



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Satisfacción Laboral en trabajadores de una municipalidad de la
provincia del Santa, Ancash, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología**

AUTORA:

Monge Olórtegui Milagro del Socorro (ORCID: 0000-0001-7796-2628)

ASESOR:

Mg. García García Eddy Eugenio (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi hija Mia Ainara,
por ser la persona que me motiva a lograr
cada una de mis metas y proyectos.

A mi madre por ser un ejemplo de lucha
y apoyarme en cada emprendimiento.

Agradecimiento

Agradezco a cada uno de mis docentes universitarios por su infinita paciencia y comprensión, al haberme permitido asistir a clases con mi bebé. También agradezco a mi asesor del curso de titulación por sus aportes para la realización de mi tesis y a mi querido amor Edwin por su comprensión.

Índice de Contenido

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población y muestra	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1 Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores una municipalidad de la Provincia Del Santa.	19
Tabla 2 Nivel de condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia Del Santa.	20
Tabla 3 Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia Del Santa.	21
Tabla 4 Nivel de políticas administrativas en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia Del Santa.	22
Tabla 5 Nivel de relaciones interpersonales en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia Del Santa.	23
Tabla 6 Nivel de desarrollo personal en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia Del Santa.	24
Tabla 7 Nivel de desempeño de tareas en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia Del Santa.	25
Tabla 8 Nivel de relación con la autoridad en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia Del Santa.	26

Resumen

El objetivo de ésta investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa. La metodología utilizada fue de tipo básica, de diseño no experimental, de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 80 trabajadores, pero a través de un muestreo por conveniencia se aplicó el instrumento a 60 trabajadores. El instrumento aplicado fue la Escala de Satisfacción Laboral de Palma, 2006, (adaptación de Valdiviezo, K. 2016). Los resultados del estudio demuestran que el 93,3% de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubican en el nivel regular de satisfacción laboral y el 3,3% corresponde tanto al nivel parcial como al nivel alto de satisfacción laboral. Se concluyó de manera general que en la investigación predominó el nivel regular de satisfacción laboral.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, trabajadores, municipalidad.

Abstract

The objective of this research was to determine the level of job satisfaction of the workers of the district municipality of Santa. The methodology used was of a basic type, of a descriptive non-experimental design. The population consisted of 80 workers, but applied the instrument of 60 workers. The instrument applied was the Palma Job Satisfaction Scale (2006). The results of the study show that 93.3% of the employees of the district Municipality of Santa are located in the regular level of job satisfaction and 3.3% respond both in the partial and high level of job satisfaction. It was generally concluded that the regular level of job satisfaction predominated in the research.

Keywords: Job satisfaction, workers, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo es un aspecto de la vida de cualquier persona y durante su proceso están presentes algunas situaciones que entorpecen su excelente desarrollo; de este modo, empieza a surgir la insatisfacción laboral, procedente de los elementos y juicios principales existentes en la comunidad como son el sueldo mínimo, escasos beneficios laborales, ambientes de labor impropias y nuevas maneras de laborar, como el teletrabajo o trabajo remoto que hoy en día son la primera opción ante la pandemia COVID 19.

El Portal Observatorio RH (2020) efectuó un exámen del entorno internacional denominado Cigna COVID-19 Global Impact, orientado a 10,204 obreros en Asia, Africa y Europa. Específicamente, el 80% de los españoles encuestados mencionaron que el contexto del teletrabajo apoyado por las cuarentenas han logrado una enorme flexibilidad laboral. Asimismo, pese a laborar más horas, los encuestados señalaron que laborar desde su hogar ha reformado su ambiente de trabajo. El 76% indicó que su tiempo es mucho más flexible, incrementándose la satisfacción laboral al al 79% en los Emiratos Árabes Unidos (EAU), al 80% en España y al 90% en Tailandia.

Con respecto al Perú, según un estudio se determinó que el 76% de los peruanos no está a gusto, ni es feliz en su centro laboral, de donde se desprende que el 22% señala que el motivo radica en una labor poco desafiante, el 20% manifestó que no observa un excelente ambiente de trabajo, el 19% señaló que su superior no es un excelente líder, el 12% no está de acuerdo con su sueldo, el 10% expresó que la entidad no recompensa sus producciones, el 10% dice que los culpan al no poder brindar innovadoras ideas y el 7% porque no logra un ascenso (Revista Info Capital Humano, 2016).

Según los resultados de una última encuesta de satisfacción laboral en el Perú, el 24% de los peruanos son felices con su trabajo y establecieron que un empleado feliz es hasta 40% más fructífero y hasta 80% más creativo e innovador.

Por otro lado, en el mes de septiembre, recalcaron que desde el origen de la pandemia COVID-19, los estados acordaron efectuar el teletrabajo y trabajo remoto, logrando que más de 220 mil trabajadores laboren desde sus casas.

No obstante, para la mayoría de empleados es alarmante, puesto que sólo el 12% de las entidades o empresas se adjudican parte de los pagos de internet, luz, alquiler, entre otros. Por otro lado, se sienten comprometidos a responder correos, mensajes y llamadas de asunto laboral en cualquier horario del día, enfrentándonos a un nuevo elemento a analizar para determinar la satisfacción laboral de los empleados

En un visita realizada a la comunidad investigada, se evidenció que la realidad laboral de una municipalidad de la provincia Del Santa ha ido variando desde que inició la epidemia COVID19 específicamente en los horarios, sueldos, formas laborales, retribución de nóminas, entre otras, por lo cual ciertos empleados resaltan que la impuntualidad en los pagos y el recorte de sueldo les provoca estrés y ansiedad al no saber como pagar sus gastos. Otros empleados expresan que les gusta la nueva forma de trabajo desde su hogar y la cercana comunicación que sostienen con sus jefes, así como también con la máxima autoridad que es el Alcalde.

Luego de todo lo manifestado, planteamos la pregunta de estudio: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia Del Santa, 2020?

La presente investigación se justifica porque sirve como antecedente para futuros estudios. Ésta investigación aporta información real para el desarrollo de innovadoras prácticas de trabajo, que permiten modificar el trabajo de los expertos encargados del Área Gestión del Capital Humano; entre ellos a los psicólogos, instituyendo así una base para el desarrollo posterior de nuevas investigaciones en el área organizacional.

Además, éste trabajo recogió información útil que ayudará a enfocar las estrategias laborales del área de personal de una Municipalidad de la provincia Del Santa, para lograr alcanzar un óptimo desarrollo en cada dimensión de la

satisfacción laboral, avalando el buen desempeño de sus funciones y el aprovechamiento de sus capacidades, competencias y desarrollo laboral.

Este estudio también se justifica de manera social, ya que aporta información relevante y real para un mejor entendimiento de la satisfacción laboral, lo que permitirá que las entidades y/o empleadores efectúen las medidas requeridas para que los trabajadores obtengan los beneficios que necesitan, se capaciten, sean más seguros de sí mismos, pero sobretodo más motivados a cumplir con sus funciones y ocupaciones desde el puesto donde se ubican.

Por ello se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020. También se planteó como objetivo específico 1 establecer el nivel de condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020., objetivo específico 2 establecer el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020., objetivo específico 3 establecer el nivel de políticas administrativas en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020., objetivo específico 4 establecer el nivel de relaciones sociales en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020., objetivo específico 5 establecer el nivel de desarrollo personal en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020., objetivo específico 6 establecer el nivel de desempeño de tareas en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020., objetivo específico 7 establecer el nivel de Relación con la autoridad los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Requejo (2019) en su tesis de licenciatura, tuvo el propósito de establecer el nivel de satisfacción en el trabajo de los empleados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla en Tumbes, a través de una metodología cuantitativa, de diseño descriptivo, con 113 empleados como muestra, usando la escala de satisfacción laboral SL ARG (2013), donde arrojó que el 38,5% está en un nivel parcial de satisfacción y se concluyó que lo empleados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla están parcialmente satisfechos.

Bernaola (2019) en su tesis para obtener el grado de maestra en gestión pública, tuvo por finalidad establecer los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de las municipalidades de Ate y de San Borja en el año 2018. Su investigación fue básica, comparativa, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, corte transversal. Su población fue un total de 2500 colaboradores de ambas municipalidades, y su muestra estuvo conformada por un total de 81 trabajadores, determinados por un muestreo no probabilístico. Según los resultados se concluyó que en los trabajadores de la municipalidad de Ate el 92.7% tienen un nivel medio de satisfacción, el 4.9% tienen un nivel alto de satisfacción y el 2,4% tienen un nivel bajo de satisfacción y en los trabajadores de la municipalidad de San Borja se encontró que el 67.5% tienen un nivel medio de satisfacción y el 32.5% tienen un nivel bajo de satisfacción.

Grandez (2019) en su tesis para obtener el grado de maestra en gestión pública, tuvo por finalidad establecer el nivel de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Hospital Hermilio Valdizan en Lima en el año 2018. Su estudio fue descriptivo, básico, no experimental. Su muestra fue un total de 150 trabajadores, determinado por muestreo no probabilístico, se utilizó la técnica de la encuesta y los resultados demostraron que el 71.33% de los encuestados

tienen un nivel moderado de satisfacción laboral y se recomendó seguir investigando el tema para contribuir en el desarrollo de las instituciones y empresas.

Serrano (2019) en su tesis, tuvo como objetivo establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores part time y full time de la empresa Falabella en Chimbote. La investigación fue no experimental, corte transversal y el diseño fue descriptivo comparativo. La muestra estuvo compuesta por un total de 133 colaboradores de la empresa Falabella, sede Chimbote y utilizaron como técnica a la encuesta Great Place to work. Mediante los resultados se demostró que hay diferencia en los resultados de ambas poblaciones, ya que se concluyó que el 56% de los trabajadores en modalidad full time tiene un alto nivel de satisfacción y el 98.5% de los trabajadores part time tiene un bajo nivel de satisfacción laboral.

Bonilla (2018) en su tesis de licenciatura tuvo por finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana. El estudio fue descriptivo y de corte transversal. Tuvo a 58 trabajadores como población a los que se le evaluó con la escala de opiniones SL-SPC de Sonia Palma, 2005. En los resultados se demostró que el 93.10% de los colaboradores tiene un nivel promedio de satisfacción, y que la dimensión de mayor significancia es la de beneficios y remuneraciones económicas. Se propone realizar programas que aumenten el grado de satisfacción mostrados en esta investigación.

De la Cruz y Vergara (2018) en su tesis de licenciatura, tuvieron por finalidad establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco en el 2017, mediante una investigación descriptiva, tomándose como muestra a la totalidad de los 363 trabajadores, aplicándose el muestreo aleatorio común se determinó una muestra de 123 trabajadores. Mediante los resultados se demostró que el personal no tiene un nivel de identificación con la entidad, ni libertad para efectuar su trabajo, además se concluyó que la sensación de efectuar trabajo relevante para la sociedad no es

compartida por los trabajadores en su totalidad y su participación en la fijación de metas para la entidad es baja, también se concluyó que el ambiente de trabajo

agradable no es compartido, la gratitud de los jefes por su cumplimiento en el trabajo es muy bajo, al observar esta situación se recomendó mejorar estas actitudes y condiciones hacia los trabajadores de la municipalidad estudiada.

Morales (2017) tuvo por objetivo determinar la Satisfacción laboral en los funcionarios administrativos nombrados, contratados y Cas de una Municipalidad Distrital de Arequipa, según su salario, labores encomendadas, entorno físico de su trabajos, los incentivos, capacitación, autonomía e innovación, la política de ascensos, confianza, reconocimiento y refuerzo que les brindan, asimismo la integración dentro del equipo de labor y el control ejercido en su tareas, aplicándose un cuestionario, de 14 interrogantes, a un total de 77 funcionarios que fueron el universo, obteniendo que el 61% era personal CAS, el 24,7% personal contratado y el 14,3% fue personal nombrado. Asimismo: 43 mujeres y 34 varones, se evidenció que la mayor parte de funcionarios expresó insatisfacción; finalmente se concluyó que los funcionarios tienen un bajo nivel de satisfacción y que se debe a los aspectos de salario, incentivos, ascensos, charlas, reconocimientos y refuerzo, se recomendó para esta situación un plan de mejora, especialmente estructurado.

Rubiños (2017) en su tesis de maestría: Satisfacción en el Trabajo de los colaboradores del Municipio Provincial de la Región San Martín. La cual tuvo por finalidad comprobar las discrepancias en la satisfacción laboral en las municipalidad provinciales de Picota y Bellavista, usando un diseño descriptivo comparativo, como muestra tuvo a 50 funcionarios de la municipalidad provincial de Picota y a 50 funcionarios de la municipalidad provincial de Bellavista, dando como resultado que la satisfacción laboral en las dimensiones de exceso laboral, interrelaciones, competencia, tensión laboral e interrelación entre compañeros es media en el municipio de Picota y es baja en el municipio de Bellavista, por cual se concluyó que: se contradice la hipótesis nula y se acepta que existe discrepancias entre las variables y que son significativas.

Lomas (2017) en su tesis de maestría, buscó establecer la conexión entre la satisfacción en el trabajo y el rendimiento de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, mediante una investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental, que tuvo como muestra a 70 empleados de la entidad, teniendo como resultado que el 89% considera que la satisfacción en el trabajo influye en el rendimiento laboral, no obstante sólo el 34% se encuentra satisfecho, a causa de un salario que no concuerda con las obligaciones pedidas en el cargo; por lo que el grado de satisfacción laboral es bajo. Finalmente se concluyó en la existencia de una conexión positiva, directa y elevada entre la satisfacción en el trabajo y el rendimiento de los empleados.

Lacayo (2017) tuvo por finalidad establecer el nivel de Satisfacción en el trabajo, higiene y seguridad laboral, la investigación fue descriptiva y se aplicó un cuestionario a la muestra que fue sorteada entre todos los empleados de la empresa, mediante los resultados se demostró que de los empleados operativos y administrativos de la empresa un 90.45% cree que la capacitación constante les ayudará a mejorar la comunicación y que debe haber una evaluación periódica de las condiciones físicas laborales, de el 90.91% está de acuerdo en que las relaciones interpersonales son importantes, el 86.36% está de acuerdo con las políticas administrativas de la empresa, el 95.45% asegura que el constante reconocimiento por su desempeño, les produce satisfacción, el 95.45% determinó que la empresa si brinda oportunidades de crecimiento profesional y ascensos, el 90.92% está completamente de acuerdo con que las compensaciones y remuneraciones son indispensables para alcanzar la satisfacción laboral, en conclusión se demostró que el 86.36% está satisfecho laboralmente. Se recomienda hacer hincapié en las condiciones laborales para salvaguardar la vida, salud e integridad de los colaboradores de la empresa.

Calderón (2016) tuvo por finalidad principal establecer el grado de satisfacción en el trabajo de los empleados del sector administrativo de la Municipalidad de Huehuetenango y como finalidades específicas los componentes influyentes en su satisfacción laboral. Fue una investigación descriptiva con una

muestra total de 40 empleados, plasmando en los resultados que un 40% está plenamente satisfecho en su empleo y un 60% está satisfecho, concluyendo que todos los trabajadores están satisfechos en sus trabajos y ninguno indicó estar insatisfecho, finalmente se recomienda programar talleres motivacionales para fortalecer el reconocimiento laboral y certificar una elevada satisfacción laboral.

Melchor (2016) en su tesis doctoral tuvo el objetivo de establecer la conexión entre clima laboral y satisfacción en el trabajo de los maestros de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos de la Provincia Huancayo, siendo una investigación descriptiva correlacional, usando un método cuantitativo empleando herramientas como la escala de clima en el trabajo y la escala de satisfacción en el trabajo; hallándose correlaciones muy elevadas e importantes entre cooperación laboral grupal y los ejecutivos y su bienestar, al final concluyó que si existe una conexión directa y relevante entre el clima en el trabajo y bienestar en el trabajo, ya que el 95% manifiesta que si hay un mejor ambiente en el trabajo, mayor será la satisfacción laboral.

Ccatamayo (2016) en su tesis de licenciatura tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores y la relación con las variables ocupaciones en la Municipalidad provincial de Churcampa, el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, tuvo una muestra de 66 colaboradores, a los que aplicó la escala de opiniones SL – SPC, encontrando que el 77,3% tiene una satisfacción media. De la muestra prevaleció el 74,2% con una satisfacción media en la dimensión de significación de tareas, el 47% con una satisfacción media en la dimensión de condiciones de trabajo, el 51,5% con una satisfacción baja en la dimensión de reconocimiento personal y el 77,3% con una satisfacción media en la dimensión de beneficios económicos.

Sánchez (2016) en su tesis de licenciatura tuvo por finalidad determinar el grado de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Empresa Schneider Electric en el distrito de La Molina, en el 2016. El estudio es de nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La muestra total fue de 130 colaboradores de las diferentes áreas de

la empresa, obtenidos por un muestreo probabilístico, a quienes se les aplicó la escala de SL-SPC de Sonia Palma. Los resultados demostraron que el 58% se encuentra satisfechos, de los trabajadores que llevan laborando más de siete años el 35% se sienten insatisfechos, se demostró que los hombres se encuentran más insatisfechos con un 59%. Las siguientes dimensiones se encuentran en un nivel promedio de satisfacción: beneficios económicos con el 62%, significación de tarea con el 44% y condiciones de trabajo con el 40%. Por otro lado, se identificó que el 50% de los varones se encuentran insatisfechos en la dimensión de reconocimiento personal y social.

Bustamante (2016) en su tesis de maestría tuvo por finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del área de soporte técnico de la oficina de tecnologías y comunicaciones del ministerio de Justicia y Derecho Humanos, en el año 2016. El estudio es no experimental, de nivel descriptivo, con una muestra de 14 colaboradores en total a los que se les aplicó el cuestionario Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma, 2005. En los resultados se demostró que según los factores, el 50% tiene parcial insatisfacción en el factor condiciones de trabajo, el 28% tiene insatisfacción total en el factor Políticas Administrativas y un 79% tiene regular satisfacción en el factor Relaciones Sociales.

Satisfacción laboral es la forma en cómo se muestra el colaborador frente a su empleo; en otras palabras, dicha cualidad es afectada por la percepción que él mismo tiene respecto a la remuneración, estabilidad, progreso, compañerismo y también por si considera que el empleo se adapta a él, de acuerdo con sus virtudes, requerimientos y fisonomías (Palma, 1999).

Posteriormente, Palma (2006) lo definió como un conjunto de actitudes en entornos laborales por lo cual cada trabajador manifiesta su sentir en base a aspectos o factores relacionados con el: 1) condiciones laborales, que es la infraestructura del lugar de trabajo y los materiales con que se realizan las labores diarias; 2) beneficios laborales y remunerativos que recibe, concierne al factor económico, el sueldo, los bonos, los días libres, vacaciones, entre otros beneficios

de ley; 3) políticas administrativas de la empresa, son los estatutos o normativas que la empresa ya tiene establecido y que los trabajadores deben cumplir/acatar 4) relaciones sociales, se refiere a las relaciones interpersonales que el colaborador establece con los demás miembros de la organización, el cómo comparte sus actividades y de qué manera enfrenta los inconvenientes; 5) desarrollo personal, viene a ser la oportunidad que tiene el trabajador para poder capacitarse, aprender más, ascender, subir de puesto, lograr su autorrealización y alcanzar sus metas profesionales y personales; 6) desempeño de tareas, hace referencia a cómo el trabajador realiza sus labores en la entidad donde se desempeña; y 7) relación con la autoridad, se refiere al vínculo o trato que se da entre el trabajador y sus jefes o superiores.

Por ende, la insatisfacción hace referencia al estado negativo de un empleado frente a su trabajo, que varían en gran medida por las condiciones de trabajo que le brindan y por el temperamento de cada individuo, refiriéndose a un estado de ansiedad, impaciencia o depresivo que tiene un individuo que está descontento en su trabajo (Aparicio, 2007).

De acuerdo con Herzberg (1954) la satisfacción laboral está conceptualizada por argumentos externos a las persuasiones de la persona, como, por ejemplo, la labor diaria, las normas de la empresa, asimismo, el bienestar también se determina por lo que el teórico citado designa como higiene: sueldo, status, estabilidad laboral, entre otros, una apropiada conexión entre dichas particularidades internas y externas conseguirá un excelente satisfacción en la labor. No obstante, distintos autores manifiestan que la satisfacción interna es esencial para formar emociones positivas de satisfacción por la ejecución de la labor, los cuales promueven un alto compromiso con la organización.

También ha sido definida por Blum y Naylor (1988) como el producto de diversas actitudes que una persona muestra hacia su trabajo y los elementos definidos como el jefe, condiciones para trabajar, ascensos, sueldos, compañeros o colegas y la vida en el universo.

Según Robbins (1998) la satisfacción en el trabajo es un conjunto de comportamientos frecuentes de la persona frente a su empleo; hace referencia al hecho de sentirse poco satisfecho con muestra de actitudes negativas, por otro lado, el que se encuentra muy satisfecho, muestra actitudes positivas en su empleo. Cuando las personas se refieren a actitudes de los trabajadores, mayormente hace referencia a la satisfacción laboral.

Sin embargo, Gamboa (2010) mencionó que la satisfacción laboral es un elemento donde se manifiestan los resultados de los empleados en su área de trabajo, de donde se úne con ella y con la vida la manera de interrelacionar con los integrantes de la empresa, los componentes que se unen son emocionales e interpersonales, obteniendo resultados óptimos para la empresa.

Se analizó la relevancia de la satisfacción en el trabajo, puesto que el objetivo más significativo de toda empresa es conservar a los colaboradores contentos para optimizar el desempeño y rendimiento general por distintas razones: poca ausencia o rotación: cuando a los empleados les encanta su trabajo, tienen poca o nula probabilidad de retirarse o dejar de asistir a su empleo, resultando un ahorro de tiempo y también económico para el área de recursos humanos; mejor rendimiento y productividad, los colaboradores contentos, tienen mejor desempeño, naciendo la eficacia de las empresas con gran cantidad de empleados felices; y, lealtad: cuando los empleados sienten que sus entidades favorecen sus intereses, ellos laboran con empuje, compromiso y dedicación.

Se analizó algunos modelos teóricos para explicar a profundidad la variable estudiada, por ende se menciona en primera instancia la teoría de Higiene – Motivacional, sustentan que la presencia de algunos componentes se relacionan con la satisfacción en el trabajo, y la ausencia de algunos con la insatisfacción en el trabajo (Herzberg, 1954). Los elementos presentes, que son motivo de bienestar, se denominan elementos motivacionales y son internos a la labor (cumplimiento de metas, recompensas por logros, el esfuerzo, la labor en sí, el compromiso y el desarrollo o progreso). Sin embargo, los elementos ausentes, son motivo de malestar o poca satisfacción, se denominan elementos de higiene y

son externos a la labor (supervisión, estatus, salario, condiciones laborales, normas de la empresa y dirección, estabilidad y relaciones interpersonales).

Por otro lado, la teoría de la discrepancia, sustenta que el bienestar laboral es el estado afectivo satisfactorio que proviene de la apreciación de la labor como una forma para obtener o proveer el cumplimiento de los valores en el trabajo. Por otro lado, la insatisfacción en el trabajo es el estado afectivo desagradable, que proviene de la apreciación de la labor como frustrante o como un obstáculo para el cumplimiento de los valores en el trabajo (Locke, 1968). La experiencia de bienestar o descontento en el trabajo resultan del análisis que realiza el empleado sobre el nivel de discrepancia – percepción y la relevancia del valor para persona, o de comparar sus valores con lo que percibe que la empresa le brinda. Con respecto a ello, se detalla la importancia de los valores que varían de individuo a individuo, así como el grado de valores que cada persona tiene.

La teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow (1943), señaló un listado de requerimientos que afectan a toda persona y que están establecidos de forma pirámidal, siendo estas: Necesidades fisiológicas, componen la prioridad de la persona y se vinculan con el echo de sobrevivir, encontramos a la homeóstasis, conservar una temperatura corporal saludable, saciar la sed, la alimentación, la maternidad y el sexo, etcétera; Necesidad de seguridad, busca lograr y mantener el orden y la estabilidad, aquí hallamos el requerimiento de mantener un orden, la defensa y estabilidad, entre otros; necesidades social y de pertenencia, la motivación es por los requerimientos de la sociedad, anexadas al requerimiento de participación social, aspecto afectivo y la de compañía. Necesidad de autoestima, aceptación de grupo, amistad, comunicación, amor, etcétera; necesidad de reconocimiento, afecto y status, conocidos también como los requerimientos del amor de sí mismo, ego o autoestima, el de sobresalir y tener prestigio, el sentirse valorado y resaltar en su círculo social, también la autovaloración y el respeto así mismo; la necesidad de auto superación, también denominadas como autorrealización, aquí hallamos la necesidad de querer hacer su propia obra, desarrollar sus capacidades y talentos al límite, es decir, trascender y dejar huella.

El aporte de este método es significativo puesto que brinda ciertas ideas ventajosas a los encargados del área de gestión del capital humano para incentivar a sus colaboradores. Su utilidad se basa en la fácil comprensión del modelo, por lo que cuentan con más oportunidades de reconocer los requerimientos de sus colaboradores, observa las discrepancias entre ellos y brindar satisfacciones para cada una de las necesidades de los empleados, entendiendo que un premio o recompensa no tiene el mismo impacto en todos los individuos. Pese a todo ello, la teoría de Maslow cuenta con diversas restricciones y fue intensamente criticado.

Insatisfacción: “Es el estado negativo de un empleado frente a su trabajo, que varían en gran medida por las condiciones de trabajo que le brindan y por el temperamento de cada individuo, refiriéndose a un estado de ansiedad, impaciencia o depresivo que tiene un individuo que está descontento en su trabajo” (Aparicio, 2007)

Municipalidad: “Es el ente del gobierno que administra y dirige una comunidad o una localidad, haciendo referencia al conjunto de sus instituciones que gestionan los intereses de los vecinos y al palacio donde se ubica el lugar del gobierno. [...] El Municipio es un entidad del estado a nivel local, que cuenta con independencia gubernamental, financiera y funcionaria en los temas de su jurisdicción; asimismo, incentivan el progreso, el patrimonio de la localidad y la asistencia a los servicios públicos de su obligación, en conformidad con los objetivos nacionales y provinciales de progreso” (Constitucion Politica del Peru, 1993)

Satisfacción laboral: Locke (1976). Sintetizó la satisfacción en el trabajo como una fase emotiva y agradable del análisis subjetivo de las experiencias laborales del individuo.

Trabajadores: Son las personas que con la edad legal mínima prestan un servicio subordinado y retribuido a otro individuo, entidad o establecimiento, si no

lo hace de manera voluntaria, es tomado como sometimiento y opresión, con respecto a su edad si no es mayor de 18 años, puede considerarse explotación infantil, y ser ilegal, a menos que sus progenitores o apoderados le hayan concedido un permiso laboral. Dichos servicios pueden brindarse dentro de una entidad y ser dirigida por otro individuo físico o persona jurídica, llamado empresario. (Raffino, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

Tipo: La investigación se efectuó bajo el tipo de investigación básica porque busca el progreso científico y aumentar los conocimientos teóricos a fin obtener la comprensión fundamental del fenómeno estudiando, ya que servirá como base para otros estudios más complejos (CONCYTEC, 2019).

Diseño: El diseño es no experimental, puesto que se realiza sin manipular intencionalmente la variable, sólo se examina las manifestaciones en su contexto natural para luego estudiarlas y es transversal puesto que recoge todos los datos en un solo o único momento (Hernández et al. 2014).

Asimismo, compete al nivel descriptivo ya que está encaminado a medir y detallar las características y atributos de la población, el contexto de la variable investigada en una población, la frecuencia o reiteración de una manifestación, llamado prevalencia o incidencia, y dónde, en quiénes o cuando se manifiesta dicho fenómeno (Danckhe, 1986).

3.2 Población, criterios de selección, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: El estudio estuvo integrado por 80 colaboradores de una municipalidad de la provincia Del Santa de distintas áreas laborales, los cuales incluyen a varones y damas, de edad de entre los 18 a 65 años, en cargos gerenciales, mando medio y personal obrero, que se encuentran bajo el régimen de CAS y estable. Perez J. (2008). Define: La población es el conjunto de personas, cosas, individuos, manifestaciones, eventos, entre otros, en los que se requiera investigar un suceso, debiendo reunir las particularidades del objeto de investigación. Los sujetos de los que se recaba datos pueden ser sucesos, personas u objetos.

Criterios de inclusión

Se consideran a los trabajadores que cuenten con algún tipo de contrato vigente con una municipalidad de la provincia Del Santa, de las distintas áreas laborales, damas y varones entre los 18 a 65 años de edad, que cuenten con grado de instrucción primario, secundario o superior y que realicen trabajo presencial, teletrabajo o trabajo remoto.

Criterios de exclusión

No se consideran a aquellos trabajadores que no respondan la encuesta completamente y a los que no deseen participar de forma voluntaria.

Muestra

La muestra estuvo conformada por un total de 60 colaboradores de las diferentes áreas de una municipalidad de la provincia del Santa. Sabino, (1992) señala:

Que una muestra es una sección de lo que denominamos universo y sirve para simbolizarlo, el objetivo de estudiar una muestra es que, analizando una porción diminuta de individuos se obtengan resultados similares a los que se conseguiría si se estudiara el universo total; si se verifica la condición de expresar en sus secciones lo que sucede con el universo a eso le denominamos muestra representativa,[...] por lo preliminar se emplea fórmulas estadísticas que tienen la capacidad de explicar el grado de confianza con el que trabajamos al seleccionar una muestra específica (pág. 90).

Muestreo

Se aplicó el tipo de muestreo no probabilístico, este proceso permitió elegir a la unidad de análisis, trabajadores, de manera arbitraria (Velasco et al., 2002). Para la selección de los mismos, se empleó el muestreo por conveniencia, que hace referencia a la disponibilidad que presentan los sujetos en el momento de la recolección de los datos (Anderson, Sweeney y Williams, 2008). Este muestreo permitió evaluar a los trabajadores por razones de factibilidad y accesibilidad.

3.4 Técnicas e instrumentos

Técnica: La técnica usada en esta investigación fue la encuesta, ya que de acuerdo con Malhotra (2008) permite hacer uso de instrumentos de medición previamente diseñados por lo cual contiene una serie de interrogantes o ítems relacionados a la variable estudiada y así obtener información brindada por los sujetos investigados.

Instrumento: Satisfacción Laboral

Esta investigación empleó como instrumento la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2006), ya que este instrumento fue adaptado a nuestra realidad nacional y examina el grado de Bienestar y/o satisfacción en el Trabajo. Es una escala modelo likert, que consta de 36 ítems y se administra de forma individual o colectiva, la edad apropiada es a partir de los 18 años y el tiempo aproximado para desarrollarlo es de 20 minutos. En relación a la evaluación de la puntuación global, se suma todas las logradadas en las contestaciones de cada ítem; la puntuación puede oscilar entre los 36 y 180. La puntuación elevada representa una *satisfacción en el trabajo* y la puntuación mínima *una insatisfacción en el trabajo*. Los puntos se estipulan: TA: Totalmente de acuerdo= 5 puntos, A: De acuerdo= 4 puntos, I: Indeciso = 3 puntos, D: En desacuerdo = 2 puntos, TD: Totalmente en desacuerdo = 1 punto.

El cuestionario se obtuvo en el Instituto Peruano de Psicología y Educación (IPSSSE), donde la investigadora señaló que es el único requisito para su empleo y también se obtiene el manual teórico y software para su proceso, el cual analiza y califica los cuestionarios, de manera individual o grupal, brindando el grado de satisfacción total y por cada factor; asimismo, revela el nivel de contradicciones en las contestaciones del investigado, siendo juicio del investigador si toma en cuenta aquellos datos. Para la evaluación 31 del cuestionario se emplean 07 clases diagnósticas de examen y se emplean para cada factor y para la puntuación global. Los factores a considerar según el instrumento son:

Condiciones físicas y/o Materiales (factor I), Beneficios laborales y/o Remunerativos (factor II), Políticas administrativas (factor III), Relaciones

Sociales(factor IV), Desarrollo Personal (factor V), Desempeño de tareas (factor VI), Relación con la autoridad (factor VII).

En relación a la validez y confiabilidad de la herramienta original de Sonia Palma, se determinó la validez y confiabilidad en 952 colaboradores de Lima Metropolitana a través del método de consistencia interna, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach y Guttman, obteniendo resultados superiores a 0,8, señalando que la herramienta es Confiable.

En la adaptación de la autora Valdiviezo, K. (2016) se determinó la validez y confiabilidad en 300 docentes de una universidad privada de Piura. La validez se sometió a juicio de jueces obteniendo un puntaje de 0.794 y la confiabilidad se hizo, mediante el método de consistencia interna utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, donde se alcanzó valor de 0.911, lo que indica que es altamente confiable.

3.5. Procedimiento

Para la aplicación del instrumento en una municipalidad de la provincia Del Santa, se estableció el contacto con el alcalde, gerente, y el personal del departamento de Recursos Humanos de dicha Municipalidad, se llevó a cabo dos reuniones previas para la explicación del estudio a realizar y los beneficios a obtener. Luego se solicitó la autorización de investigación mediante una solicitud dirigida a alcaldía. Luego de recibida y aprobada dicha solicitud, se coordinó con el departamento de recursos humanos las fechas para la recolección de los datos que se determinó de acuerdo a la disponibilidad de personal y de los ambientes apropiados que cumplan con los requisitos de bioseguridad en la municipalidad. También se implementó el cuestionario en formato online, mediante la plataforma de google, para acelerar el proceso de recolección de datos y disminuir el contacto físico a fin de minimizar el riesgo de contagio Covid 19.

En la recolección de datos la participación de los trabajadores fue de forma voluntaria. A los encuestados se les recalcó que en la encuesta colocarán y llenarán sus datos personales, pero los resultados serán completamente anónimos, por lo que se les entregó el formato de consentimiento informado y el

cuestionario. Luego de completar la encuesta, el evaluado entregó el cuestionario al investigador o a su personal de apoyo, quienes verificaron rápidamente que se encuentre completo y correctamente llenado y se depositó en el ánfora preparada para tal fin. Luego se procedió a corregir e interpretar los resultados. Finalmente se realizó el análisis para elaborar el informe final.

3.6 Método de Análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, la desviación estándar, la media y la moda. Las respuestas fueron ingresadas a un cuadro excel y luego analizadas con el software SPSS 27, para posteriormente presentar los resultados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

3.7 Aspectos éticos

El principio que prima en esta investigación es el respeto por el individuo, su derecho a la autodeterminación y el derecho a tomar decisiones informadas (consentimiento informado) incluyendo la participación en la investigación, tanto al inicio como al final de la investigación. La investigación cuenta con el principio de Beneficiencia, ya que no perjudica a nadie, por el contrario beneficia a los colaboradores de dicha municipalidad. Igualmente cumple con el principio de No Maleficencia, ya que mantuvo el anonimato de los participantes y la confiabilidad de sus respuestas. También cuenta con el principio de autonomía ya que en todo momento se respetó la libertad del individuo para declinar de su participación o para que se retire de la investigación. Además, cuenta con el principio de justicia, ya que no se discriminó a ningún sujeto por su condición social, orientación sexual, religión, etc.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	0	0
Parcial insatisfacción	0	0
Regular	56	93,3
Parcial satisfacción	2	3,3
Alta satisfacción	2	3,3
Total	60	100,0

En la tabla 1 se observa que el 93,3% (56) de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, se ubican en el nivel regular de satisfacción laboral, el 3,3% (2) corresponde para el nivel parcial de satisfacción y para el nivel alto de satisfacción laboral.

Tabla 2

Nivel de condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	3	5,0
Parcial insatisfacción	3	5,0
Regular	20	33,3
Parcial satisfacción	24	40,0
Alta satisfacción	10	16,7
Total	60	100,0

En la tabla 2 se observa que el 40% (24) de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubica en el nivel parcial de satisfacción en la dimensión condiciones físicas y/o materiales, el 33,3% (20) en el nivel regular, el 16,7% (10) en el nivel alto de satisfacción y el 5% (3) corresponde para el nivel alto de insatisfacción y para el nivel parcial de insatisfacción.

Tabla 3

Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	2	3,3
Parcial insatisfacción	2	3,3
Regular	46	76,7
Parcial satisfacción	8	13,3
Alta satisfacción	2	3,3
Total	60	100,0

En la tabla 3 se observa que el 76,7% (46) de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubican en el nivel regular de satisfacción en la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, el 13,3% (8) se ubica en el nivel parcial de satisfacción y el 3,3% (2) corresponde a los niveles de alta satisfacción, parcial insatisfacción y alta insatisfacción.

Tabla 4

Nivel de políticas administrativas en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	17	28,3
Parcial insatisfacción	18	30,0
Regular	18	30,0
Parcial satisfacción	4	6,7
Alta satisfacción	3	5,0
Total	60	100,0

En la tabla 4 se observa que el 30% (18) de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubican en el nivel parcial de insatisfacción y en el nivel regular de satisfacción en la dimensión de políticas administrativas, el 28,3% (17) en el nivel alta insatisfacción, el 6,7 (4) en el nivel parcial satisfacción y el 5% (3) en alta satisfacción.

Tabla 5

Nivel de relaciones interpersonales en los colaboradores de la trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	2	3,3
Parcial insatisfacción	0	0
Regular	53	88,3
Parcial satisfacción	3	5,0
Alta satisfacción	2	3,3
Total	60	100,0

En la tabla 5 se observa que el 88,3% (53) de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubican en el nivel regular de satisfacción en la dimensión de relaciones interpersonales, el 5% (3) en el nivel parcial de satisfacción y el 3,3% (2) se ubica en el nivel de alta insatisfacción y en el nivel de alta satisfacción.

Tabla 6

Nivel de desarrollo personal en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	0	0
Parcial insatisfacción	0	0
Regular	30	50,0
Parcial satisfacción	20	33,3
Alta satisfacción	10	16,7
Total	60	100,0

En la tabla 6 se observa que 50% (30) de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubican en el nivel regular de satisfacción en la dimensión de desarrollo personal, el 33,3% (20) en el nivel con parcial satisfacción y el 16,7% (10) poseen alta satisfacción.

Tabla 7

Nivel de desempeño de tareas en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	0	0
Parcial insatisfacción	8	13,3
Regular	46	76,7
Parcial satisfacción	4	6,7
Alta satisfacción	2	3,3
Total	60	100,0

En la tabla 7 se observa que el 76,7% (46) de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubica en el nivel regular de satisfacción en la dimensión de desempeño de tareas, el 13,3% en el nivel parcial de insatisfacción, el 6,7% en el nivel parcial de satisfacción y el 3,3% (2) en el nivel alto de satisfacción.

Tabla 8

Nivel de relación con la autoridad en trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción	0	0
Parcial insatisfacción	5	8,3
Regular	38	63,3
Parcial satisfacción	13	21,7
Alta satisfacción	4	6,7
Total	60	100,0

En la tabla 8 se observa que el 63,3% (38) de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubican en el nivel regular de satisfacción en la dimensión relación con la autoridad, el 21,7 (13) en el nivel parcial de satisfacción, el 8,3 (5) en el nivel parcial de insatisfacción y el 6,7 en el nivel alto de satisfacción.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se obtuvo que el 93,3% de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa presentan un nivel regular de satisfacción laboral; este resultado es similar con el estudio de Ccatamayo (2016), Bernaola (2019), quienes reportaron que los trabajadores se ubicaron con mayor frecuencia en el nivel medio de satisfacción laboral, reflejando un marcado límite entre el estar satisfecho o insatisfecho en su trabajo. En este sentido, según el modelo teórico de Palma (2006), la insatisfacción es aquella percepción que el trabajador mantiene respecto a su trabajo de acuerdo a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y en base a la relación con la autoridad. Por ende, existen diversos factores que determinan un nivel regular de satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia del Santa; como son los factores internos, que hacen referencia a la relación entre el trabajador y los compañeros de la empresa, la seguridad laboral y la satisfacción en relación a los materiales, y por otro lado, los factores externos que engloban el grado del cargo en el que se encuentra el trabajador o el prestigio que goza la entidad (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959).

Entonces cabe analizar que el tiempo de trabajo también puede ser un factor de riesgo, ya que al no reforzarse las condiciones laborales de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa pueden disminuir los niveles de satisfacción laboral y es muy importante reforzar conductas adecuadas para lograr trabajadores felices permitiendo así que sean más fructíferos, creativos e innovadores en el entorno laboral.

Por otro lado, según el primer objetivo específico se determinó que el 40% y el 33,3% de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubicaron en el nivel parcial de satisfacción y regular de satisfacción en la dimensión de condiciones físicas y/o materiales; este resultado concuerda con el estudio de Ccatamayo (2016); entonces, según la teoría de satisfacción laboral de Palma (2006), estos resultados reflejan que más de la mitad de los trabajadores

poseen una adecuada percepción y se sienten bien en base a la infraestructura y materiales donde se realizan las actividades laborales diariamente; pero por otro lado, posee un nivel regular, es decir, existe un grupo de personas que presentan una tendencia a sentirse inconformes en el lugar donde trabajan. Por lo tanto, existe un elevado porcentaje de trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, que pueden sentirse inconformes frente a las condiciones en las que trabajaban repercutiendo en el adecuado desarrollo de su labor y hasta cierto punto impedido con la realización de su trabajo al cien por ciento percibiéndose así necesidades.

Con respecto al segundo objetivo específico, el 76,7% de los colaboradores de una municipalidad de la provincia Del Santa, se ubicaron en el nivel regular de satisfacción en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos; este resultado es semejante al estudio de Sánchez (2016) y Ccatamayo (2016). Este resultado se explica con la teoría de Higiene-Motivacional de Herzberg (1954) que sostiene que la presencia de elementos emocionales configurados como internos generan bienestar y alta satisfacción, mientras que los elementos de higiene designados como externos son motivo de malestar o insatisfacción.

Entonces, el nivel regular en esta dimensión refleja que a futuro puede aumentar o disminuir el nivel de satisfacción y dependerá de los elementos motivaciones que otorguen beneficios laborales y/o remunerativos y que según la Revista Info Capital Humano (2016) el 12% de los peruanos no estaban de acuerdo con su sueldo y el 10% expresó que la entidad no recompensaba sus producciones. Entonces, se observa dificultades por parte de las empresas para recompensar económicamente a los trabajadores, también posee dificultades para cumplir con el desarrollo profesional del colaborador con respecto a las líneas de carrera.

En base al tercer objetivo específico, el 30% y el 28,3% de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubican en el nivel parcial de insatisfacción y regular de satisfacción en la dimensión de políticas administrativas; cabe destacar que el resultado es similar a los resultados reportados por Bustamante (2016). Entonces, este resultado es explicado por la

teoría de Higiene – Motivacional de Herzberg (1954) ya que explica que los elementos ausentes que son motivo de malestar o poca satisfacción, se denominan elementos de higiene y son externos a la labor como las normas de la empresa, la dirección y estabilidad. Entonces, esto significa que las normas de la empresa tienden a no proteger, ni respetar diversas condiciones para que se pueda llevar un clima de respeto laboral, asimismo, esta dimensión se convierte en un aspecto que conlleva a un profundo análisis por parte de los mandos superiores de la municipalidad estudiada ya que se pone en riesgo la salud mental y el bienestar del trabajador.

En el cuarto objetivo específico se determinó que el 88,3% de los colaboradores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubicaron en el nivel regular de satisfacción en la dimensión de relaciones interpersonales, este resultado es similar al estudio de Bustamante (2016) y con De la Cruz y Vergara (2018). Entonces, según la teoría de Palma (2006) los trabajadores tienden a poseer dificultades en base a cómo comparten y de qué manera sociabilizan en el ambiente laboral, esto quiere decir, que es posible la presencia de ambientes laborales poco agradables donde puede existir dificultades o problemas en las relaciones interpersonales. Entonces, la mencionada dimensión configura una necesidad de intervención por profesionales competentes ya que las relaciones interpersonales en el ambiente laboral son importantes para que exista adecuados niveles de satisfacción laboral.

Por otra parte, en el quinto objetivo específico se mostró que el 50% de los colaboradores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubicaron en el nivel regular de satisfacción en la dimensión de desarrollo personal. Este resultado difiere con el estudio de Lacayo (2017) porque los trabajadores determinaron que la empresa brindaba oportunidades de crecimiento profesional y ascensos. Entonces, según la teoría denominada Higiene-Motivacional (Herzberg, 1954), indica que la presencia de elementos presentes como el desarrollo o el progreso, son motivos de bienestar, convirtiéndose en elementos motivacionales e internos a la labor pero que si estos elementos están ausentes, son motivo de malestar o poca satisfacción; también, la teoría de la jerarquía de las necesidades

de Maslow, sostiene que la autorrealización es una necesidad de todo ser humano por lo cual ésta permite el desarrollo de las capacidades y talentos permitiendo la trascendencia. Por lo tanto, se evidencia la tendencia de que los trabajadores se sientan tanto satisfechos como insatisfechos, por lo que pueden estar pecibiendo ciertos límites respecto a las oportunidades impidiendo así la autorrealización, así como el logro de metas personales y profesionales. En consecuencia, este factor debe ser reforzado para que los trabajadores puedan lograr una completa satisfacción laboral.

Con relación al sexto objetivo específico se determinó que el 76,7% de los colaboradores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubicaron en el nivel regular de satisfacción en la dimensión desempeño de tareas; este resultado es semejante al estudio de Ccatamayo (2016) ya que determinó que los trabajadores municipales poseen una satisfacción media en la dimensión significación de tareas. Entonces, de acuerdo con la teoría de Palma (2006) este factor se caracteriza por la valoración que el trabajador realiza en relacion con las tareas cotidianas en su centro laboral; por lo tanto existe factores, como los mencionados en parrafos anteriores que determinan que los sujetos no se sientan completamente satisfechos y les impida, en algunas ocasiones, desempeñarse adecuadamente.

Finalmente, en el séptimo objetivo específico se visualizó que el 63,3% de los colaboradores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubicaron en el nivel regular de satisfacción en la dimensión relación con la autoridad; esto significa que existe la tendencia a que el trabajador valore en ciertas circunstancias de forma negativa el trato con su jefe directo y supervisores.

VI. CONCLUSIONES

Primera, de manera general, la satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubica en el nivel regular de satisfacción laboral, lo que indica que se encuentran en el límite entre estar satisfechos y estar insatisfechos, esto se debe a que los factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad no han sido satisfechas en su totalidad, es decir no se ha cubierto todas las expectativas, ni las necesidades de los trabajadores; es por ello que solo se alcanza un nivel de satisfacción laboral regular.

Segunda, específicamente, en relación a las condiciones físicas y/o materiales, los trabajadores de la municipalidad se ubican con mayor frecuencia en el nivel parcial de insatisfacción y regular de satisfacción reflejando que los trabajadores no se sienten cómodos en las instalaciones donde laboran, ni están contentos con los materiales de trabajo que les brindan.

Tercera, específicamente, en relación al factor de los beneficios laborales y/o remunerativos, los trabajadores de la municipalidad se ubican con mayor frecuencia en el nivel regular de satisfacción lo que evidencia la ausencia o pocos incentivos laborales, sintiéndose en ocasiones poco recompensados por la labor y el esfuerzo que realizan.

Cuarta, específicamente, en relación al factor de políticas administrativas, los trabajadores de la municipalidad se ubican con mayor frecuencia en el nivel parcial de insatisfacción lo que evidencia la ausencia de disposiciones y normativas que permitan beneficiar al trabajador y a establecer una adecuada relación laboral entre el trabajador y el empleador.

Quinta, específicamente, en relación al factor relaciones interpersonales, los trabajadores de la municipalidad se ubican con mayor frecuencia en el nivel regular de satisfacción evidenciando la presencia de conflictos entre los compañeros de trabajo y dificultades en la sociabilización.

Sexta, específicamente, en relación al factor desarrollo personal, los trabajadores de la municipalidad se ubican con mayor frecuencia en el nivel regular de satisfacción, reflejando la poca probabilidad de hacer línea de carrera, lograr ascensos y lograr el desarrollo profesional.

Séptima, específicamente, en relación al factor desempeño de tareas, los trabajadores de la municipalidad se ubican con mayor frecuencia en el nivel regular de satisfacción, lo que significa que hay algunas dificultades para cumplir con sus funciones y/o tareas adecuadamente.

Octava, específicamente, en relación al factor relación con la autoridad, los trabajadores de la municipalidad se ubican con mayor frecuencia en el nivel regular de satisfacción, lo que significa que existen algunas discrepancias con los superiores, y que hay dificultades en la relación con los jefes, supervisores, etc.

VII. RECOMENDACIONES

Primera, a los mandos superiores de la municipalidad, hacer hincapié en las condiciones laborales para salvaguardar la vida, salud e integridad de los colaboradores; además elaborar programas y talleres motivacionales con los trabajadores de la municipalidad para fortalecer el reconocimiento laboral y certificar una elevada satisfacción laboral, así contribuir con el desarrollo de la entidad y por ende de la sociedad.

Segunda, a los profesionales del área de recursos humanos, elaborar programas y desarrollar actividades que logren satisfacer las necesidades que los trabajadores de la municipalidad poseen en base a las condiciones físicas y/o materiales, por otro lado se debe considerar mejorar las instalaciones o acondicionarlas de tal modo que los trabajadores se sientan cómodos en ellas, ya que se puede convertir en un factor limitante para el correcto desarrollo de sus labores.

Tercera, al MEF y al área de presupuesto de la municipalidad, evaluar los sueldos que perciben los trabajadores y considerar posibles aumentos de manera gradual, además de proponer incentivos adicionales por las labores extras que los trabajadores ejecutan en el trabajo.

Cuarta, al área de la municipalidad que le compete, revisar las disposiciones, normativas y reglamentos que posee la entidad, a fin de que se modifiquen y/o mejoren las políticas administrativas, y por ende la satisfacción laboral.

Quinta, a los profesionales de la municipalidad que le compete velar por la salud psicológica de los trabajadores y al área encargada de la retención del talento humano, desarrollar actividades que permitan generar la integración entre los compañeros del trabajo, a la vez de implementar un un horario de

atención psicológica exclusivo para los trabajadores en el departamento de psicología.

Sexta, al área de personal y/o recursos humanos, implementar una bolsa de trabajo interna, donde se permita a los trabajadores participar de concursos internos para ascender y/o cambiar de puesto. Brindar oportunidades que conduzcan a la autorrealización de los trabajadores y así los trabajadores puedan sentirse motivados y satisfechos en el trabajo.

Séptima, a los profesionales involucrados en la salud mental de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, realizar derivaciones a el profesional que le compete para las intervenciones individuales al trabajador, como consejería psicológica, psicoterapia u otros servicios para salvaguardar la salud psicológica de los trabajadores.

Octava, a los profesionales involucrados en la salud mental de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, elaborar actividades que promuevan relaciones interpersonales saludables, aumentar la comunicación asertiva, fomentar el trato horizontal y la comunicación sobre las necesidades de los trabajadores hacia los jefes, con el objetivo del fortalecimiento de la satisfacción laboral.

Novena, a los investigadores, considerar otras variables para relacionar y características sociodemográficas. También considerar poblaciones más amplias a fin de que se visibilice con mayor precisión la realidad sobre la satisfacción laboral en época de pandemia por la COVID-19 en diversas municipalidades.

REFERENCIAS

- Anderson, D., Sweeney, D. y Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía* (10a ed.). México: Cengage Learning.
<http://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/LIBRO-13-Estadistica-para-administracion-y-economia.pdf>
- Aparicio, P. (2007). *Foro Puelva Salud. Centro de Psicología Alarcón. Granada.*
http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769
- Bernaola, H. (2019). *Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de las Municipalidades de Ate y San Borja, 2018.* Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30887>
- Blum, M. y Naylor, J. (1988). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales.* México: Trillas. <https://www.elaleph.com/libro-usado/Psicologia-industrial-de-Milton-L-Blum-James-C-Naylor/147190/>
- Bonilla, G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana.* Tesis de licenciatura. Universidad Federico Villarreal. Lima. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2653>
- Bustamante, E. (2016). *Satisfacción Laboral en el área de soporte técnico de la oficina general de Tecnologías y comunicaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima, 2016.* Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15524>
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango.* Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccatamayo, G. (2016). *Niveles de satisfacción laboral y la relación con las variables ocupacionales en la Municipalidad Provincial de Chumcarpa,*

- Huancavelica*, 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20617>
- CONCYTEC. (2019). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*.
<https://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Dhanke (1986). *Definición del tipo de investigación a realizar*.
https://www.oocities.org/tallerdecienciasia/Tipo_de_investigacion.html
- De la Cruz, L. y Vergara, D. (2018). *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017*. Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/13714>
- Diario La República. (24 de Enero de 2020a). *Empleo: Sólo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*.
<https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Diario la República. (25 de Septiembre de 2020b). *El 60% de empresas que seguirán en trabajo remoto lo harán por 3 días*.
<https://larepublica.pe/economia/2020/09/25/el-sesenta-por-ciento-de-empresas-que-seguiran-en-trabajo-remoto-lo-haran-por-tres-dias/>
- Frías-Navarro, D. (2020). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España.
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16). Disponible en:
<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- Grandez, C. (2019). *Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Hermilio Valdizan, Lima 2018*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29408>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW.

- <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/21401/1/11699.pdf>
- Herzberg, F. (1954). *Work of the nature of man*. The world of publishing Company. Cleveland, 71-91.
- http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York, John Wiley. <https://psycnet.apa.org/record/1960-04849-000>
- Lacayo, J. (2017). *Los Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo y Operativo de una Empresa que se dedica a la Venta de Seguros Diversos en Guatemala*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar Guatemala.
- <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
- Locke J. (1969). *Teoría de la Discrepancia*. <https://www.psicologia-online.com/el-modelo-de-locke-2257.html>
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Tarapoto – Perú. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados (5ª ed.)*. México: Pearson Educación. <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>
- Maslow A. (1943) *Teorías de la jerarquía de las Necesidades Humanas*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Melchor, R. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en institutos de educación superior de la Provincia de Huancayo*. Tesis de doctorado. Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4153/Corilla%20Melchor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales J. (2017) *Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2016*. Tesis de Maestría. Arequipa.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_09f6d25401b75358e6e1dae6c6cf1170/Description

Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://www.monografias.com/trabajos16/escala-satisfaccion-laboral/escala-satisfaccion-laboral.shtml>

Palma, S. (2006). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php

Perez J. (2008). *Definición de población*.

<https://definicion.de/poblacion/>

Portal Observatorio RH. (02 de Junio de 2020). *La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-elconfinamiento.html>

Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., <<https://dle.rae.es>>

Requejo, I. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Católica de los Angeles Chimbote. Tumbes. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11999/SATISFACCION_LABORAL_REQUEJO_BODERO_CATHERINE_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Revista Info Capital Humano. (Mayo de 2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Robbins, (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. España: Prentice-Hall Hispanoamericana. <https://www.aacademica.org/000-054/527>

Rubiños, L. (2017). *Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017*. Tesis de maestría. Universidad

- Cesar Vallejo. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30937?show=full>
- Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. Tesis de licenciatura. Universidad nacional de Trujillo. Huamanchuco.
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1012/ruizmeza_judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, R. (2016). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Empresa Schneider Electric en el distrito de La Molina*. Lima, 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1243>
- Serrano, K. (2019). *Satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote, 2019*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38769>
- Tomala, O. (s.f.) *Tipos de investigación científica: Clasificación*.
<https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>
- Valdiviezo K. (2016). *Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de sonia Palma en docentes de una Universidad Privada de Piura, 2016*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10077>
- Velasco, V., et al. (2002). *Muestreo y tamaño de muestra: Una guía práctica para personal de salud que realiza la investigación* (1era ed.) Coahuila, México.
https://www.academia.edu/36141136/MUESTREO_Y_TAMA%C3%91O_DE_MUESTRA_Una_gu%C3%ADa_pr%C3%A1ctica_para_personal_de_salud_que_realiza_investigaci%C3%B3n

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología
	Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia del Santa, 2020.	No hay hipótesis	Satisfacción Laboral (7 indicadores)	Tipo: Básica porque busca el progreso científico y aumentar los conocimientos teóricos (CONCYTEC, 2019).
	Determinar el nivel de condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020		Infraestructura donde labora. Materiales que se le brinda	El diseño es no experimental, puesto que se realiza sin manipular intencionalmente la variable. (Hernández at al. 2014).
	Determinar el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020.		Aceptación del salario. Incentivos Adicionales.	Es de nivel descriptivo ya que está encaminado a medir y detallar las características y atributos de la población (Danckhe, 1986).
	Determinar establecer el nivel de políticas administrativas en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020.		Grado de Aceptación de Normas institucionales.	Población: 80 trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa de distintas áreas, que incluyen a varones y damas

	<p>Determinar el nivel de relaciones sociales en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020.</p>		<p>Interrelación con miembros de la Organización.</p>	<p>de entre los 18 a 65 años. Mando gerencial, mando medio y personal obrero.</p>
	<p>Determinar el nivel de desarrollo personal en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020.</p>		<p>Oportunidad de Autorealizarse</p>	<p>Criterios de inclusión: Todos los trabajadores que tengan contrato y de ambos sexos. Criterios de exclusión: No se considera a los trabajadores que no respondan la encuesta o no participen de forma voluntaria.</p>
	<p>Determinar el nivel de desempeño de tareas en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020</p>		<p>Valoración de sus Tareas Cotidianas</p>	<p>Muestra: Estuvo conformada por 60 colaboradores de las diferentes áreas de una municipalidad de la provincia del Santa.</p>
	<p>Determinar el nivel de Relación con la autoridad los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020.</p>		<p>Relación con el jefe Directo. Valoración hacia sus actividades.</p>	<p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia, este proceso permitió elegir a la unidad de análisis, según su disponibilidad para la recolección de datos. (Velasco et al., 2002).</p>

Anexo 2: Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Factores	Indicadores	Índice General	Instrumento
Nivel de Satisfacción Laboral	Es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo (Palma 2005).	Factor I: Condiciones físicas y/o Materiales	Infraestructura donde labora. Materiales que se le brinda.	ALTA SATISFACCIÓN	ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC (PALMA 2006)
		Factor II: Beneficios Laborales y/o Remuneraciones	Aceptación del salario. Incentivos Adicionales.		
		Factor III: Políticas Administrativas	Grado de Aceptación de Normas institucionales.	PARCIAL SATISFACCIÓN	
		Factor IV: Relaciones Sociales	Interrelación con miembros de la Organización.	REGULAR SATISFACCIÓN	
		Factor V: Desarrollo Personal	Oportunidad de Autorealizarse	PARCIAL INSATISFACCIÓN	
		Factor VI: Desempeño de Tareas	Valoración de sus Tareas Cotidianas	ALTA INSATISFACCIÓN	
		Factor VII: Relación con la Autoridad	Relación con el jefe Directo. Valoración hacia sus actividades.		

Anexo 3: Instrumento Escala de Satisfacción Laboral

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL - SPC

I. FECHA TÉCNICA

- a) Nombre del test: Escala de Satisfacción Laboral
- b) Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo
- c) Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico
- d) Objetivo: Evaluar el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores
- e) Estructuración: La prueba tiene 7 factores

Factor I: condiciones Físicas y/o Materiales
Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos
Factor III: Políticas Administrativas
Factor IV: Relaciones Sociales
Factor V: Desarrollo Personal
Factor VI: Desempeño de Tareas
Factor VII: Relación con la Autoridad

II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- a. Escala tipo lickert
- b. Consta de 36 ítems
- c. Administración: individual o colectiva
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
- f. Edad: 17 en adelante
- g. Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.

Finalidad: Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas.

III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son: 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo y 1 totalmente desacuerdo. Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos significan insatisfacción frente al trabajo, existen además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

Componentes: La escala SL – SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

FACTORES CONSIDERADOS

Nº	FACTOR	ITEMS
I	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32.
II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22.
III	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.
IV	Relaciones Interpersonales	3, 9, 16, 24.
V	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
VI	Desempeño de Tareas	5, 19, 11, 26, 35, 30.
VII	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.

Categoría Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	FACTORES							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta Satisfacción	23 - +	18 - +	23 - +	19 - +	29 - +	29 - +	29 - +	168 - +
Parcial Satisfacción	20 - 22	15 - 17	20 - 22	17 - 18	26 - 28	26 - 28	25 - 28	149- 167
Regular	15 - 19	9 - 14	15 - 19	12 - 16	19 - 25	20 - 25	19 - 24	112- 148
Parcial Insatisfacción	11 - 14	7 - 8	11 - 14	10 - 11	14 - 18	14 - 19	14 - 18	93 - 111
Alta Insatisfacción	0 - 10	0 - 6	0 - 10	0 - 9	0 - 13	0 - 13	0 - 13	0 - 92

NORMAS DE CORRECCIÓN

La corrección será realizada de acuerdo a la dirección positiva de los ítems, siendo el puntaje de:

Totalmente de Acuerdo	=	5
Acuerdo	=	4
Indeciso	=	3
Desacuerdo	=	2
Totalmente en Desacuerdo	=	1

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Área Laboral: _____ Tiempo de Servicio: _____ Fecha: _____
Género: M () F () Situación laboral: Estable () Contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral a continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas, ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA De acuerdo: A Indeciso: I
En Desacuerdo: D Total desacuerdo: TD

Nº	Comentario	TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6.	Los jefes son comprensivos.					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que recibo un mal trato de parte de la institución.					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12.	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido un alta sobre mi trabajo.					
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

16.	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
17.	Me disgusta mi horario					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo excelente.					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.	Mi trabajo me aburre.					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.	Me gusta el trabajo que realizo.					
31.	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 4: Cuestionario Sociodemográfico

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

A continuación se presenta una serie de interrogantes sobre características personales, por favor trate de responder según la respuesta que más se asemeje a su condición actual:

a) **Sexo:**

- (1) Femenino
- (2) Masculino

b) **Edad:**

- (1) 18 - 25 años
- (2) 26 - 35 años
- (3) 36 - 45 años
- (4) 46 - 55 años
- (5) 56 - 65 años

c) **Régimen Laboral:**

- (1) Locación de Servicios
- (2) CAS
- (3) Estable
- (4) Otro

d) **Tiempo de Servicio:**

- (1) 3 – 6 meses
- (2) 6 meses – 1 año
- (3) 2 – 5 años
- (4) 6 – 15 años
- (5) 16 – 30 años
- (6) 31 años a más

e) **Grado de Instrucción:**

- (1) Secundaria Completa
- (2) Estudios Técnicos
- (3) Estudios Universitarios
- (4) Bachiller o Titulado
- (5) Doctorado o Maestría

f) **Sueldo Promedio:**

- (1) 850 – 1200 soles
- (3) 1300 – 1800 soles
- (4) 2000 – 5000 soles
- (4) 5000 soles a más

Anexo 5: Autorización del uso del instrumento

El instrumento se encuentra disponible de manera pública en el sitio web:
<https://www.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>



Satisfacción laboral

Escala **Satisfacción Laboral** (SL -SPC) de **Palma** y la Escala INSTRUMENTOS
ESCALA DE **SATISFACCIÓN LABORAL** (SL - SPC) FICHA TÉCNICA Nombre de la
Escala: **Satisfacción Laboral** SL - SPC Autora: **Sonia Palma** Carrillo Año: 1999
Procedencia: Lima - Perú Administración: Individual o Colectiva Número de ítems: 36
Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente Significación: Nivel de **Satisfacción**
Laboral global y específica con relación a las condiciones físicas y/o materiales,
beneficios **laborales** y/o...

966 Palabras | 4 Páginas

[Leer documento completo](#)

Anexo 6: Consentimiento informado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Doy mi consentimiento informado para participar en este estudio sobre “Satisfacción Laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020” Consiento la publicación de los resultados del estudio siempre que la información sea anónima, de modo que no pueda llevarse a cabo identificación alguna. Entiendo que, aunque se guardará un registro de mi participación en la investigación, todos los datos recogidos en la investigación, estarán identificados de forma anónima.

1. He sido informado de que mi participación en esta investigación no implica ningún riesgo o molestia conocidos o esperados.
2. He sido informado de que el investigador responderá gustosamente a cualquier pregunta respecto a la investigación.
3. He sido informado de que soy libre de detener el cuestionario y/o entrevista en cualquier momento sin penalización de ningún tipo.

Participante

Fecha: _____

Anexo 7: Base de Datos

DIM	COND. FISIC. Y MATER.					BENEF. LABORAL.				POLITICAS ADMINIST.					RELAC. INTERP.				DESARROLLO PERSONAL						DESEMPEÑO DE TAREAS						RELACION CON AUTORIDAD						COND. FISIC. Y MATER.	BENEF. LABORAL.	POLITICAS ADMINIST.	RELAC. INTERP.	DESARROLLO PERSONAL	DESEMPEÑO DE TAREAS	RELACION CON AUTORIDAD	total		
ITEM	1	13	21	28	32	2	7	14	22	8	15	17	23	33	3	9	16	24	4	10	18	25	29	34	5	19	11	26	35	30	6	12	20	27	31	36										
P1	5	5	4	4	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	4	5	1	5	4	4	5	5	4	5	5	1	5	1	5	4	5	5	5	5	1	5	20	11	8	15	27	21	26	128		
P2	5	5	4	4	2	3	2	4	3	1	1	2	2	2	4	5	1	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	1	5	4	5	5	5	5	1	5	20	12	8	15	28	21	26	130		
P3	4	5	4	4	4	5	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	5	5	4	2	4	21	14	13	14	22	20	24	128			
P4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	20	14	10	14	25	21	24	128			
P5	4	4	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	4	5	5	5	2	4	16	14	14	16	30	24	25	139			
P6	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	4	4	4	1	4	20	16	11	14	23	18	20	122			
P7	4	5	4	4	4	4	4	2	1	4	2	1	2	4	5	5	2	3	1	3	5	4	3	5	4	1	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	21	11	13	15	21	21	23	125
P8	3	4	2	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	14	12	16	14	22	20	20	118			
P9	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	1	5	4	4	4	5	5	2	3	20	13	10	17	27	22	23	132		
P10	5	3	4	2	4	5	4	1	2	5	3	5	2	5	2	3	2	1	4	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	3	3	4	4	5	1	18	12	20	8	29	23	20	130			
P11	2	4	4	4	4	5	2	3	3	2	2	2	2	4	2	4	2	4	5	4	4	4	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	3	18	13	12	12	27	24	23	129			
P12	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	2	3	3	5	5	4	2	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	25	15	18	14	28	27	29	156			
P13	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	2	4	18	15	16	14	23	21	23	130			
P14	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	12	12	16	14	20	21	21	116				
P15	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	5	2	5	4	4	5	4	4	5	5	2	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	21	12	10	16	26	22	22	129		
P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	25	20	30	30	30	180				
P17	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	19	16	16	13	22	25	19	130			
P18	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	23	16	24	18	27	26	25	159			
P19	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	3	4	4	2	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	21	14	16	17	26	20	25	139		
P20	4	5	4	5	4	4	2	2	3	1	1	1	1	4	4	5	1	4	4	5	5	4	4	4	5	1	5	1	4	4	4	4	1	5	1	4	22	11	8	14	26	20	19	120		
P21	1	1	2	2	4	1	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	2	4	2	4	2	4	10	8	18	15	22	21	18	112			
P22	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	25	12	5	16	30	22	26	136			
P23	3	4	3	3	3	5	5	1	1	3	5	1	1	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	3	5	5	2	1	16	12	15	15	30	22	20	130		
P24	5	4	4	5	3	5	3	3	2	2	2	2	2	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	21	13	12	15	30	22	26	139			



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MONGE OLORTEGUI MILAGRO DEL SOCORRO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción Laboral en trabajadores de una municipalidad de la provincia del Santa, Ancash, 2020.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MONGE OLORTEGUI MILAGRO DEL SOCORRO DNI: 60501852 ORCID 0000-0001-7796-2628	Firmado digitalmente por: MIMONGEO el 22-05-2021 15:42:12

Código documento Trilce: INV - 0196819