la autoridad, es decir es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto (Palma, 1999).
	RELACIONES INTERPERSONALES	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a las relaciones interpersonales, esto se refiere a la interacción del personal al interior de la empresa (Palma, 1999).
	REALIZACIÓN PERSONAL	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto a la realización personal, esto se refiere a la oportunidad que la institución brinda a los trabajadores para emplear sus facultades y capacidades (Palma, 1999).
	DESEMPEÑO DE TAREAS	Esta dimensión contiene los ítems que miden la satisfacción que los funcionarios tienen con respecto al desempeño de tareas, es decir es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora (Palma, 1999).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL elaborado por el Bach. Eduwigt Alexander Villar Balladares. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer detenidamente los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así mismo solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

- Primera dimensión: Condiciones físicas y/o materiales

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a las condiciones físicas y/o materiales que brinda la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confort	1. El espacio que le brindan para realizar sus labores se ajusta a sus necesidades.	4	4	4	
Uso de materiales	2. Le brindan la logística y EPP necesaria para realizar sus labores.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Beneficios laborales y remuneraciones.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a los beneficios laborales y remunerativos que brinda la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compensación	3. El sueldo está acorde a la labor que realiza.	4	4	4	
Recompensas	4. Generalmente el reconocimiento que obtiene por su trabajo es muy reconfortante.	4	4	4	
Pago oportuno	5. Su salario mensual es pagado de manera oportuna.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Políticas administrativas.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a las políticas administrativas de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	6. Considera que las políticas administrativas de la institución son las adecuadas para lograr los objetivos.	4	4	4	
Resultados	7. El trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la Institución.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Relación con la autoridad.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a la relación con la autoridad de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato	8. El trato que recibe por parte de sus jefes inmediatos es cordial y empática.	4	4	4	
Relación	9. Las relaciones con los jefes inmediatos son muy cordiales y facilitan el trabajo.	4	4	4	
Comunicación	10. Puede contar con sus jefes inmediatos si en caso se presenta alguna dificultad.	4	4	4	

- Quinto dimensión: Relaciones Interpersonales.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a las relaciones Interpersonales dentro de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción	11. Las relaciones con sus compañeros son muy cálidas y cordiales.	4	4	4	
Integración	12. Si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando suele apoyarlo.	4	4	4	
Respeto	13. El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4	4	4	

- Sexto dimensión: Realización personal.

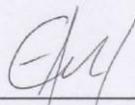
Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta a la realización personal dentro de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo Personal	14. El trabajo le permite desarrollarse personalmente.	4	4	4	
Oportunidad	15. Esta entidad le facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento.	4	4	4	
Productividad	16. La entidad le permite realizar variedad de labores orientadas al logro de los objetivos institucionales.	4	4	4	

- Séptima dimensión: Desempeño de tareas.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el funcionario se encuentra totalmente satisfecho en lo que respecta al desempeño de Tareas dentro de la institución.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad	17. El puesto de trabajo que ocupa es el que le corresponde acorde a su capacidad y preparación	4	4	4	
Actitud	18. El abanico de oportunidades que ofrece la entidad le hace sentir muy bien.	4	4	4	
Rendimiento	19. Se siente feliz por los resultados que logra en cada una de sus funciones laborales.	4	4	4	



Firma del evaluador

Anexo 05: Confiabilidad de Consistencia interna - método de Alfa de Crombach.

TABLA DE BASE DE DATOS INVESTIGACION: Satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal-Tumbes, 2020

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	Sumatoria de items
Sujeto 1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	45
Sujeto 2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	45
Sujeto 3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	52
Sujeto 4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	40
Sujeto 5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	46
Sujeto 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
Sujeto 7	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	54
Sujeto 8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
Sujeto 9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	53
Sujeto 10	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	54
Sujeto 11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	55
Sujeto 12	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	46
Sujeto 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
Sujeto 14	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	47
Sujeto 15	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	48

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

Σ Si²: Sumatoria de Varianzas de los Items

S_T²: Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

0,2 0,5 0,5 0,2 0,5 0,2 0,1 0,2 0,2 0,2 0 0,12 0,24 0,2 0,37 0,2 0,16 0,25 0,12

Σ Si² : 4,59

S_T² : 26,49

K: El número de ítems

22

Σ Si² : Sumatoria de las Variar

4,59

S_T² : La Varianza de la suma

26,49

α : Coeficiente de Alfa de

¿?

Procedemos:

α : 12 / (1 - (4.06/12) = 0,9

α : 1,09 (1-0.32)

α : 1,09

α : 0,74