

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de
la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.**

**Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración**

Autora: ORCID: 0000-0002-1624-3512

López Palma, Mabel Marizú

Asesor: ORCID: 0000-0002-8323-3971

Daniel Pérez, Jorge Augusto

Chimbote - Perú

2021

1. Palabras clave

1.1. En español

Tema : Satisfacción laboral

Especialidad : Administración

1.2. En inglés

Topic : Job satisfaction

Specialty : Administration

Línea de investigación.

OCDE			Líneas de investigación
Área	Sub-área	Disciplina	
Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Negocios y Management	Gestión del Talento Humano

2. Título del trabajo

Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021.

Job satisfaction of the administrative collaborators of the District Municipality of Santa, 2021.

3. Resumen

El presente estudio buscó determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021. El enfoque de investigación fue el cuantitativo, con un estudio de tipo básico, de nivel descriptivo y con diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo. La población estuvo constituida por 82 trabajadores administrativos de la municipalidad. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario, basado en la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), pasando por un proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación. Los resultados permitieron concluir que en la dimensión condiciones físicas y/o materiales, el 54.9% posee una satisfacción media mientras que el 31.7%, alta; en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, el 76.8% posee una satisfacción media; en la dimensión políticas administrativas, el 80.5% posee una satisfacción baja; en la dimensión relaciones sociales, el 43.9% posee una satisfacción media mientras que el 56.1%, alta; en la dimensión posibilidades de desarrollo personal, el 35.4% posee una satisfacción media mientras que el 64.6%, alta; en la dimensión desempeño de tareas, el 90.2% posee una satisfacción media, y en la dimensión relación con la autoridad, el 74.4% posee una satisfacción media. Finalmente, el 93.9% de colaboradores posee una satisfacción laboral media mientras que el 6.10%, una satisfacción laboral alta.

4. Abstract

The present study sought to determine how is the job satisfaction of the administrative collaborators of the District Municipality of Santa, 2021. The research focus was quantitative, with a study of a basic type, descriptive level and with a non-experimental design, cross-sectional, descriptive. The population consisted of 82 administrative workers of the municipality. The survey technique was used and the instrument applied was the questionnaire, based on the Sonia Palma Carrillo Job Satisfaction Scale (SL-SPC), going through a process of validity and reliability before its application. The results allowed to conclude that in the dimension physical and / or material conditions, 54.9% have a medium satisfaction while 31.7%, high; in the labor and / or remunerative benefits dimension, 76.8% have average satisfaction; In the administrative policy dimension, 80.5% have low satisfaction; In the social relations dimension, 43.9% have a medium satisfaction while 56.1%, high; In the dimension possibilities of personal development, 35.4% have a medium satisfaction while 64.6%, high; in the task performance dimension, 90.2% have average satisfaction, and in the relationship with authority dimension, 74.4% have average satisfaction. Finally, 93.9% of employees have average job satisfaction while 6.10% have high job satisfaction.

Índice general

1.	Palabras clave	ii
2.	Título del trabajo	iii
3.	Resumen	iv
4.	Abstract	v
5.	Introducción.....	1
5.1.	Antecedentes y fundamentación científica	1
5.2.	Justificación de la investigación	17
5.3.	Problema.....	18
5.4.	Conceptuación y operacionalización de las variables	18
5.5.	Hipótesis	23
5.6.	Objetivos.....	23
6.	Metodología.....	24
6.1.	Tipo y diseño de investigación	24
6.2.	Población, muestra y muestreo	25
6.3.	Técnicas e instrumentos de investigación	25
6.4.	Procesamiento y análisis de información	26
7.	Resultados	27
8.	Análisis y discusión.....	42
9.	Conclusiones y recomendaciones.....	48
10.	Agradecimiento	50
11.	Referencias bibliográficas	51
12.	Anexos y apéndice.....	55

Índice de tablas

Cuadro 1. Operacionalización de la variable	22
Cuadro 2. Técnicas e instrumentos.....	25
Tabla 1. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021	27
Tabla 2. Descripción de las condiciones físicas y/o materiales según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.....	28
Tabla 3. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según las condiciones físicas y/o materiales, 2021.....	29
Tabla 4. Descripción de los beneficios laborales y/o remunerativos según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021...30	
Tabla 5. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según los beneficios laborales y/o remunerativos, 2021.....	31
Tabla 6. Descripción de las políticas administrativas según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.....	32
Tabla 7. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según políticas administrativas, 2021.....	33
Tabla 8. Descripción de las relaciones sociales según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.....	34
Tabla 9. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según relaciones sociales, 2021.....	35
Tabla 10. Descripción de las posibilidades de desarrollo personal según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021...36	
Tabla 11. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según posibilidades de desarrollo personal, 2021.....	37
Tabla 12. Descripción del desempeño de tareas según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.....	38

Tabla 13. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según desempeño de tareas, 2021.....	39
Tabla 14. Descripción de la relación con la autoridad según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.....	40
Tabla 15. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según relación con la autoridad, 2021.....	41

Índice de figuras

Figura 1. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.....	27
Figura 2. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa según las condiciones físicas y/o materiales, 2021.....	29
Figura 3. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según los beneficios laborales y/o remunerativos, 2021.....	31
Figura 4. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según políticas administrativas, 2021.....	33
Figura 5. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según relaciones sociales, 2021.....	35
Figura 6. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según posibilidades de desarrollo personal, 2021.....	37
Figura 7. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según desempeño de tareas, 2021.....	39
Figura 8. Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según relación con la autoridad, 2021.....	41

5. Introducción

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

5.1.1. Antecedentes

De acuerdo a la búsqueda de diferentes investigaciones relacionadas a la variable satisfacción laboral, realizadas en diversos repositorios de instituciones universitarias a nivel local, nacional e internacional, se pudo encontrar los siguientes antecedentes siguientes antecedentes de estudio:

A nivel internacional, Rosiles, González y Clara (2020), realizaron una investigación sobre el clima laboral y la satisfacción del trabajador en una dependencia gubernamental, la cual tuvo como objetivo determinar la asociación entre el clima laboral y la satisfacción del trabajador desde la percepción del empleado de una empresa gubernamental de Coatzacoalcos, Veracruz. Este estudio fue cuantitativo, de nivel descriptivo relacional y diseño transversal; se aplicó la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) a 22 colaboradores en todas las áreas. Los autores concluyeron que, respecto al ambiente de trabajo, la dimensión supervisión resalta como un factor importante; mientras que, para la satisfacción del trabajo, la dimensión relación con la autoridad obtuvo la más alta calificación; no obstante, las dos variables fueron percibidas como de nivel medio y se demostró que existe asociación.

Rosiles, Lugo, Clara y Ramírez (2020) realizaron un estudio sobre la relación estadística entre clima de trabajo y satisfacción laboral, la cual tuvo como propósito analizar la relación de ambas variables para el caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, en México, desarrollándose de forma descriptiva y correlacional. Se empleó un registro con los datos de los colaboradores, y se les aplicó un cuestionario de clima laboral. Los autores concluyeron que el mayor porcentaje de los colaboradores consideran que el clima laboral de la institución es malo y se

encuentran regularmente satisfechos, asimismo, las mujeres a comparación de los hombres mostraron un alto porcentaje de un mal clima del trabajo.

Pérez (2018) realizó una investigación sobre la satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la primera variable sobre la segunda. La investigación fue de tipo cuantitativa, básica y de nivel descriptivo. Se trabajó con una muestra de 119 empleados públicos, proporcionalmente distribuidos por cada una de las municipalidades, a quienes se les aplicaron cuestionarios. El autor concluyó que la relación encontrada entre ambas variables tanto para la Municipalidad del Patate como para la municipalidad de Cevallos es alta con un valor de 0,037 y 0,054 en la prueba Rho de Spearman, respectivamente, lo que indica la existencia de asociación significativa entre la satisfacción del trabajador y la gestión administrativa.

Hernández (2017) llevó a cabo un estudio sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados del Gobierno Federal, la cual tuvo como propósito conocer la relación entre las variables de estudio. La muestra se conformó por 200 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario sobre Clima laboral (EMCO) y para la Satisfacción Laboral se aplicó un cuestionario que López desarrollo del instrumento de satisfacción del trabajador por García y García. El autor concluyó una relación estadística significativa con ambas variables.

Calderón (2016) realizó un estudio relacionado al nivel de satisfacción laboral en el área administrativa, llevada a cabo en la Municipalidad de Huehuetenango, la cual tuvo como propósito identificar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores del área administrativa de la institución. Este estudio se realizó de tipo descriptivo, en la que se empleó un cuestionario aplicado a una muestra de 40 colaboradores del área para medir el nivel de satisfacción en el trabajo. La autora concluyó que, según los resultados del cuestionario a los trabajadores, el 40 % indico estar satisfechos completamente con su trabajo y el 60% de los colaboradores

respondieron estar satisfechos con su labor, lo que demostró que no hay insatisfacción laboral por parte de los trabajadores.

A nivel nacional, Pérez (2021) realizó un estudio relacionado a la satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, la cual tuvo como propósito determinar la influencia de la satisfacción del trabajador en la calidad de servicio en la institución. La investigación fue desarrollada de manera descriptiva y relacional, con un diseño observacional transversal; asimismo, se empleó un cuestionario referente al modelo SERVQUAL aplicado a una muestra de 310 usuarios. La autora concluyó que, respecto a la satisfacción del trabajador, el 80% señaló que los factores de higiene se encuentran en un nivel medio y el 78% indicaron que los factores motivacionales se encuentran también en un nivel medio. En relación a la calidad de servicio, el 74% la calificó en un nivel medio. Asimismo, se encontró una relación positiva moderada entre ambas con un Spearman de 0.589.

Sotelo (2020) realizó un estudio sobre la satisfacción del trabajador y las competencias gerenciales en la Municipalidad de Villa María del Triunfo, cuyo propósito fue establecer la relación entre la satisfacción del trabajador y las competencias gerenciales en los colaboradores de la institución. La investigación se realizó bajo el análisis cuantitativo, siendo esta básica, de tipo descriptivo relacional, y de corte transeccional. Se aplicó un cuestionario a un grupo de 28 colaboradores y el muestreo fue por conveniencia. El autor concluyó que hay una relación alta de 0.776, entre satisfacción laboral y las competencias gerenciales, positiva y significativa con un error de decisión de 0.001. Asimismo, se demostró una relación que es significativa, positiva y moderada entre la primera dimensión estímulo y las competencias gerenciales, con un valor de 0.692 y un error de decisión de 0.006; asimismo se halló una asociación moderada, positiva y significativa entre la segunda dimensión remuneración y las competencias gerenciales con un valor de 0.710 y un error de decisión de 0.005, de la misma forma se logró percibir una relación significativa, moderada y positiva entre la tercera dimensión condiciones de trabajo y las competencias gerenciales, con un valor de 0.580 y un error de decisión de 0.043.

Bernaola (2019) realizó una investigación sobre los niveles de satisfacción en colaboradores administrativos, llevada a cabo en las Municipalidades de Ate y San Borja, la cual tuvo como propósito establecer la diferencia que puedan existir entre la satisfacción de los colaboradores en ambas municipalidades. Esta investigación fue cuantitativa, básico y de tipo comparativo, no experimental y transversal. Se emplearon cuestionarios aplicado a 41 colaboradores de la municipalidad de Ate y 40 colaboradores de la municipalidad de San Borja. La autora concluyó que, con un error de decisión de 0,000, se acepta que hay diferencias significativas entre la satisfacción de los colaboradores administrativos de la municipalidad de Ate y los de la municipalidad de San Borja.

Cuno (2019) realizó un estudio relacionado al desempeño laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de San Pedro, ubicado en Canchis, Cusco, el cual tuvo como propósito determinar la influencia de la satisfacción del colaborador en el desempeño laboral dentro de la institución. Este estudio fue cuantitativo, de nivel descriptivo simple, observacional y de corte transversal. Se utilizó un cuestionario dirigido a 60 colaboradores de diversas áreas, tanto la gerencia como las jefaturas y los empleados. El autor concluyó que la satisfacción del colaborador es regular según el 43.30% de encuestados, lo que da como resultado que los trabajadores posean un nivel medio de motivación, permitiendo tener un rendimiento aceptable de sus labores. Finalmente se encontró que la satisfacción influye en el desempeño.

Rubiños (2017), llevó a cabo una investigación relacionada a la satisfacción de los colaboradores en las Municipalidades Provinciales de la Región San Martín, la cual tuvo como propósito conocer las diferencias que puedan existir entre la satisfacción del colaborador tanto en las municipalidades provinciales de Picota como de Bellavista. Esta investigación fue descriptiva comparativa, y se empleó un cuestionario aplicado a 50 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Picota y 50 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Bellavista. El autor concluyó que la satisfacción del colaborador en la Municipalidad Provincial de Picota es regular en

dimensiones como presión laboral o exceso, promoción de la competitividad laboral, satisfacción dentro del cargo asumido, dinamismo laboral, relaciones entre colaboradores, competitividad, tensión o estrés relacionada con el trabajo y la relación interpersonal entre compañeros. Se demostró también que la satisfacción del colaborador en la Municipalidad Provincial de Bellavista, en la dimensión presión de trabajo, fue media, asimismo, en la dimensión promoción profesional fue menor, mientras que en las dimensiones satisfacción con el puesto laboral y dinamismo laboral fue de un nivel medio; por otro lado, la satisfacción en la dimensión relaciones interprofesionales fue menor, mientras que en la dimensión competitividad profesional fue media al igual que en la dimensión estrés relacionado al trabajo; y por último, la satisfacción en la dimensión relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo fue baja. Se encontró, además, que hay diferencias que son significativas entre la satisfacción del colaborador en ambas municipalidades, en las dimensiones presión laboral, puesto laboral y competitividad profesional, puesto que el valor z obtenido fue de -8.99 inferior al límite de -1.96, por lo que se acepta la existencia de dichas diferencias.

A nivel local, Córdova (2020) realizó una investigación sobre la gestión municipal y la satisfacción en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santa, con el propósito de establecer la existencia de asociación entre ambas variables. Esta investigación fue de tipo básica, cuantitativa, observacional, transversal y relacional, donde se encuestaron a 70 colaboradores administrativos de la institución. El autor concluyó que los empleados tienen un nivel regular de satisfacción en su trabajo (78,6%), demostrando una asociación significativa directa entre la gestión municipal y la satisfacción del trabajador, con un valor de 0,846 y un error de decisión de 0,000.

Acosta y Reaño (2018) realizaron un estudio sobre la gestión del personal y la satisfacción del colaborador dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, con el objetivo de establecer si existe asociación entre ambas variables, siendo este estudio de nivel correlacional, no experimental, donde se empleó un cuestionario aplicado a 204 trabajadores administrativos. Los autores concluyeron

que, según el valor del Rho de Spearman de 0.583 y un error de decisión de 0.000, se demuestra la hipótesis de investigación que indica la existencia de relación directa y moderada entre la gestión de personal y la satisfacción del trabajador de la municipalidad; por otro lado, en relación a la satisfacción del colaborador, el 40.2% respondieron está insatisfechos, y en relación a la dimensión reclutamiento de nuevos trabajadores, el 38% de los colaboradores respondieron estar muy en desacuerdo, así también en la dimensión selección de colaboradores, el 50.5% afirmaron estar muy en desacuerdo o algo en desacuerdo; y por último, en la dimensión inducción de nuevos colaboradores, el 61.2% revelo estar muy en desacuerdo o algo en desacuerdo, mostrándose que estas dimensiones son las que tienen mayor asociación con la satisfacción del colaborador.

Salguero (2017) realizó una investigación relacionada a la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores, en la Municipalidad Provincial del Santa, cuyo propósito fue establecer la relación que existe entre la satisfacción del colaborador y su desempeño en la institución. Este estudio fue descriptivo - relacional, y se aplicó un cuestionario de satisfacción en el trabajo a 232 trabajadores de la institución. La autora concluyó que, respecto al nivel de satisfacción de los empleados, se pudo comprobar que existe falta de satisfacción de los colaboradores, de manera que esto afecta el servicio ofrecido y la imagen de la municipalidad. Los subordinados de la organización están insatisfechos en su trabajo y los jefes encargados de cada área respondieron que el desempeño en el trabajo por parte de los empleados es regular, por lo que se determinó que mientras menor sea la satisfacción menor será el desempeño del trabajador.

5.1.2. Fundamentación Científica

5.1.2.1. Definiciones de satisfacción laboral

La satisfacción del colaborador en los últimos años ha sido planteada por diversos autores desde el punto de vista social, económico, organizacional,

psicológico y administrativo, entre otros, resaltando la importancia que tiene esta variable.

Palma (1999), puntualiza que la satisfacción laboral es:

La reacción del trabajador respecto a su puesto de trabajo, su desempeño y crecimiento, beneficios económicos que recibe, políticas de gestión, relación que tiene con el jefe y trabajadores de la empresa, la comodidad del ambiente laboral, así como los recursos y materiales con los que cuenta para realizar su trabajo.

Vega, Méndez y Sánchez (2012), sostienen que:

La satisfacción laboral ocasiona sentimientos de bienestar o disgusto dependiendo de la situación que se presenta en el trabajo. Un trabajador se sentirá contento con su labor siempre y cuando considere que su participación en él le permita cubrir sus necesidades en función a la retribución recibida por parte de la empresa (p. 21).

Según Gibson (2006), la satisfacción laboral se basa en:

Los elementos que componen el clima laboral en el que se desenvuelve el empleado, tales como estilo de liderazgo, aspectos administrativos, procedimientos, trabajo en equipo, la colaboración y compañerismo, condiciones físicas del trabajo y los recursos materiales, además un sueldo adecuado. (p. 138)

Existen diversos elementos relacionados con la satisfacción laboral, sin embargo, se considera que cinco de ellas son de suma importancia:

- Sueldo: Que el monto recibido sea equitativo.

- Labor realizada: Que la labor realizada sea de interés para el trabajador y le permita aprender nuevas cosas, además que sienta que tiene una gran responsabilidad.
- Posibilidades de ascender: Que exista oportunidad para subir de puesto.
- Relaciones con el jefe: Que el jefe debe mantener una comunicación y una buena relación con los trabajadores a su cargo.
- Relaciones con los colaboradores: Que exista un buen trato y cooperación entre compañeros de trabajo.

Muñoz (2008) plantea la siguiente definición de satisfacción del trabajador:

Es la actitud positiva que demuestra un trabajador al momento de realizar una labor que le gusta dentro de un entorno cómodo y agradable, además de recibir por parte de la empresa un conjunto de retribuciones económicas y motivacionales que vaya acorde con sus expectativas (p. 197).

Asimismo, el autor plantea una definición de insatisfacción del trabajador:

Es la actitud negativa que demuestra un trabajador al momento de realizar una labor que no le gusta dentro de un entorno incómodo y desagradable, además de no recibir por parte de la empresa un conjunto de retribuciones económicas y motivacionales que vaya acorde con sus expectativas (p. 197).

Andersen, Domsch y Cascorbi (2007) definen que la satisfacción del trabajador es “un estado mental de agrado” generado dentro del ambiente de trabajo al lograr alcanzar la satisfacción de sus necesidades personales (P. 19)

En conclusión, se puede decir que la satisfacción del trabajador se da siempre y cuando se genere una reacción positiva en el empleado al momento de realizar su labor, considerando elementos propios del entorno que le rodea, tales como las relaciones con sus superiores, colegas, el ambiente laboral, las retribuciones económicas, etc., pudiendo así causar actitudes positivas o negativas cuando el

empleado se encuentra feliz o infeliz por su desempeño en la empresa, según corresponda.

5.1.2.2. Importancia de la satisfacción laboral

Según Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas (s.f.), la satisfacción en el trabajo es importante a nivel individual, organizacional y social.

a. Nivel individual: los efectos que causa la satisfacción del trabajador tienen que ver con el estado de salud y el equilibrio del estado emocional producto de salir de la rutina. Este comprende:

- El estado físico: la insatisfacción en el trabajo ocasiona consecuencias negativas en el estado de salud del trabajador afectando así su corazón, presión alta o baja, alto nivel de colesterol, diabetes, sobrepeso, entre otras.
- El estado mental: la insatisfacción en el trabajador se relaciona con el estado emocional y psicológica del trabajador generando en ella ansiedad, depresión y estrés.
- Longevidad: la longevidad está relacionada con la satisfacción del trabajador además del bienestar en todos los ámbitos de la vida.
- Salir de la rutina: en este aspecto se deja atrás la incomodidad y se toma importancia a otras actividades fuera del trabajo lo que producirá efectos positivos que mejoraran la parte emocional del trabajador.
- Satisfacción con la vida: la experiencia laboral que obtiene el trabajador en el día a día es fundamental a lo largo de su vida puesto que influye en su comportamiento tanto dentro como fuera del ámbito laboral.

b. A nivel organizacional: es fundamental que la organización realice encuestas de satisfacción laboral, que son herramientas que permite saber el comportamiento y actitudes basado en la satisfacción del trabajador obteniendo

resultados favorables o no favorables, lo que ayudará a mejorar aspectos de suma importancia para la empresa relacionados con el entorno laboral.

c. A nivel social: La insatisfacción en el trabajador implica fuertes consecuencias en la sociedad:

- Gastos en recursos nacionales: Las consecuencias que provocan la insatisfacción laboral en la salud física y mental del trabajador, implicará para el seguro de salud público una carga económica y social.
- Menor contribución al producto nacional: los empleados insatisfechos aportan menos con un bajo rendimiento, puesto que sus capacidades no son explotadas al máximo.
- Aumento de costes y disminución de calidad: actitudes que generan alto nivel de ausencia, rotación de personal, accidentes, etc..., generando insatisfacción en los trabajadores, afectando en el rendimiento productivo y la calidad en la empresa, generando mayores costes de producción.

5.1.2.3. Teorías de satisfacción Laboral

Según Manene (2012), el desempeño de un trabajador se mide por el tiempo y esfuerzo que le pone a su trabajo, por la motivación que posee y el esfuerzo en capacitarse para hacer su trabajo mejor, obteniendo un buen rendimiento laboral que generará alta productividad para la empresa, por tanto, se tiene:

a. La Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow: Manene, en relación a la teoría de necesidades de Maslow, hace un intenso estudio sobre la Pirámide propuesta que se fundamenta en las necesidades que los seres humanos buscan cubrir. Esta propuesta es una teoría basada en la psicología planteada por Abraham Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana” en el año 1943, que después amplifico. Esta teoría plantea niveles de necesidades del ser humano y sostiene que acorde a como se vayan satisfaciendo las necesidades más simples que vienen a ser todas aquellas que están en la parte inferior de la pirámide, las personas desarrollarán las que se encuentran en niveles superiores de la pirámide,

lo que Maslow sugiere que se deben satisfacer las necesidades más primordiales obteniendo así mejores objetivos.

Manene (2012) da a conocer las cinco necesidades que se muestra en la pirámide de Abraham Maslow:

- Necesidades fisiológicas: este grupo de necesidades físicas de acuerdo a la teoría de Maslow representan las necesidades básicas que el ser humano requiere para sobrevivir, tal como la alimentación, sed, vestimenta, descanso, deseos y homeostasis, etc.
- Necesidades de seguridad: estas necesidades tienen que ver con el miedo que siente el trabajador ya sea al temor de quedarse sin empleo o la falta de protección, en estos casos la persona tiende a cuidarse de todo peligro que pueda ocurrir tanto físico como psicológico dentro o fuera del trabajo; incluyen las necesidades de propiedad, empleo, etc.
- Necesidades sociales: estas necesidades tienen que ver con las relaciones sociales que el individuo requiere establecer con los familiares, las amistades y compañeros de labores u otros, lo que ayudará a mejorar la comunicación con los demás, formar parte de un grupo, así como dar y recibir sentimientos de afecto con otras personas (p. 32-37).
- Necesidades de reconocimiento o autoestima: estos tipos de necesidades tienen que ver con la satisfacción del ego y la autoestima del trabajador, a través del valor y reconocimiento de su esfuerzo en la empresa, asimismo, están relacionadas con la necesidad de recibir respeto, tener prestigio, autoridad etc. El no satisfacer estas necesidades hará que el trabajador dude de sus capacidades lo que causara frustración y estrés en él, afectando su rendimiento.
- Necesidades de autosuperación o de autorrealización: estas necesidades conllevan a explotar todo el potencial que tiene el individuo, esto radica en la superación y autorrealización de sí mismo, en prosperar personal y profesionalmente, así como hacer que todo el esfuerzo y dedicación genere mejores resultados en la empresa.

b. Teoría bifactorial de Herzberg (Teoría de los Dos Factores): plantea a través de una investigación que existen dos tipos de factores que generan experiencias positivas y negativas en el trabajador. Entre ellas están:

- Factores Intrínsecos o Motivacionales: comprende el reconocimiento recibido por el trabajador equivalente a su rendimiento y vocación por su trabajo, así como la satisfacción por el cargo asumido y por las metas que debe cumplir. Por otro lado, incluye las posibilidades de autorrealización y progreso.
- Factores Extrínsecos o Higiénicos: de acuerdo al análisis del autor se dice que este factor está implicado con el ambiente físico, sueldos y estilo del líder, relaciones con compañeros de labores, la gestión administrativa, etc. (Manene, 2012, pp. 40)

c. Teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer: basado en la teoría de la pirámide de Maslow. El autor Loitegui señala que el análisis que realizó Alderfer agrupa tres importantes necesidades humanas:

- Existencia: comprende las necesidades básicas para la supervivencia y seguridad del individuo, de acuerdo a Maslow.
- Relación: comprende las necesidades de relaciones con las demás personas y las de estima planteadas por Maslow.
- Crecimiento: comprende la necesidad de autorrealización y autoestima según Maslow (P. 39).

d. Teoría de las tres necesidades de McClelland: la teoría de McClelland se basa en 3 necesidades que busca un individuo dentro de una organización: Necesidad de obtener logros, necesidad de afiliación y necesidad de obtener poder.

- Necesidad de logro: Está necesidad consiste en que el trabajador busca motivarse a sí mismo a ser cada vez mejor, busca siempre salir exitoso

en cada responsabilidad que se le otorga le gusta asumir retos y le desagrada que un esfuerzo bien hecho no reciba su recompensa.

- Necesidad de poder: Esta necesidad tiene que ver con el deseo de influir sobre los demás y ser reconocidos que mejorar en su desempeño, conlleva a asumir cargos de jefatura y hacen que los demás actúen de acuerdo a su mando.
- Necesidad de afiliación: Esta necesidad consiste en el afán de interactuar y relacionarse con los compañeros, en trabajar y cooperar en equipo.

En relación a las teorías de las tres necesidades son fundamentales ya que demuestran que todos tenemos un poco de ambas necesidades. Un ejemplo serio que una persona puede tener una elevada necesidad de logro, u otro individuo escasa necesidad de afiliarse, pero baja necesidad de obtener poder (Dessler, 2011, pp. 91).

e. Teoría Modelo de Expectativas de Vroom: Stoner y Freeman (2009), plantean la teoría de las expectativas, la cual se basa en tres ideas principales:

- Que la motivación se la da la persona a sí mismo para enfrentar cualquier situación.
- La actitud que toma el individuo (sea buena o mala) es decisión propia.
- La decisión de adoptar una acción se basa en la expectativa que el individuo tiene de que esa conducta va a generar resultados positivos.

Lo que resalta el autor en esta teoría es que la parte fundamental para que un trabajador alcance resultados favorables es la motivación. Esta teoría señala que la motivación laboral se genera como producto de tres factores:

- Valencia: Se basa en el deseo de alcanzar algo que anhela; este nivel de deseo variará de acuerdo a cada experiencia vivida.

- Expectativa: tiene que ver con la confianza que tiene la persona en sí misma, el creer en su potencial y todo lo que puede llegar a hacer dependiendo de la percepción que tenga para lograr el objetivo.
- Instrumentalidad: consiste en que todo esfuerzo y desempeño del trabajador dentro de la empresa tiene que ser recompensado y retribuido, de esta manera, el trabajador se sentirá valorado y estará seguro de que su esfuerzo valió la pena (p. 56).

f. Otras teorías de menor relevancia son el Modelo de expectativas de Porter y Lawler: sostiene que la satisfacción del trabajador es la consecuencia más que la causa del desempeño. **El Modelo de equidad de Adams:** Rivas (2008) indica que esta teoría va mucho más allá de las recompensas o retribuciones brindados a los empleados por su buen desempeño, asimismo, señala que los trabajadores desean que las recompensas sean equitativas.

g. Teoría de la modificación de la conducta de B.F. Skinner: de acuerdo con esta teoría, Menene (2012) señalan que las críticas pueden llegar a ser bien recibidas como también no, según si la crítica es positiva o negativa, no obstante, en ciertos casos no es duradera, pero dependiendo de la crítica el cambio en el estado de ánimo de la persona, pudiendo en algunos casos llegar a afectar y generar resentimientos.

5.1.2.4. Signos de Satisfacción e Insatisfacción Laboral

Robbins (2008), señala que la actitud de las personas viene de experiencias que pasaron laborando o de situaciones que pudieron ser buenas o malas para el individuo.

a. Signos de Satisfacción Laboral: Los trabajadores poseen múltiples actitudes que demuestran satisfacción o insatisfacción, las cuales están relacionadas con su trabajo, asociadas a aspectos positivos o negativos del entorno laboral. A

continuación, se muestran algunos de los signos de satisfacción laboral más importantes:

- Satisfacción en el trabajo: es un sentimiento positivo, de sentirse bien en el trabajo. Un trabajador satisfecho tendrá sentimientos positivos hacia su lugar de trabajo, mientras que un trabajador que está insatisfecho tendrá sentimientos negativos. La conducta del trabajador está asociada con la satisfacción.
- Involucramiento en el trabajo: se refiere a que el trabajador ve su desempeño reflejado en los resultados en la empresa; es el esfuerzo que un trabajador le dedica a todo lo relacionado con su trabajo. Los trabajadores con involucramiento en el trabajo poseen un alto nivel de conducta positiva, asimismo son muy responsables e influyentes con sus compañeros de trabajo, mostrando mucha capacidad, seriedad y autonomía en todo lo que hacen dejando ver su buen desempeño.
- Compromiso organizacional: se refiere a que el trabajador se sienta identificado con la empresa y los objetivos de esta, es decir, que se identifique con el puesto en donde labora, el área y con toda la organización (p. 22-25).

b. Signos de Insatisfacción Laboral: Un trabajador al no sentirse satisfecho, mostrará actitudes negativas a través de una lista de signos donde se da a conocer la insatisfacción laboral por parte del trabajador, estos son: abandono, expresión, lealtad y negligencia.

- Abandono: consiste en que el trabajador toma una conducta de abandonar su puesto e irse de la organización en la cual laboraba.
- Expresión: consiste en que el trabajador, al no estar de acuerdo con algo en la empresa, recurre con los jefes para expresar lo que siente y plantear mejoras.

- **Lealtad:** consiste en la espera del trabajador ante cualquier situación en la empresa y defenderla frente a críticas. Se basa en que el trabajador se mantenga leal y espere a que la situación de la empresa mejore.
- **Negligencia:** tiene que ver con la actitud pasiva del trabajador que contribuye a que la situación sea peor, el no afrontarla y actuar con responsabilidad, evitar esfuerzos y cometer más errores.

5.1.2.5. Maneras de aumentar la satisfacción laboral

Para que la empresa aumente su grado de crecimiento y funcionamiento tiene que enfocarse en los trabajadores, ya que de ellos depende que la empresa prospere, y para ello, tiene que incentivarlos fomentando la satisfacción laboral en ellos, plantando mejoras para su buen rendimiento. Según Forbes (2013), existen siete maneras de perfeccionar la satisfacción laboral:

a. Los valores fundamentales: tiene que ver con la fidelidad y el permanecer con la empresa a pesar de que vengan situaciones complicadas, un claro ejemplo es que hay casos en los que los mismos jefes abandonan el trabajo al ver a la empresa sin dinero y en situaciones desagradables, lo que demuestra una actitud de abandono cuando deberían ser fieles a los valores de la empresa y seguir laborando hasta que todo se solucione.

b. Enfoque a largo plazo: en este caso la empresa no debe perder su enfoque a largo plazo en los objetivos, es decir, tiene que estar atentos ante cualquier situación defectuosa en el futuro, lo que implica que, aunque llegara a pasar una situación complicada en la empresa, la empresa tendría un plan de contingencia para solucionar situaciones y no perjudicar a sus empleados, de esta manera ellos tendrían más confianza y aunque llegarán momentos difíciles ellos seguirían laborando porque están confiados de que las cosas mejorarán.

c. Liderazgo local: tiene que ver con que el supervisor o jefe de área este al pendiente de sus trabajadores, si estos están satisfechos o no con lo que hacen y con lo que les brinda la empresa, así como ver la manera de solucionar y plantear mejoras para generar satisfacción laboral.

d. Comunicación continúa: en este caso las empresas tienen que mantener comunicación con sus trabajadores aún más en momentos difíciles, para solucionar sus problemas y buscar la manera de mejorar ese tipo de situaciones.

e. Colaboración: implica que el trabajador sea partícipe de cualquier mejora para la empresa, perfeccionar sus capacidades y trabajar en equipo para la prosperidad de toda la organización. El trabajo en equipo disminuye los costos y mejora el desempeño.

f. Oportunidades para el desarrollo: en este caso los jefes tienen que incentivar a sus trabajadores y capacitarlos continuamente para que desarrollen sus capacidades y habilidades. La idea es que el trabajador pueda mejorar, aprender nuevas cosas para realizar nuevas funciones, aspirar a ascender, y trabajen a un ritmo avanzado.

g. Velocidad y agilidad: este factor tiene que ver con que los jefes y supervisores puedan motivar a sus trabajadores a que realicen sus labores con rapidez para que de esa manera puedan aprovechar las oportunidades del mercado. La idea es que el trabajador pueda tomar decisiones de importancia de manera rápida, sin tener que consultar a su jefe inmediato.

5.2. Justificación de la investigación

La realización de esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico puesto que el estudio de la satisfacción en el trabajador requirió la revisión y aplicación de las teorías tales como la de Maslow, Herzberg y los aportes de Palma (1999), que permitieron conocer cómo es la satisfacción laboral en la institución en estudio. Asimismo, los resultados esperados fueron contrastados con esas teorías y con otras investigaciones, a fin de corroborarlas o refutarlas. El estudio de la satisfacción del trabajador en una institución municipal es un tema muy importante dentro de la gestión del personal y la administración pública, el cual requirió de un sustento teórico bastante sólido, además, hoy en día, las organizaciones deben enfocarse en gestionar adecuadamente a sus colaboradores.

Este estudio también se justifica desde el punto de vista práctico, puesto que la información brindada puede ser utilizada por la gestión de la municipalidad en estudio para establecer y aplicar acciones enfocadas a mejorar las condiciones físicas, sociales y emocionales que contribuyan a que el empleado público pueda realizar satisfactoriamente su labor y se encuentre altamente motivado, y para ello, fue necesario conocer qué tan satisfecho se encuentra actualmente.

También se justifica desde el punto de vista social, puesto que este estudio beneficia tanto a la gerencia municipal, como a los mismos colaboradores administrativos y los usuarios de la municipalidad. La gerencia municipal podrá contar con información útil para tomar decisiones más acertadas que permitan mejorar la gestión de recursos humanos; los colaboradores municipales podrán contar con mejores condiciones laborales siempre que la institución adopte medidas producto de este estudio; y los usuarios podrán beneficiarse con un mejor servicio y trabajadores municipales más satisfechos.

5.3. Problema

¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?

5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

5.4.1. Conceptualización de la variable

Definición conceptual: La **satisfacción laboral** es la actitud del trabajador en relación a su puesto de trabajo, su desempeño y crecimiento, beneficios económicos que obtiene, políticas de gestión, relación que tiene con el jefe y trabajadores de la empresa, la comodidad del ambiente laboral, así como los recursos y materiales con los que cuenta para realizar su trabajo (Palma, 1999).

Definición operacional: La **satisfacción laboral** se medirá mediante la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SP de Sonia Palma a trabajadores administrativos, la cual comprende 7 dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad.

5.4.2. Operacionalización de la variable

Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales

De acuerdo a Palma (2005), está compuesta por aquellos elementos y recursos materiales, equipos e instalaciones donde el trabajador se desempeña diariamente y facilitan la labor que realiza (s/p).

- Indicador 1: Distribución física del ambiente de trabajo.
- Indicador 2: Ambiente de trabajo confortable y cómodo.

Dimensión 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

De acuerdo a Palma (2005), es la conformidad que el trabajador siente respecto a las remuneraciones e incentivos económicos que recibe en compensación a su trabajo (s/p).

- Indicador 1: Conformidad con el sueldo.
- Indicador 2: Expectativas económicas.

Dimensión 3: Políticas Administrativas

De acuerdo a Palma (2005), es la conformidad del trabajador con las políticas, reglamentos y normas organizacionales que busquen facilitar las relaciones de todos los colaboradores dentro de la organización (s/p).

- Indicador 1: Trato laboral recibido.
- Indicador 2: Grado de exigencia en el trabajo.
- Indicador 3: Horario de trabajo.

Dimensión 4: Relaciones Sociales

De acuerdo a Palma (2005), es la conformidad y agrado del trabajador en torno a las relaciones que este establece con sus compañeros con quienes comparte las labores diariamente (s/p).

- Indicador 1: Ambiente creado en el trabajo.
- Indicador 2: Relaciones con los compañeros de trabajo.
- Indicador 3: Solidaridad en el trabajo.

Dimensión 5: Desarrollo Personal

De acuerdo a Palma (2005), es el agrado que tiene el trabajador en torno a las posibilidades que posee para participar de actividades de importancia que permitan el desarrollo de sus capacidades personales y profesionales (s/p).

- Indicador 1: Significado que tiene el trabajo
- Indicador 2: Posibilidad de desarrollo personal.
- Indicador 3: Agrado por el trabajo.
- Indicador 4: Logros obtenidos.

Dimensión 6: Desempeño de tareas

De acuerdo a Palma (2005), se relaciona con el valor que el trabajador le da a la labor que realiza diariamente en la organización (s/p).

- Indicador 1: Valor del trabajo.
- Indicador 2: Agrado por las tareas.

Dimensión 7: Relación con la autoridad

De acuerdo a Palma (2005), es la percepción del trabajador respecto a la relación que posee con su jefe inmediato y las funciones que este realiza (s/p).

- Indicador 1: Relaciones con el jefe.
- Indicador 2: Disposición del jefe.
- Indicador 3: Valoración del jefe sobre mi trabajo.

5.4.3. Operacionalización de las variables

Cuadro 1.

Operacionalización de la variable.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDIDA
Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	- Distribución física del ambiente de trabajo.	- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	Escala Categórica Ordinal: ■ Alta ■ Media ■ Baja
		- Ambiente de trabajo confortable y cómodo.	- El ambiente donde trabajo es confortable. - La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. - En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	- Conformidad con el sueldo.	- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. - Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. - No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	
		- Expectativas económicas.	- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
Políticas Administrativas	- Trato laboral recibido.	- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.		
	- Grado de exigencia en el trabajo.	- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.		
Relaciones Sociales	- Horario de trabajo.	- Me disgusta mi horario. - El horario de trabajo me resulta incómodo.		
	- Ambiente creado en el trabajo.	- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.		

Desarrollo Personal	- Relaciones con los compañeros de trabajo.	- Me agradan trabajar con mis compañeros. - Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.
	- Solidaridad en el trabajo.	- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.
	- Significado que tiene el trabajo	- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
	- Posibilidad de desarrollo personal.	- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. - Mi trabajo me hace sentir realizado.
	- Agrado por el trabajo.	- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).
	- Logros obtenidos	- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
Desempeño de tareas	- Valor del trabajo.	- La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. - Me siento realmente útil con la labor que realizo. - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
	- Agrado por las tareas.	- Me siento mal con lo que hago. - Mi trabajo me aburre. - Me gusta el trabajo que realizo. - Me siento complacido con la actividad que realizo.
	- Relaciones con el jefe.	- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. - La relación que tengo con mis superiores es cordial. - No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).
Relación con la autoridad	- Disposición del jefe.	- Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.
	- Valoración del jefe sobre mi trabajo.	- Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

5.5. Hipótesis

Este estudio no requiere del planteamiento de hipótesis, puesto que solo es necesario plantear hipótesis en investigaciones descriptivas que busquen pronosticar una cifra o un hecho, o bien se trate de investigaciones correlacionales o de relación causal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

5.6. Objetivos

5.6.1. Objetivo general

Determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

5.6.2. Objetivos específicos

1. Describir la satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y/o materiales en la municipalidad.
2. Describir la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos en la municipalidad.
3. Describir la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas en la Municipalidad Distrital del Santa.
4. Describir la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales en la Municipalidad Distrital del Santa.
5. Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades de desarrollo personal en la Municipalidad Distrital del Santa.
6. Describir la satisfacción laboral respecto al desempeño de tareas en la Municipalidad Distrital del Santa.
7. Describir la satisfacción laboral respecto a la relación con la autoridad en la Municipalidad Distrital del Santa.

6. Metodología

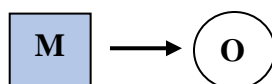
6.1. Tipo y diseño de investigación

6.1.1. Tipo de investigación

Este estudio se fundamenta en el uso del enfoque cuantitativo, debido al empleo de la estadística como herramienta de análisis de datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Asimismo, fue un estudio de tipo básico, debido a que los resultados no tuvieron el propósito de solucionar de manera directa e inmediata el problema (Salinas, 2010). Por otro lado, según su alcance, fue de nivel descriptivo, puesto que buscó describir la variable en un contexto determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

6.1.2. Diseño de investigación

Respecto al diseño, se realizó un estudio no experimental, debido a que se recogieron los datos sin la pretensión de alterar de manera deliberada los valores de la variable, es decir se recolectó la información como se presentó en su contexto. También fue de diseño transversal, puesto que se recogieron los datos a través de una sola aplicación del instrumento, y fue también descriptivo, porque buscó describir la variable (Hernández y Mendoza, 2018). En tal sentido, el diseño fue tal y como se muestra a continuación:



Donde:

- M = Colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa.
- O = Observación de la variable (Satisfacción laboral).

6.2. Población, muestra y muestreo

La población de la investigación estuvo constituida por los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa. La muestra de estudio estuvo constituida por la misma población: 82 colaboradores administrativos de la municipalidad. No correspondió aplicar muestreo.

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta, que permitió conocer cómo es la satisfacción laboral dentro de la institución municipal. El instrumento aplicado fue el cuestionario, la cual estuvo basada en la Escala de Satisfacción Laboral SL-SP de Sonia Palma (2005), la cual estuvo constituida por 36 ítems, las cuales fueron suministradas de manera digital (Anexo 2).

Cuadro 2

Técnicas e instrumentos.

Población - muestra	Técnica	Instrumento
82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital del Santa.	Encuesta	Cuestionario

Validez del instrumento: La validez del cuestionario se realizó a través del juicio de 3 expertos en el dominio del tema, quienes dieron el visto bueno de los ítems del instrumento (Anexo 3):

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del cuestionario se realizó mediante la aplicación del Coeficiente Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 14 casos, dando como resultado un valor de 0.8491, el cual es superior a 0.8000, lo que indica una alfa confiabilidad del instrumento (Anexo 4).

6.4. Procesamiento y análisis de información

El procesamiento de los datos recolectados del cuestionario se realizó mediante la utilización del paquete estadístico SPSS, en su versión 21 y el Programa MS Excel; asimismo, el análisis estadístico fue descriptivo simple, mediante distribución de frecuencias (frecuencias absolutas y frecuencias porcentuales).

7. Resultados

Del objetivo general:

Determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

Tabla 1.

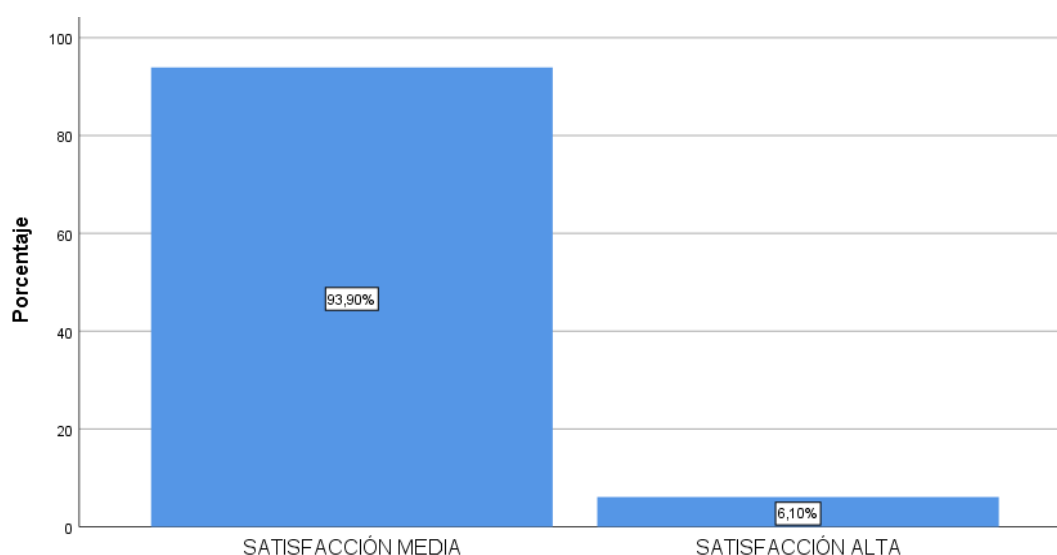
Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción media	77	93,9	93,9
	Satisfacción alta	5	6,1	100,0
	Total	82	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores del área de Contabilidad de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Figura 1.

Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.



Interpretación: La tabla y figura 1 muestran que, de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, el 93.9% posee una satisfacción laboral media mientras que el 6.10% posee una satisfacción laboral alta.

De los objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Describir la satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y/o materiales de la municipalidad.

Tabla 2.

Descripción de las condiciones físicas y/o materiales según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ El ambiente donde trabajo es confortable.	0	0.0%	14	17.1%	5	6.1%	63	76.8%	0	0.0%	82	100%
▪ En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	15	18.3%	7	8.5%	1	1.2%	58	70.7%	1	1.2%	82	100%
▪ Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	0	0.0%	1	1.2%	26	31.7%	55	67.1%	0	0.0%	82	100%
▪ La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	3	3.7%	28	34.1%	16	19.5%	35	42.7%	0	0.0%	82	100%
▪ La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	0	0.0%	39	47.6%	29	35.4%	14	17.1%	0	0.0%	82	100%

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Interpretación: En la tabla 2 se describen las condiciones físicas y/o materiales desde la percepción de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, y se encontró que el 76.8% se encuentra de acuerdo con que el ambiente donde trabaja es confortable dentro de la institución, mientras que el 70.7% considera que además es cómodo y el 67.1% asume que esas comodidades permiten un adecuado desempeño del trabajo diario. Por otro lado, el 42.7% se encuentra de acuerdo con que la distribución física facilite el trabajo mientras que el 34.1% se encuentra en desacuerdo con ello. Finalmente, el 47.6% no está de acuerdo con que esa comodidad ofrecida por el ambiente de trabajo sea inigualable, mientras que el 35.4% se encuentra indeciso al respecto.

Tabla 3.

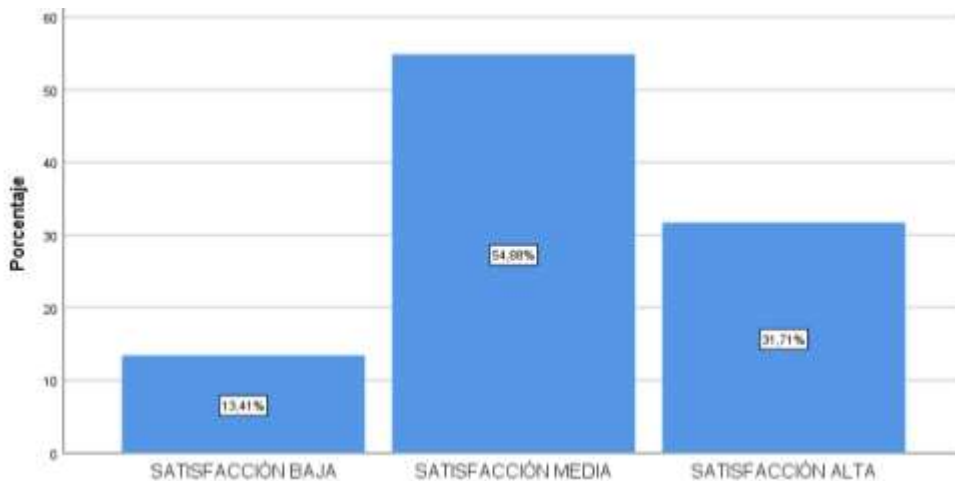
Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según las condiciones físicas y/o materiales, 2021.

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción baja	11	13,4	13,4
	Satisfacción media	45	54,9	68,3
	Satisfacción alta	26	31,7	100,0
	Total	82	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores del área de Contabilidad de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Figura 2.

Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa según las condiciones físicas y/o materiales, 2021.



Interpretación: La tabla 3 y figura 2 muestran que, de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, el 13.4% posee una satisfacción baja respecto a las condiciones físicas y/o materiales mientras que el 54.9% posee una satisfacción media y el 31.7%, alta.

Objetivo específico 2: Describir la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos de la municipalidad.

Tabla 4.

Descripción de los beneficios laborales y/o remunerativos según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	29	35.4%	24	29.3%	0	0.0%	29	35.4%	0	0.0%	82	100%
▪ Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	28	34.1%	53	64.6%	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	82	100%
▪ Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	0	0.0%	19	23.2%	43	52.4%	20	24.4%	0	0.0%	82	100%
▪ No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	0	0.0%	65	79.3%	17	20.7%	0	0.0%	0	0.0%	82	100%

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Interpretación: En la tabla 4 se describen los beneficios laborales y/o remunerativos desde la percepción de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, y se encontró que el 35.4% se encuentra totalmente en desacuerdo con que el sueldo que tiene sea bastante aceptable mientras que el 35.4% está de acuerdo con esa afirmación, no obstante, el 64.6% está en desacuerdo con que ese sueldo sea muy bajo; por otro lado, el 52.4% se encuentra indeciso al decir que su labor permite que cubra sus expectativas remunerativas mientras que el 24.4% si se encuentra de acuerdo con esa afirmación. Finalmente, el 79.3% se encuentra en desacuerdo respecto a que la empresa no reconoce el esfuerzo de trabajar horas extras, es decir, si está de acuerdo con que lo esté haciendo.

Tabla 5.

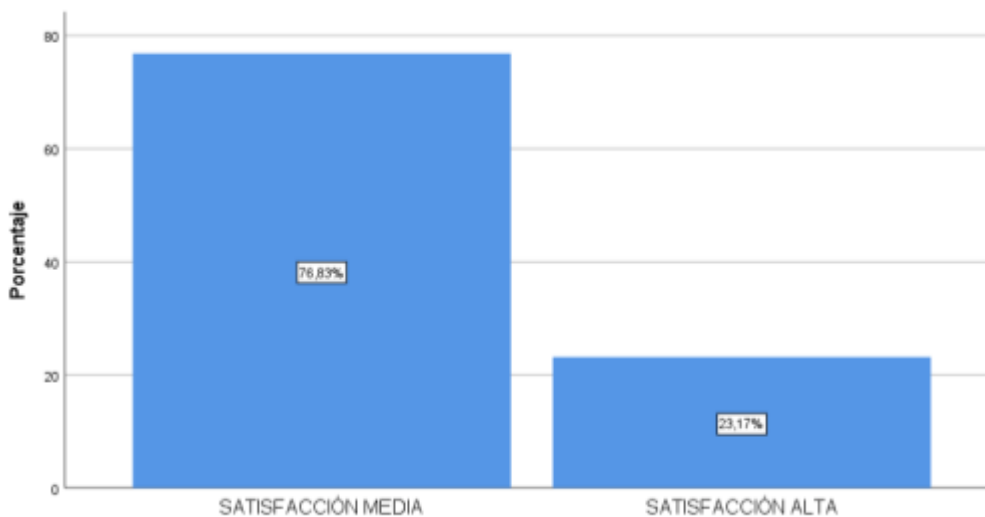
Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según los beneficios laborales y/o remunerativos, 2021.

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción media	63	76,8	76,8
	Satisfacción alta	19	23,2	100,0
	Total	82	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Figura 3.

Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según los beneficios laborales y/o remunerativos, 2021.



Interpretación: La tabla 5 y figura 3 muestran que, de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, el 76.8% posee una satisfacción media respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos mientras que el 23.2% posee una satisfacción alta.

Objetivo específico 3: Describir la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas en la Municipalidad Distrital del Santa.

Tabla 6.

Descripción de las políticas administrativas según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	46	56.1%	10	12.2%	17	20.7%	9	11.0%	0	0.0%	82	100%
▪ La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	18	22.0%	47	57.3%	17	20.7%	0	0.0%	0	0.0%	82	100%
▪ Me disgusta mi horario.	18	22.0%	20	24.4%	44	53.7%	0	0.0%	0	0.0%	82	100%
▪ El horario de trabajo me resulta incómodo.	38	46.3%	4	4.9%	40	48.8%	0	0.0%	0	0.0%	82	100%

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Interpretación: En la tabla 6 se describen las políticas administrativas desde la percepción de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, y se encontró que el 56.1% se encuentra totalmente en desacuerdo con que reciba malos tratos en la empresa, asimismo, el 57.3% indica que está en desacuerdo con que tengan la sensación que en su trabajo lo estén explotando. Por otro lado, el 53.7% se encuentra indeciso respecto a si le disgusta o no su horario mientras que el 24.4% se encuentra en desacuerdo con ello, asimismo, el 48.8% está también indeciso con que el horario le resulte incómodo mientras que el 46.3% está totalmente de acuerdo con eso.

Tabla 7.

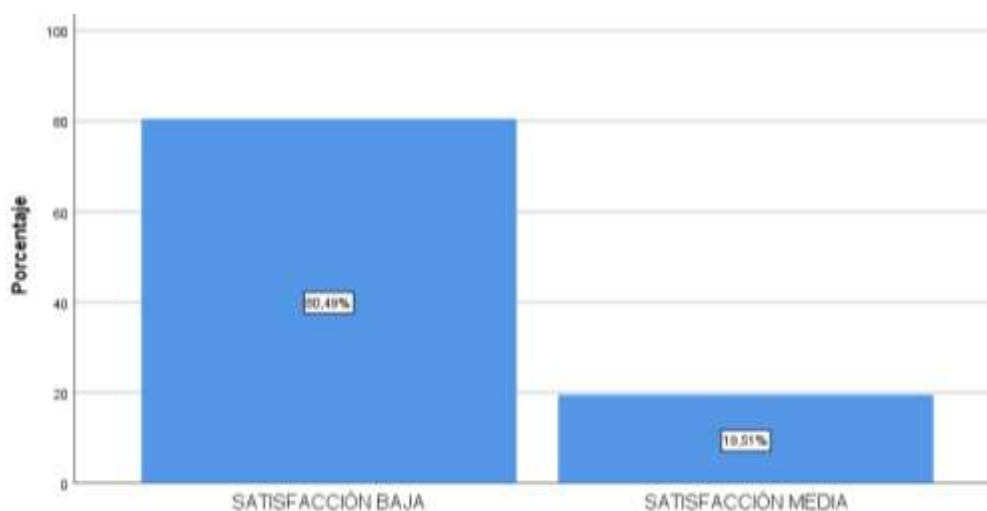
Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según políticas administrativas, 2021.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Satisfacción baja	66	80,5	80,5
Satisfacción media	16	19,5	100,0
Total	82	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Figura 4.

Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según políticas administrativas, 2021.



Interpretación: La tabla 7 y figura 4 muestran que, de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, el 80.5% posee una satisfacción baja respecto a las políticas administrativas mientras que el 19.5% posee una satisfacción media.

Objetivo específico 4: Describir la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales en la Municipalidad Distrital del Santa.

Tabla 8.

Descripción de las relaciones sociales según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	0	0.0%	13	15.9%	1	1.2%	43	52.4%	25	30.5%	82	100%
▪ Me agradan trabajar con mis compañeros.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	46	56.1%	36	43.9%	82	100%
▪ Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	17	20.7%	54	65.9%	11	13.4%	0	0.0%	0	0.0%	82	100%
▪ La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	10	12.2%	67	81.7%	5	6.1%	82	100%

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Interpretación: En la tabla 8 se describen las relaciones sociales desde la percepción de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, y se encontró que el 52.4% está de acuerdo con que el ambiente creado por los compañeros es el ideal para el desempeño de las funciones, mientras que el 30.5% está totalmente de acuerdo con esa afirmación, asimismo, el 56.1% está de acuerdo con que le agrade trabajar con sus compañeros, mientras que el 43.9% está totalmente de acuerdo con eso. Por otro lado, cuando se les consultó si preferían tomar distancia con sus compañeros de labores, el 65.9% estuvo en desacuerdo y el 20.7% estuvo totalmente en desacuerdo. Finalmente, el 81.7% consideró estar de acuerdo con que la solidaridad constituye una virtud de su grupo de trabajo.

Tabla 9.

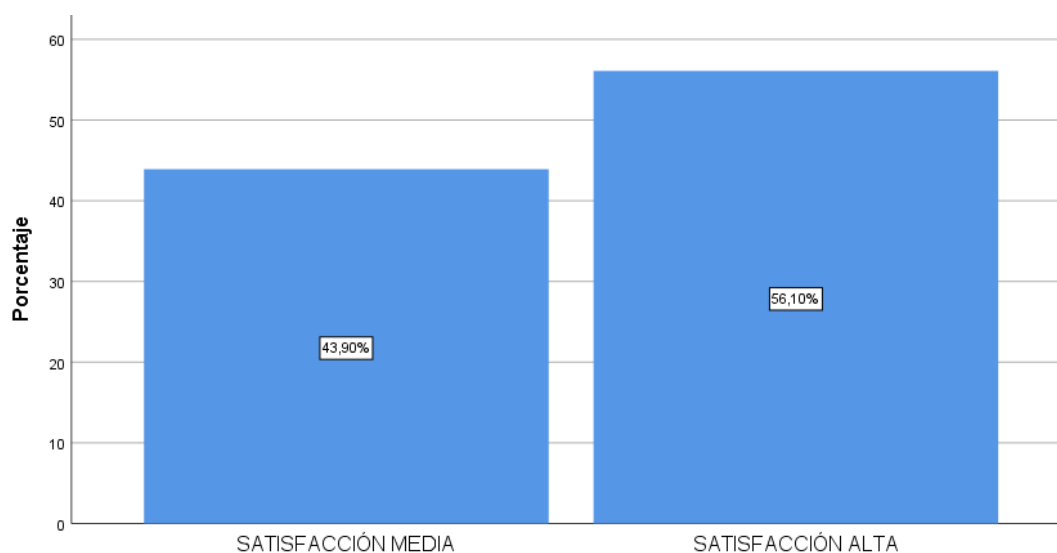
Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según relaciones sociales, 2021.

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción media	36	43,9	43,9
	Satisfacción alta	46	56,1	100,0
	Total	82	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Figura 5.

Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según relaciones sociales, 2021.



Interpretación: La tabla 9 y figura 5 muestran que, de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, el 43.9% posee una satisfacción media respecto a las relaciones sociales mientras que el 56.1% posee una satisfacción alta.

Objetivo específico 5: Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades de desarrollo personal en la Municipalidad Distrital del Santa.

Tabla 10.

Descripción de las posibilidades de desarrollo personal según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	0	0.0%	9	11.0%	47	57.3%	25	30.5%	1	1.2%	82	100%
▪ Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	0	0.0%	3	3.7%	76	92.7%	3	3.7%	0	0.0%	82	100%
▪ Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	72	87.8%	10	12.2%	82	100%
▪ Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%	67	81.7%	14	17.1%	82	100%
▪ Mi trabajo me hace sentir realizado.	0	0.0%	0	0.0%	63	76.8%	19	23.2%	0	0.0%	82	100%
▪ Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	0	0.0%	0	0.0%	12	14.6%	70	85.4%	0	0.0%	82	100%

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Interpretación: En la tabla 10 se describen las posibilidades de desarrollo personal desde la percepción de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, y se encontró que el 57.3% se encuentra indeciso respecto a que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser mientras que el 30.5% está de acuerdo; por otro lado, el 92.7% se encuentra indeciso al decir que su trabajo contribuye a su desarrollo personal, sin embargo, el 87.8% disfruta de la labor que realiza y el 81.7% se siente feliz con los resultados que ha logrado en su trabajo. Por otro lado, el 76.8% se encuentra indeciso al considerar que su trabajo le hace sentir realizado, no obstante, el 85.4% se siente bien consigo mismo haciendo su trabajo.

Tabla 11.

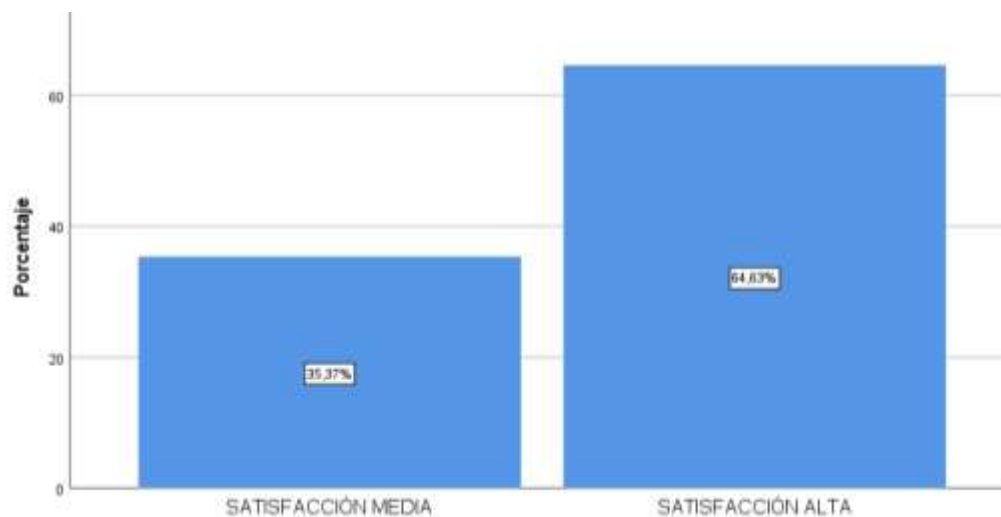
Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según posibilidades de desarrollo personal, 2021.

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción media	29	35,4	35,4
	Satisfacción alta	53	64,6	100,0
	Total	82	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Figura 6.

Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según posibilidades de desarrollo personal, 2021.



Interpretación: La tabla 11 y figura 6 muestran que, de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, el 35.4% posee una satisfacción media respecto a las posibilidades de desarrollo personal mientras que el 64.6% posee una satisfacción alta.

Objetivo específico 6: Describir la satisfacción laboral respecto al desempeño de tareas en la Municipalidad Distrital del Santa.

Tabla 12.

Descripción del desempeño de tareas según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%	52	63.4%	29	35.4%	82	100%
▪ Me siento mal con lo que hago.	18	22.0%	50	61.0%	12	14.6%	2	2.4%	0	0.0%	82	100%
▪ Me siento realmente útil con la labor que realizo.	0	0.0%	0	0.0%	64	78.0%	17	20.7%	1	1.2%	82	100%
▪ Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	0	0.0%	1	1.2%	57	69.5%	17	20.7%	7	8.5%	82	100%
▪ Mi trabajo me aburre.	0	0.0%	9	11.0%	66	80.5%	7	8.5%	0	0.0%	82	100%
▪ Me gusta el trabajo que realizo.	0	0.0%	0	0.0%	65	79.3%	17	20.7%	0	0.0%	82	100%
▪ Me siento complacido con la actividad que realizo.	0	0.0%	0	0.0%	69	84.1%	13	15.9%	0	0.0%	82	100%

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Interpretación: En la tabla 12 se describe el desempeño de tareas desde la percepción de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, y se encontró que el 63.4% se encuentra de acuerdo con que la tarea que suele realizar es muy valiosa como otras y el 61% se encuentra en desacuerdo con que se sienta mal con lo que hace en su trabajo. Por otro lado, el 78% considera estar indeciso respecto a que se sienta útil con el trabajo que realiza mientras que el 69.5% también se encuentra indeciso al decir que las labores que realiza las perciba como algo que no tiene importancia. Asimismo, el 80.5% se encuentra indeciso al decir que su trabajo le aburre, el 79.3% se encuentra indeciso al decir que el trabajo que realiza le guste y el 84.1% está indeciso al decir que siente complacencia de la actividad que realiza.

Tabla 13.

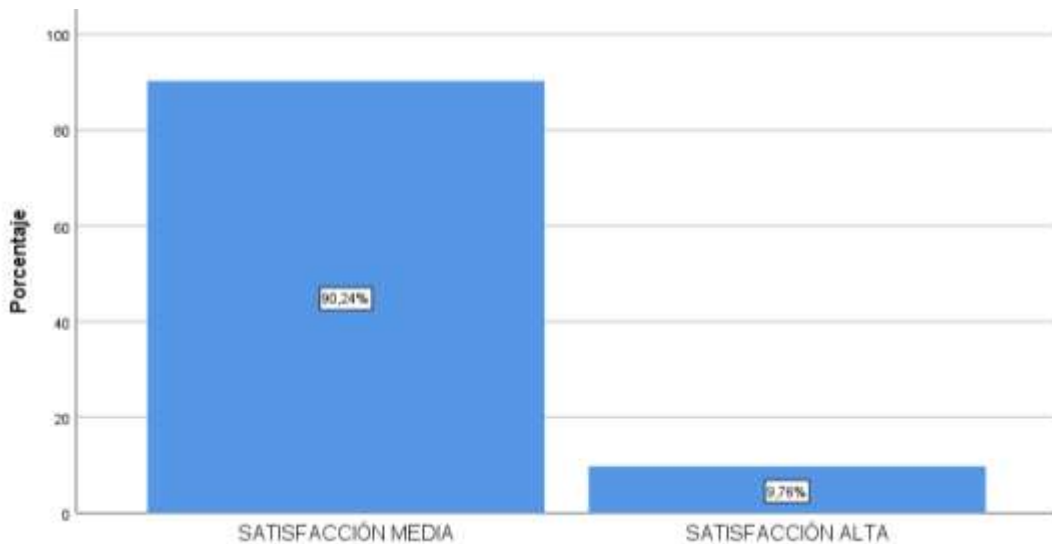
Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según desempeño de tareas, 2021.

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción media	74	90,2	90,2
	Satisfacción alta	8	9,8	100,0
	Total	82	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Figura 7.

Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según desempeño de tareas, 2021.



Interpretación: La tabla 13 y figura 7 muestran que, de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, el 90.2% posee una satisfacción media respecto al desempeño de tareas mientras que el 9.8% posee una satisfacción alta.

Objetivo específico 7: Describir la satisfacción laboral respecto a la relación con la autoridad en la Municipalidad Distrital del Santa.

Tabla 14.

Descripción de la relación con la autoridad según colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	0	0.0%	2	2.4%	49	59.8%	21	25.6%	10	12.2%	82	100%
▪ Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	46	56.1%	26	31.7%	10	12.2%	82	100%
▪ Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	2	2.4%	56	68.3%	24	29.3%	82	100%
▪ La relación que tengo con mis superiores es cordial.	0	0.0%	0	0.0%	80	97.6%	2	2.4%	0	0.0%	82	100%
▪ No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	0	0.0%	22	26.8%	54	65.9%	5	6.1%	1	1.2%	82	100%
▪ Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	15	18.3%	67	81.7%	0	0.0%	82	100%

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Interpretación: En la tabla 14 se describe la relación con la autoridad desde la percepción de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, y se encontró que el 59.8% se encuentra indeciso con que su jefe sea comprensivo mientras que el 25.6% está de acuerdo con esa afirmación; asimismo, el 56.1% está también indeciso al decir que la disposición del jefe cuando se le pide una consulta sobre el trabajo sea grata, mientras que el 31.7% considera estar de acuerdo con ello. Por otro lado, el 97.6% considera estar indeciso respecto a que la relación con el jefe sea cordial, sin embargo, el 68.3% asume que tener buena relación con el jefe favorece la calidad de la labor. El 65.9% está indeciso al decir que no se siente a gusto con su jefe mientras que el 26.8% está en desacuerdo con eso, no obstante, el 81.7% si reconoce que su jefe si reconocer el esfuerzo de su labor.

Tabla 15.

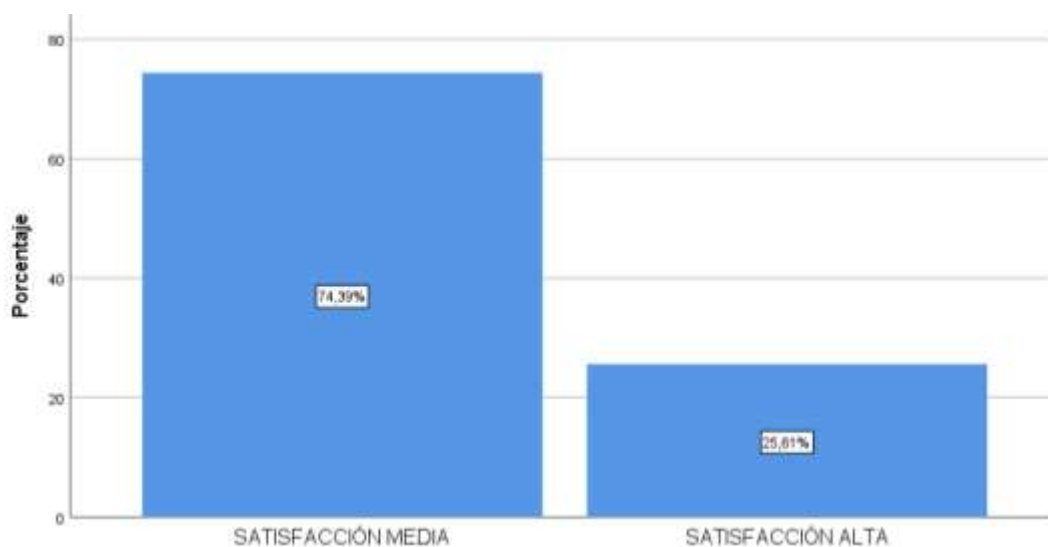
Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según relación con la autoridad, 2021.

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción media	61	74,4	74,4
	Satisfacción alta	21	25,6	100,0
	Total	82	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionarios de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021

Figura 8.

Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, según relación con la autoridad, 2021.



Interpretación: La tabla 15 y figura 8 muestran que, de los 82 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, el 74.4% posee una satisfacción media respecto a la relación con la autoridad mientras que el 25.6% posee una satisfacción alta.

8. Análisis y discusión

El presente estudio buscó como propósito principal determinar cómo es la satisfacción de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021, asimismo también se describió la satisfacción del trabajador respecto a cada una de sus siete dimensiones propuestas por Palma (2005), tales como las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, las posibilidades de desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad. Los resultados encontrados mostraron niveles medios de satisfacción en su mayoría, no siendo posible generalizar estos datos para otras instituciones municipales, puesto que corresponden exclusivamente a la población de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santa. Lo que sí es posible generalizar para otros estudios es la metodología utilizada y el instrumento aplicado.

Objetivo general: Determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

Dentro de los resultados encontrados en la Municipalidad Distrital de Santa, se pudo observar que el 93.9% de los 82 colaboradores administrativos posee una satisfacción laboral media mientras que el 6.10% posee una satisfacción laboral alta (tabla 1), lo que indica que la mayoría de colaboradores no se encuentran del todo satisfecho con las condiciones brindadas por la institución. Estos resultados coinciden con los encontrados por Rosiles, Lugo, Clara y Ramírez (2020) en una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, en México, en donde se percibió una satisfacción regular en los trabajadores. También coinciden con los encontrados por Cuno (2019) en la Municipalidad Distrital de San Pedro, en Canchis, Cusco, en donde la satisfacción laboral de los trabajadores también fue regular. Al respecto, Palma (1999) señala que la satisfacción constituye la actitud que tiene el trabajador respecto a su puesto de trabajo, su desempeño y crecimiento, beneficios laborales y remuneraciones que obtiene, políticas administrativas, relación que tiene con el jefe y trabajadores de la empresa, la comodidad del ambiente laboral, así como los recursos

y materiales con los que cuenta para realizar su trabajo, lo que permite deducir que para el caso de la Municipalidad Distrital de Santa, los trabajadores no poseen una buena actitud frente a su trabajo, así como en muchas de los diferentes aspectos o dimensiones indicados anteriormente en la definición de Palma, lo que se aprecia en el 93.9% de los 82 colaboradores administrativos quienes expresaron satisfacción laboral media

Objetivo específico 1: Describir la satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y/o materiales de la municipalidad.

Respecto a la satisfacción laboral asociada a la primera dimensión “condiciones físicas y/o materiales”, se encontró que el 54.9% de los 82 colaboradores posee una satisfacción media mientras que el 31.7%, alta (tabla 3), percibiéndose que el ambiente donde se trabaja es confortable y cómodo para más del 70% de trabajadores, asimismo, cerca del 67% asume que esas comodidades permiten el adecuado desempeño del trabajo diario, sin embargo, menos del 50% no está de acuerdo con la distribución y cerca del 47% niega que esa comodidad ofrecida por el ambiente de trabajo sea inigualable (tabla 2), lo que indica que, desde la perspectiva del colaborador, se requiere mejorar algunos aspectos relacionados a la distribución de los espacios físicos y la comodidad excepcional que debe proporcionar la institución para que se pueda realizar las labores con normalidad. Estos resultados coinciden parcialmente con los encontrados por Pérez (2021), quien señala que, respecto a la satisfacción del trabajador, los factores de higiene o extrínsecos tales como las condiciones físicas del trabajo son percibidos en un nivel regular por los trabajadores en una institución municipal. Al respecto, Gibson (2006) señala que uno de los factores relacionados al ambiente laboral en la cual se desenvuelve el trabajador y que le genera satisfacción son las condiciones físicas del trabajo, las cuales deben ser las óptimas; no obstante, en la institución objeto de estudio el colaborador percibe algunas deficiencias que deben mejorarse.

Objetivo específico 2: Describir la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos de la municipalidad.

Respecto a la satisfacción laboral asociada a la segunda dimensión “beneficios laborales y/o remunerativos”, se encontró que el 76.8% de los 82 colaboradores posee una satisfacción media mientras que el 23.2%, alta (tabla 5), percibiéndose que una parte de trabajadores consideran que los beneficios ofrecidos al trabajador son hasta cierta forma aceptables y altos, sin embargo, más del 50% indicó que no logran cubrir sus expectativas económicas con su sueldo, por otro lado, la empresa si logra reconocer el trabajo extra realizado (tabla 4), lo que indica la necesidad de evaluar las funciones y cargos en relación al sueldo ofrecido. Estos resultados no coinciden con los de Calderón (2016), quien encontró que, dentro de una institución municipal, los trabajadores se encontraron completamente satisfechos con su labor y el sueldo percibido; asimismo, Acosta y Reaño (2018), descubrieron que la gestión remunerativa del talento humano se asocia positivamente con la satisfacción laboral en la municipalidad, es decir, a medida que las condiciones remunerativas son mejores, la satisfacción laboral es más alta. Al respecto, Palma (1999), señala que la satisfacción laboral es la conformidad que el trabajador siente respecto a las remuneraciones e incentivos económicos que recibe en compensación a su trabajo, las cuales deben ser adecuados a las expectativas del trabajador; no obstante, en la institución objeto de estudio el colaborador percibe que los beneficios y remuneraciones recibidas no le generan completamente conformidad.

Objetivo específico 3: Describir la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas en la Municipalidad Distrital del Santa.

Respecto a la satisfacción laboral asociada a la tercera dimensión “políticas administrativas”, se encontró que el 80.5% de los 82 colaboradores posee una satisfacción baja (tabla 7), percibiéndose que más del 50% recibe un buen trato por parte de la institución y no percibe que esta lo explote, sin embargo, el horario de trabajo es una de las cosas que más les disgusta (tabla 6), lo que indica que, desde el punto de vista del colaborador, se requiere algunas mejorar en los horarios de trabajo

como parte de las políticas administrativas. Esto no coincide con los resultados de Rubiños (2017), quien encontró que la satisfacción laboral en una municipalidad en la dimensión presión o exceso laboral es regular, considerando las condiciones y la carga de trabajo que son establecidas por las políticas laborales. Pérez (2018) sostiene al respecto que existe una asociación entre la satisfacción del trabajador y la gestión administrativa en municipios investigados, es decir, la satisfacción será mayor a medida que la gestión administrativa sea adecuada, lo mismo que Córdova (2020), quien encontró una asociación directa significativa entre la gestión municipal y la satisfacción del trabajador. Al respecto, Gibson (2006) señala que uno de los factores relacionados al ambiente laboral en la cual se desenvuelve el trabajador y que le genera satisfacción son los aspectos administrativos, la gestión y los procedimientos institucionales, las cuales deben ser las óptimas; no obstante, en la institución objeto de estudio el colaborador percibe algunas deficiencias.

Objetivo específico 4: Describir la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales en la Municipalidad Distrital del Santa.

Respecto a la satisfacción laboral asociada a la cuarta dimensión “relaciones sociales”, se encontró que el 43.9% de los 82 colaboradores posee una satisfacción media mientras que el 56.1%, alta (tabla 9), percibiéndose que más del 50% indicó que el ambiente generado por los integrantes de la institución es el ideal para el desempeño de las tareas y que le agrada trabajar junto a sus compañeros (tabla 8), lo que indica que, desde la perspectiva del colaborador, existen buenas relaciones entre compañeros de trabajo, lo cual es muy favorable para la institución municipal. Esto no coincide con los hallazgos encontrados por Rubiños (2017), quien señaló que la satisfacción laboral en una municipalidad estudiada fue baja en la dimensión relaciones interpersonales entre compañeros. No obstante, en relación a ello, Palma (1999), señala que las relaciones con otros trabajadores de la organización constituyen uno de los principales elementos de satisfacción en el trabajo, los cuales deben ser adecuadas para que el trabajador se sienta bien emocionalmente, tal y como ocurre en la mayoría de trabajadores de la institución municipal en estudio.

Objetivo específico 5: Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades de desarrollo personal en la Municipalidad Distrital del Santa.

Respecto a la satisfacción del trabajador asociada a la quinta dimensión “posibilidades de desarrollo personal”, se encontró que el 35.4% de los 82 colaboradores posee una satisfacción media mientras que el 64.6%, alta (tabla 11), percibiéndose algunas dudas de los colaboradores respecto a que la labor que realiza este acorde a su manera de ser y que su trabajo le permita su desarrollo personal, sin embargo, más del 80% disfruta del trabajo que realiza, se siente bien haciendo su labor y se siente feliz con los resultados que ha logrado en su trabajo (tabla 10), lo que indica que, desde la perspectiva del colaborador, las posibilidades de desarrollo personal dentro de su puesto de trabajo son favorables. Esto no coincide totalmente con los hallazgos de Pérez (2021), quien encontró que las posibilidades de autorrealización o desarrollo personal como uno de los factores motivacionales o intrínsecos se encuentra en un nivel regular dentro de una institución municipal, lo que no genera mucha satisfacción en los colaboradores. Al respecto, Palma (1999), señala que los aspectos vinculados a las posibilidades de desarrollo personal que percibe el trabajador le van a generar satisfacción en la realización de sus funciones y labores, lo que es muy importante que sean favorable, tal y como se encontró en la presente investigación.

Objetivo específico 6: Describir la satisfacción laboral respecto al desempeño de tareas en la Municipalidad Distrital del Santa.

Respecto a la satisfacción laboral asociada a la sexta dimensión “desempeño de tareas”, se encontró que el 90.2% de los 82 colaboradores posee una satisfacción media (tabla 13), puesto que los colaboradores perciben que las tareas que realizan es tan valiosa como cualquier otra y se sienten bien con lo que hacen en su trabajo, no obstante, consideran estar indeciso respecto a la utilidad y al buen desempeño mostrado en su labor (tabla 12), lo que indica que, desde el punto de vista del colaborador, el desempeño de las tareas es lo que se debería mejorar. Esto coincide con los hallazgos de Cuno (2019), quien señaló que la satisfacción influye o se asocia

al desempeño laboral del trabajador de la municipalidad, lo que significa que a medida que el desempeño de tareas es mejor, la satisfacción será mayor. Al respecto, Manene (2012) sostienen que la satisfacción laboral está asociada al desempeño de tareas, mientras que Rivas (2008) indica que a los empleados desean recibir recompensas o retribuciones por un buen desempeño, lo que le generará satisfacción. En el caso de este estudio, el desempeño de tarea no esta generando que el trabajador se encuentre plenamente satisfecho.

Objetivo específico 7: Describir la satisfacción laboral respecto a la relación con la autoridad en la Municipalidad Distrital del Santa.

Respecto a la satisfacción laboral asociada a la séptima dimensión “relación con la autoridad”, se encontró que el 74.4% de los 82 colaboradores posee una satisfacción media (tabla 15), debido a que algunos colaboradores consideran que el jefe es una persona comprensiva y cordial pero no se siente cómodo cuando trabaja directamente con el (tabla 14), lo que indica que, desde el punto de vista del colaborador, existe algunas limitaciones al momento de relacionarse con el jefe. Esto no coincide con lo encontrado por Rosiles, González y Clara (2020), quienes señalaron que, dentro del ambiente de trabajo en una municipalidad, la relación con la autoridad obtuvo la más alta calificación. Al respecto, Palma (1999), señala que los aspectos vinculados a las relaciones con el jefe inmediato que percibe el trabajador le van a generar satisfacción dentro del ambiente de la empresa, por lo que es importante que esa relación sea la más adecuada para que sea satisfactoria, no obstante, en la institución en estudio, se percibe que no es del todo satisfactoria.

Finalmente, el análisis de los factores que generan satisfacción del personal indicó que las políticas administrativas y el desempeño de tareas constituyen aquellos elementos que generan satisfacción baja en la mayoría de colaboradores, por lo que debe mejorarse, mientras que la que genera mayor satisfacción son las posibilidades de desarrollo personal, la que constituye una fortaleza para la institución.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones

1. Respecto a la satisfacción laboral, el 93.9% de los 82 colaboradores administrativos posee una satisfacción laboral media mientras que el 6.10% posee una satisfacción laboral alta, lo que indica que la mayoría de colaboradores no se encuentran del todo satisfecho con las condiciones brindadas por la institución.
2. Respecto a la satisfacción laboral asociada a la primera dimensión “condiciones físicas y/o materiales”, se encontró que el 54.9% de los colaboradores posee una satisfacción media mientras que el 31.7%, alta.
3. Respecto a la satisfacción laboral asociada a la segunda dimensión “beneficios laborales y/o remunerativos”, se encontró que el 76.8% de los colaboradores posee una satisfacción media mientras que el 23.2%, alta.
4. Respecto a la satisfacción laboral asociada a la tercera dimensión “políticas administrativas”, se encontró que el 80.5% de los colaboradores posee una satisfacción baja.
5. Respecto a la satisfacción laboral asociada a la cuarta dimensión “relaciones sociales”, se encontró que el 43.9% de los colaboradores posee una satisfacción media mientras que el 56.1%, alta.
6. Respecto a la satisfacción laboral asociada a la quinta dimensión “posibilidades de desarrollo personal”, se encontró que el 35.4% de los colaboradores posee una satisfacción media mientras que el 64.6%, alta.
7. Respecto a la satisfacción laboral asociada a la sexta dimensión “desempeño de tareas”, se encontró que el 90.2% de los colaboradores posee una satisfacción media.
8. Respecto a la satisfacción laboral asociada a la séptima dimensión “relación con la autoridad”, se encontró que el 74.4% de los colaboradores posee una satisfacción media.

9.2. Recomendaciones

1. A la gerencia de la municipalidad: se le recomienda revisar detalladamente los resultados encontrados en esta investigación y plantear alternativas de mejora de los factores que afectan la satisfacción del colaborador, entre ellos las políticas administrativas y el desempeño de tareas, que presentaron resultados deficientes y que generan baja satisfacción en los colaboradores. Para ello, se recomienda elaborar un plan para mejorar todas esas condiciones labores tangibles e intangibles que ofrece la institución al trabajador, así como desarrollar actividades que permitan fortalecer la satisfacción laboral.
2. A los jefes de áreas de la municipalidad: Se les recomienda participar en capacitaciones para desarrollar sus habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, manejo de conflictos y todo lo necesario para crear un ambiente de trabajo adecuado y generar satisfacción en los colaboradores. Es importante que sepan comunicarse adecuadamente y solicitar cada cierto tiempo la opinión de los colaboradores respecto a las deficiencias del ambiente de trabajo dentro de la institución.
3. A los trabajadores de la municipalidad: Se les recomienda contribuir a la generación de un buen clima organizacional dentro de cada área de trabajo y fomentar las buenas relaciones interpersonales tanto con sus jefes y con sus compañeros; asimismo, es importante que logren comunicar de manera sincera y adecuada su opinión respecto a lo que la institución no está realizando correctamente que pueda estar generando insatisfacción.
4. A futuros investigadores, se le recomienda realizar investigaciones aplicadas relacionadas con la satisfacción laboral, con el propósito de mejorarla y probar programas que puedan implementarse.

10. Agradecimiento

Gracias a Dios por darme una familia, diversión, trabajo y apoyo en todas mis decisiones y proyectos. Gracias vida, todos los días me demuestra lo hermoso y lo correcto que es. Gracias a mi familia por permitirme prosperar brillantemente en el desarrollo de este tratado. Y a Dios que me permite vivir y disfrutar cada día.

El camino no es fácil en este momento, pero gracias a su contribución y al apoyo de mi mentor, la complejidad de lograr este objetivo ha pasado desapercibido. Una vez más, quisiera agradecer y expresar mi gran amor, mis hijos y mi esposo.

11. Referencias bibliográficas

- Acosta, J. y Reaño, J. (2018). *Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote – 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28893>
- Andersen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). *Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. Pilots.*
- Atalaya, M. (2006). *Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado. Lima UMNSM* [Tesis de Doctorado, Universidad pública en Lima].
- Bernaola, H. (2019). *Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de las Municipalidades de Ate y San Borja, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30887>
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Córdova, M. (2020). *Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63907>
- Cuno, E. (2019). *El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, Canchis – Cusco* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio institucional UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3230>
- Dessler, G. (2011). *Administración de Personal*. Edit. Prentice Hall.
- Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas (s/f). *La satisfacción laboral como una variable económica*. www.eumed.net/tesisdoctorales/cgb/c1.pdf

- Forbes (2013), *Maneras de aumentar la satisfacción del empleado en momentos difíciles*. <http://gestion.pe/empleo-management/maneras-aumentar-satisfaccionempleado-2082335>
- Gibson (2006). *Satisfacción profesional del profesorado* [Tesis de Doctorado, Universidad de La Laguna]
- Gordon, J. (2007). *Comportamiento Organizacional* (5ª ed.). Edit. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Hernandez, A. (2017). *Relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en empleados del Gobierno Federal* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio institucional UNAM. <http://132.248.9.195/ptd2017/abril/0758411/0758411.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw - Hill S.A.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª. Ed.). Editorial McGraw Hill.
- Loitegui, R. (2010) *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]
- Manene, L. (2012). *La motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. Editorial Norma.
- Muñoz, A. (2008). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid].
- Nash, M. (2005). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Edit. Norma.
- 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 URP*, 9(1).
- Palma, S., (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora CARTOLAN EIRL.
- Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua* [Tesis de Maestría, Universidad

- Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28321/1/45%20GTH.pdf>
- Perez, C. (2021). *La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional UNC.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/4033>
- Rivas, R. (2008). *Ergonomía en el diseño y la producción industrial*. Nobuko
- Robbins, S. (2008). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Edit. Prentice Hall
- Rosiles, A., González, C. y Clara, M. (2020). Relación del clima y satisfacción laboral en una dependencia gubernamental. *Vinculategica*, 6(1), 515-531.
http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/40%20ROSILES_GONZALEZ_CLARA.pdf
- Rosiles, A., Lugo, L., González, Clara, M. y Ramírez, C. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coahuila de Zaragoza, México. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 86(1), 86-102.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7585538>
- Rubiños, L. (2017). *Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30937>
- Salguero, K. (2017). *Satisfacción Laboral con relación al desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16520>
- Salinas, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*.
http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/34398/1/metodologia_investigacion.pdf
- Schultz, D. (2006). *Psicología Industrial*. Edit. Mc Graw Hill.
- Sotelo, J. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con las competencias gerenciales en la Municipalidad de Villa María del Triunfo* [Tesis de

Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio institucional
Autonmadeica.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/729>

Stonner, J. y Freeman, E, (2009). *Administración*. Edit. Mc Graw Hill.

Stonner, J. y Freeman, E. (2005). *Administración*. Edit. Mc Graw Hill.

Vega, M., Méndez, G. y Sánchez, G. (2012). *Clima Organizacional. Un estudio Explicativo de los resultados obtenido en la Facultad de Cs. Economía y Sociales*.

12. Anexos y apéndice

Anexo 1. Matriz de consistencia

Enunciado: Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?	<p>Objetivo general: Determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y/o materiales en la municipalidad. 2. Describir la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos en la municipalidad. 3. Describir la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas en la Municipalidad Distrital del Santa. 4. Describir la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales en la Municipalidad Distrital del Santa. 5. Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades de desarrollo personal en la Municipalidad Distrital del Santa. 6. Describir la satisfacción laboral respecto al desempeño de tareas en la Municipalidad Distrital del Santa. 7. Describir la satisfacción laboral respecto a la relación con la autoridad en la Municipalidad Distrital del Santa. 	No cuenta con Hipótesis, por ser una investigación descriptiva.	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p> <p>Población y muestra: Censo: 82 colaboradores Muestra: tipo censo 82 colaboradores</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta y cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005).</p> <p>Análisis de datos: Excel (base datos) y SPSS (procesamiento) Estadística descriptiva: tablas y figura de frecuencias.</p>

Fuente: *Elaboración propia.*

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Fecha de la encuesta: ___/___/2021 Edad: _____ Género: M

() F ()

Área de trabajo: _____ Cargo que ocupa:

Tiempo de Servicio: _____ Situación Laboral: Estable ()

Contratado ()

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Considere esta escala:

Totalmente de acuerdo	TDA
De acuerdo	DA
Indeciso	I
En desacuerdo	ED
Totalmente en desacuerdo	TED

ÍTEMS	TDA	DA	I	ED	TED
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 realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					

15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
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(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

¡Gracias por su participación!

Anexo 3. Validación del instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote 1 agosto del 2021

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Mabel Marizú López Palma está desarrollando su tesis Titulada “Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021.”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento(s) CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN LABORAL de la presente investigación, basado en Sonia Palma (2005).

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Jorge Daniel Pérez

Docente asesor Investigación científica

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación "Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: CARLOS GONZALEZ CHAVEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Gerencia de Marketing y RR.HH

TIEMPO 20 años CARGO ACTUAL: Docente Universitario

INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none">- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.- Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none">- El ítem no es claro- 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.- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021.</p>	<p>¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y/o materiales en la municipalidad. 2. Describir la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos en la municipalidad. 3. Describir la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas en la Municipalidad Distrital del Santa. 4. Describir la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales en la Municipalidad Distrital del Santa. 5. Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades de desarrollo personal en la Municipalidad Distrital del Santa. 6. Describir la satisfacción laboral respecto al desempeño de tareas en la Municipalidad Distrital del Santa. 7. Describir la satisfacción laboral respecto a la relación con la autoridad en la Municipalidad Distrital del Santa. 	<p>No cuenta con Hipótesis, por ser una investigación descriptiva.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p> <p>Población y muestra: Censo: 82 colaboradores Muestra: tipo censo 82 colaboradores</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005).</p> <p>Análisis de datos: - SPSS – procesamiento - Excel (Base datos) - Estadística descriptiva: Tablas y figura de frecuencia y porcentaje Para investigación descriptiva</p>

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDIDA
Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	- Distribución física del ambiente de trabajo.	- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	Escala Categórica Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta ▪ Media ▪ Baja
		- Ambiente de trabajo confortable y cómodo.	- El ambiente donde trabajo es confortable. - La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. - En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	- Conformidad con el sueldo.	- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. - Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. - No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	
		- Expectativas económicas.	- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
	Políticas Administrativas	- Trato laboral recibido.	- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	
		- Grado de exigencia en el trabajo.	- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	
	Relaciones Sociales	- Horario de trabajo.	- Me disgusta mi horario. - El horario de trabajo me resulta incómodo.	
		- Ambiente creado en el trabajo.	- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	
		- Relaciones con los compañeros de trabajo.	- Me agradan trabajar con mis compañeros. - Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	
	Desarrollo Personal	- Solidaridad en el trabajo.	- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	
		- Significado que tiene el trabajo	- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	
		- Posibilidad de desarrollo personal.	- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. - Mi trabajo me hace sentir realizado.	
		- Agrado por el trabajo.	- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	
	Desempeño de tareas	- Logros obtenidos	- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	
		- Valor del trabajo.	- La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. - Me siento realmente útil con la labor que realizo. - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	

		- Agrado por las tareas.	- Me siento mal con lo que hago. - Mi trabajo me aburre. - Me gusta el trabajo que realizo. - Me siento complacido con la actividad que realizo.	
	Relación con la autoridad	- Relaciones con el jefe.	- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. - La relación que tengo con mis superiores es cordial. - No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	
		- Disposición del jefe.	- Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	
		- Valoración del jefe sobre mi trabajo.	- Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Fecha de la encuesta: ___/___/2021 Edad: _____ Género: M () F ()
Área de trabajo: _____ Cargo que ocupa: _____
Tiempo de Servicio: _____ Situación Laboral: Estable () Contratado ()

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Considere esta escala:

Totalmente de acuerdo	TDA
De acuerdo	DA
Indeciso	I
En desacuerdo	ED
Totalmente en desacuerdo	TED

ÍTEMS	TDA	DA	I	ED	TED
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 realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					

15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
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(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

¡Gracias por su participación!

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS


TITULO DE LA TESIS: “Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021”.

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICARSE UN ÍTEM POR FAVOR INDIQUE)
Condiciones Físicas y/o Materiales	- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	4	4	4	4	NINGUNA
	- El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	4	NINGUNA
	- La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	4	4	4	4	NINGUNA
	- En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	4	NINGUNA
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	4	NINGUNA
	- No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	4	NINGUNA
Políticas Administrativas	- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	4	4	4	4	NINGUNA
	- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Me disgusta mi horario.	4	4	4	4	NINGUNA
	- El horario de trabajo me resulta incómodo.	4	4	4	4	NINGUNA
Relaciones Sociales	- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Me agradan trabajar con mis compañeros.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	4	4	4	4	NINGUNA
	- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4	4	4	4	NINGUNA
Desarrollo Personal	- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Mi trabajo me hace sentir realizado.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	4	4	4	4	NINGUNA
	- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	4	NINGUNA

Desempeño de tareas	- La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Me siento mal con lo que hago.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Mi trabajo me aburre.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Me gusta el trabajo que realizo.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Me siento complacido con la actividad que realizo.	4	4	4	4	NINGUNA
Relación con la autoridad	- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	4	4	4	4	NINGUNA
	- Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	4	4	4	NINGUNA
	- La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4	4	4	4	NINGUNA
	- No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	4	4	4	4	NINGUNA
	- Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4	4	4	4	NINGUNA
	- Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4	4	4	4	NINGUNA

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SIX	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X
Validado por: Dr. CARLOS GONZALEZ			Fecha:
Firma: 	Teléfono: 943656464	Email: cgonzalez@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote 1 agosto del 2021

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Mabel Marizú López Palma está desarrollando su tesis Titulada “Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021.”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento(s) CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN LABORAL de la presente investigación, basado en Sonia Palma (2005).

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Jorge Daniel Pérez
Docente asesor Investigación científica

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación "Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: FERNANDO SALAZAR GONZALES

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ADMINISTRACION Y OPERACIONES

TIEMPO 17 AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE

INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - 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. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

		- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente 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 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021.</p>	<p>¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y/o materiales en la municipalidad. 2. Describir la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos en la municipalidad. 3. Describir la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas en la Municipalidad Distrital del Santa. 4. Describir la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales en la Municipalidad Distrital del Santa. 5. Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades de desarrollo personal en la Municipalidad Distrital del Santa. 6. Describir la satisfacción laboral respecto al desempeño de tareas en la Municipalidad Distrital del Santa. 7. Describir la satisfacción laboral respecto a la relación con la autoridad en la Municipalidad Distrital del Santa. 	<p>No cuenta con Hipótesis, por ser una investigación descriptiva.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p> <p>Población y muestra: Censo: 82 colaboradores Muestra: tipo censo 82 colaboradores</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005).</p> <p>Análisis de datos: - SPSS – procesamiento - Excel (Base datos) - Estadística descriptiva: Tablas y figura de frecuencia y porcentaje Para investigación descriptiva</p>

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDIDA
Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	- Distribución física del ambiente de trabajo.	- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	Escala Categórica Ordinal: ▪ Alta ▪ Media ▪ Baja
		- Ambiente de trabajo confortable y cómodo.	- El ambiente donde trabajo es confortable. - La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. - En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	- Conformidad con el sueldo.	- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. - Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. - No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	
		- Expectativas económicas.	- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
	Políticas Administrativas	- Trato laboral recibido.	- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	
		- Grado de exigencia en el trabajo.	- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	
	Relaciones Sociales	- Horario de trabajo.	- Me disgusta mi horario. - El horario de trabajo me resulta incómodo.	
		- Ambiente creado en el trabajo.	- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	
		- Relaciones con los compañeros de trabajo.	- Me agradan trabajar con mis compañeros. - Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	
	Desarrollo Personal	- Solidaridad en el trabajo.	- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	
		- Significado que tiene el trabajo	- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	
		- Posibilidad de desarrollo personal.	- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. - Mi trabajo me hace sentir realizado.	
		- Agrado por el trabajo.	- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	
	Desempeño de tareas	- Logros obtenidos	- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	
		- Valor del trabajo.	- La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. - Me siento realmente útil con la labor que realizo. - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	

		- Agrado por las tareas.	- Me siento mal con lo que hago. - Mi trabajo me aburre. - Me gusta el trabajo que realizo. - Me siento complacido con la actividad que realizo.	
	Relación con la autoridad	- Relaciones con el jefe.	- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. - La relación que tengo con mis superiores es cordial. - No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	
		- Disposición del jefe.	- Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	
		- Valoración del jefe sobre mi trabajo.	- Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Fecha de la encuesta: ___/___/2021 Edad: _____ Género: M () F ()
Área de trabajo: _____ Cargo que ocupa: _____
Tiempo de Servicio: _____ Situación Laboral: Estable () Contratado ()

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Considere esta escala:

Totalmente de acuerdo	TDA
De acuerdo	DA
Indeciso	I
En desacuerdo	ED
Totalmente en desacuerdo	TED

ÍTEMS	TDA	DA	I	ED	TED
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 realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					

15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
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(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

¡Gracias por su participación!

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS


TITULO DE LA TESIS: “Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021”.

DIMENSIONES	ÍTEMES	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICARSE UN ÍTEM POR FAVOR INDIQUE)
Condiciones Físicas y/o Materiales	- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	4	4	4	4	
	- El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	4	
	- La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	4	4	4	4	
	- En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	4	4	4	
	- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	4	
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4	4	4	4	
	- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	4	
	- No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4	4	4	4	
	- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	4	
Políticas Administrativas	- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	4	4	4	4	
	- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	4	4	4	4	
	- Me disgusta mi horario.	4	4	4	4	
	- El horario de trabajo me resulta incómodo.	4	4	4	4	
Relaciones Sociales	- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4	4	4	4	
	- Me agradan trabajar con mis compañeros.	4	4	4	4	
	- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	4	4	4	4	
	- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4	4	4	4	
Desarrollo Personal	- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	4	4	4	
	- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	4	4	4	4	
	- Mi trabajo me hace sentir realizado.	4	4	4	4	
	- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4	4	4	4	
	- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	4	4	4	4	
	- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	4	

Desempeño de tareas	- La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	4	4	4	4	
	- Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4	4	4	4	
	- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4	4	4	4	
	- Me siento mal con lo que hago.	4	4	4	4	
	- Mi trabajo me aburre.	4	4	4	4	
	- Me gusta el trabajo que realizo.	4	4	4	4	
	- Me siento complacido con la actividad que realizo.	4	4	4	4	
Relación con la autoridad	- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	4	4	4	4	
	- Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	4	4	4	
	- La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4	4	4	4	
	- No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	4	4	4	4	
	- Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4	4	4	4	
	- Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO X
Validado por: Mag Fernando Salazar Gonzales		Fecha: 01 agosto 2021	
 Firma:	Teléfono: 943954863	Email: Fernando.salazar@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote 1 agosto del 2021

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Mabel Marizú López Palma está desarrollando su tesis Titulada “Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021.”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento(s) CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN LABORAL de la presente investigación, basado en Sonia Palma (2005).

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Jorge Daniel Pérez
Docente asesor Investigación científica



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación "Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: JENY QUISPE LOPEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

TIEMPO 15 AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE

INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - 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. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

		<ul style="list-style-type: none"> - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021.</p>	<p>¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y/o materiales en la municipalidad. 2. Describir la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos en la municipalidad. 3. Describir la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas en la Municipalidad Distrital del Santa. 4. Describir la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales en la Municipalidad Distrital del Santa. 5. Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades de desarrollo personal en la Municipalidad Distrital del Santa. 6. Describir la satisfacción laboral respecto al desempeño de tareas en la Municipalidad Distrital del Santa. 7. Describir la satisfacción laboral respecto a la relación con la autoridad en la Municipalidad Distrital del Santa. 	<p>No cuenta con Hipótesis, por ser una investigación descriptiva.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p> <p>Población y muestra: Censo: 82 colaboradores Muestra: tipo censo 82 colaboradores</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005).</p> <p>Análisis de datos: - SPSS – procesamiento - Excel (Base datos) - Estadística descriptiva: Tablas y figura de frecuencia y porcentaje Para investigación descriptiva</p>

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDIDA
Satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	- Distribución física del ambiente de trabajo.	- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	Escala Categórica Ordinal: ▪ Alta ▪ Media ▪ Baja
		- Ambiente de trabajo confortable y cómodo.	- El ambiente donde trabajo es confortable. - La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. - En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	- Conformidad con el sueldo.	- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. - Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. - No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	
		- Expectativas económicas.	- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
	Políticas Administrativas	- Trato laboral recibido.	- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	
		- Grado de exigencia en el trabajo.	- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	
	Relaciones Sociales	- Horario de trabajo.	- Me disgusta mi horario. - El horario de trabajo me resulta incómodo.	
		- Ambiente creado en el trabajo.	- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	
		- Relaciones con los compañeros de trabajo.	- Me agradan trabajar con mis compañeros. - Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	
	Desarrollo Personal	- Solidaridad en el trabajo.	- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	
		- Significado que tiene el trabajo	- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	
		- Posibilidad de desarrollo personal.	- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. - Mi trabajo me hace sentir realizado.	
		- Agrado por el trabajo.	- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	
	Desempeño de tareas	- Logros obtenidos	- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	
		- Valor del trabajo.	- La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. - Me siento realmente útil con la labor que realizo. - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	

		- Agrado por las tareas.	- Me siento mal con lo que hago. - Mi trabajo me aburre. - Me gusta el trabajo que realizo. - Me siento complacido con la actividad que realizo.	
	Relación con la autoridad	- Relaciones con el jefe.	- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. - La relación que tengo con mis superiores es cordial. - No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	
		- Disposición del jefe.	- Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	
		- Valoración del jefe sobre mi trabajo.	- Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Fecha de la encuesta: ___/___/2021 Edad: _____ Género: M () F ()
Área de trabajo: _____ Cargo que ocupa: _____
Tiempo de Servicio: _____ Situación Laboral: Estable () Contratado ()

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Considere esta escala:

Totalmente de acuerdo	TDA
De acuerdo	DA
Indeciso	I
En desacuerdo	ED
Totalmente en desacuerdo	TED

ÍTEMS	TDA	DA	I	ED	TED
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 realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					

15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
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(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

¡Gracias por su participación!

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS


TITULO DE LA TESIS: “Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital De Santa, 2021”.

DIMENSIONES	ÍTEMES	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICARSE UN ITEM POR FAVOR INDIQUE)
Condiciones Físicas y/o Materiales	- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	4	4	4	4	
	- El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	4	
	- La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	4	4	4	4	
	- En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	4	4	4	
	- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	4	
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4	4	4	4	
	- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	4	
	- No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4	4	4	4	
	- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	4	
Políticas Administrativas	- Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	4	4	4	4	
	- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	4	4	4	4	
	- Me disgusta mi horario.	4	4	4	4	
	- El horario de trabajo me resulta incómodo.	4	4	4	4	
Relaciones Sociales	- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4	4	4	4	
	- Me agradan trabajar con mis compañeros.	4	4	4	4	
	- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	4	4	4	4	
	- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4	4	4	4	
Desarrollo Personal	- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	4	4	4	
	- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	4	4	4	4	
	- Mi trabajo me hace sentir realizado.	4	4	4	4	
	- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4	4	4	4	
	- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	4	4	4	4	
	- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	4	

Desempeño de tareas	- La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	4	4	4	4	
	- Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4	4	4	4	
	- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4	4	4	4	
	- Me siento mal con lo que hago.	4	4	4	4	
	- Mi trabajo me aburre.	4	4	4	4	
	- Me gusta el trabajo que realizo.	4	4	4	4	
	- Me siento complacido con la actividad que realizo.	4	4	4	4	
Relación con la autoridad	- Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	4	4	4	4	
	- Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	4	4	4	
	- La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4	4	4	4	
	- No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	4	4	4	4	
	- Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4	4	4	4	
	- Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO X
Validado por: Dra. Jenny Quispe Lopez		Fecha: 01 agosto 2021	
 Firma:	Teléfono: 043-404748	Email: Jenny.quispe@usanpedro.edu.pe	

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE EL ALFA DE CRONBACH

Piloto	Items / Reactivos / Preguntas																																				TOT
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	4	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	122
2	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
3	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	124
4	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	127
5	2	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	5	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	116
6	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	114
7	2	4	2	3	5	4	2	1	5	4	5	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	117
8	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	128
9	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133
10	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	124
11	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	127
12	2	4	4	3	5	4	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	3	4	3	4	107
13	2	4	5	3	4	3	1	1	4	4	4	3	3	1	1	1	1	4	1	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	97
14	2	4	2	3	4	3	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	1	4	2	4	3	1	3	3	3	3	4	104
VAR	0.8	0.2	0.9	0.4	0.2	0.4	0.4	1.3	0.2	0.0	0.2	0.5	0.5	1.7	0.4	0.4	0.6	0.1	0.3	0.2	0.5	0.5	0.9	0.2	0.1	0.3	0.0	1.6	0.2	0.2	1.9	0.2	0.2	0.1	0.1	0.2	96.5

$$KR-20 = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{Vt} \right)$$

- KR-20 = Coeficiente de Confiabilidad (Kuder-Richardson)
- k = Número total items en el instrumento.
- Vt: Varianza total.
- Sp.q = Sumatoria de la varianza de los items.
- p = TRC / N; Total de Respuestas Correctas (TRC) entre el Número de sujetos participantes (N)
- q = 1 - p

K =	36
VT =	96.5
∑p.q =	16.8
α =	0.8491

Si el coeficiente es cercano a 1 y mayor de 0.8000, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento; en este caso el valor encontrado es 0.8491, por lo que se puede afirmar que la escala cuenta con confiabilidad alta.

Anexo 5. Base de datos

n	Indicadores																																				Dimensiones							VARIABLE 1	
	Items / Reactivos / Preguntas																																				D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	V1	CAT V1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36									
1	4	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	18	12	12	15	22	22	21	122	MEDIA
2	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	13	4	14	24	20	24	118	MEDIA
3	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	17	14	8	15	23	23	24	124	MEDIA	
4	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	20	16	9	15	24	21	22	127	MEDIA	
5	2	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	5	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	13	14	7	15	24	22	21	116	MEDIA	
6	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	19	12	4	14	24	20	21	114	MEDIA	
7	2	4	2	3	5	4	2	1	5	4	5	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	14	14	9	13	23	23	21	117	MEDIA	
8	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	18	15	13	15	22	24	21	128	MEDIA
9	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	13	12	16	24	26	24	133	ALTA	
10	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	17	13	8	15	23	22	26	124	MEDIA
11	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	20	16	9	15	24	21	22	127	MEDIA	
12	2	4	4	3	5	4	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	2	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	4	3	4	3	12	14	7	13	21	21	19	107	MEDIA	
13	2	4	5	3	4	3	1	1	4	4	4	3	3	1	1	1	1	4	1	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	3	4	4	11	10	4	13	22	18	19	97	MEDIA	
14	2	4	2	3	4	3	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	1	4	2	4	3	1	3	3	3	4	11	12	9	12	22	19	19	104	MEDIA	
15	4	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	18	12	12	15	22	22	21	122	MEDIA
16	2	4	4	3	5	4	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	4	3	4	3	12	14	7	13	21	21	19	107	MEDIA
17	2	4	5	3	4	3	1	1	4	4	4	3	3	1	1	1	1	4	1	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	11	10	4	13	22	18	19	97	MEDIA
18	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	13	4	14	24	20	24	118	MEDIA	
19	2	4	5	3	4	3	1	1	4	4	4	3	3	1	1	1	1	4	1	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	11	10	4	13	22	18	19	97	MEDIA
20	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	20	16	9	15	24	21	22	127	MEDIA	
21	2	4	2	3	4	3	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	1	4	2	4	3	1	3	3	3	3	4	11	12	9	12	22	19	19	104	MEDIA
22	2	4	5	3	4	3	1	1	4	4	4	3	3	1	1	1	1	4	1	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	11	10	4	13	22	18	19	97	MEDIA
23	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	20	16	9	15	24	21	22	127	MEDIA	
24	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	20	16	9	15	24	21	22	127	MEDIA	
25	2	4	2	3	4	3	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	1	4	2	4	3	1	3	3	3	4	11	12	9	12	22	19	19	104	MEDIA	
26	2	4	2	3	4	3	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	1	4	2	4	3	1	3	3	3	4	11	12	9	12	22	19	19	104	MEDIA	
27	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	18	15	13	15	22	24	21	128	MEDIA	
28	2	4	2	3	5	4	2	1	5	4	5	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	14	14	9	13	23	23	21	117	MEDIA	
29	2	4	2	3	5	4	2	1	5	4	5	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	14	14	9	13	23	23	21	117	MEDIA	
30	2	4	2	3	5	4	2	1	5	4	5	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	14	14	9	13	23	23	21	117	MEDIA	
31	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	13	12	16	24	26	24	133	ALTA	
32	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	17	14	8	15	23	23	24	124	MEDIA	

33	2	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	5	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	13	14	7	15	24	22	21	116	MEDIA			
34	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	9	15	24	21	22	127	MEDIA
35	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	13	4	14	24	20	24	118	MEDIA	
36	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	18	15	13	15	22	24	21	128	MEDIA			
37	2	4	2	3	5	4	2	1	5	4	5	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	14	14	9	13	23	23	21	117	MEDIA
38	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	17	14	8	15	23	23	24	124	MEDIA
39	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	19	12	4	14	24	20	21	114	MEDIA		
40	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	20	16	9	15	24	21	22	127	MEDIA		
41	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	18	15	13	15	22	27	21	131	MEDIA			
42	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	17	14	8	15	23	23	24	124	MEDIA		
43	2	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	1	5	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	14	7	15	24	22	21	116	MEDIA		
44	1	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	3	1	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	16	12	4	14	24	20	21	111	MEDIA			
45	4	5	4	3	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	21	16	9	15	24	23	22	130	MEDIA			
46	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	17	13	8	15	23	22	26	124	MEDIA			
47	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	20	16	9	15	24	21	22	127	MEDIA			
48	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	13	12	16	24	26	24	133	ALTA			
49	2	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	5	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	13	14	7	15	24	22	21	116	MEDIA		
50	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	17	14	8	15	23	23	24	124	MEDIA		
51	2	4	4	3	5	4	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	4	3	4	3	12	14	7	13	21	21	19	107	MEDIA			
52	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	13	12	16	24	26	24	133	ALTA			
53	2	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	5	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	13	14	7	15	24	22	21	116	MEDIA			
54	1	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	15	13	8	15	23	22	26	122	MEDIA			
55	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	19	12	4	14	24	20	21	114	MEDIA			
56	4	2	5	4	5	2	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	2	4	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	19	10	4	14	24	21	19	111	MEDIA			
57	2	4	5	3	4	3	1	1	4	4	4	3	3	1	1	1	1	4	1	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	2	3	3	4	4	4	11	10	4	13	22	18	20	98	MEDIA			
58	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	13	4	14	24	20	24	118	MEDIA			
59	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	20	16	9	15	24	21	22	127	MEDIA			
60	4	4	5	4	5	2	1	1	4	2	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	13	4	14	22	20	22	114	MEDIA			
61	1	5	4	1	5	5	2	3	5	2	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	14	13	8	15	20	22	26	118	MEDIA			
62	4	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	18	12	12	15	22	22	21	122	MEDIA			
63	4	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	18	12	12	15	22	22	21	122	MEDIA			
64	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	13	4	14	24	20	24	118	MEDIA			
65	2	4	4	3	5	4	2	2	4	2	4	3	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	4	3	4	3	12	14	7	13	19	21	19	105	MEDIA			
66	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	17	15	13	15	22	24	21	127	MEDIA			
67	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	13	12	16	24	26	24	133	ALTA				
68	4	4	5	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	2	1	4	1	4	3	3	1	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	19	12	4	15	24	20	21	115	MEDIA				
69	2	4	2	3	5	4	2	1	5	4	5	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	14	14	9	13	23	23	21	117	MEDIA			

70	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	20	16	9	15	24	21	22	127	MEDIA					
71	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	3	1	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	17	13	8	15	23	22	26	124	MEDIA					
72	4	5	4	3	4	4	2	1	5	3	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	20	16	9	15	23	21	22	126	MEDIA					
73	2	4	2	3	5	4	2	1	5	4	5	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	4	3	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	14	14	9	13	23	23	21	117	MEDIA					
74	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	13	12	16	24	26	23	132	MEDIA					
75	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	19	16	9	15	24	20	22	125	MEDIA					
76	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	18	13	12	16	24	26	21	130	MEDIA
77	4	4	5	4	5	4	1	1	4	3	3	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	3	1	4	3	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	19	12	4	14	22	19	21	111	MEDIA					
78	2	4	2	3	4	3	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	1	4	2	4	3	1	3	3	3	3	4	11	12	9	12	22	19	19	104	MEDIA					
79	2	4	3	3	4	3	3	1	4	4	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	4	1	4	2	4	3	1	3	3	3	3	4	11	12	10	13	22	20	18	106	MEDIA					
80	3	4	2	3	3	3	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	1	4	2	4	3	1	3	3	3	3	4	12	12	9	12	22	18	19	104	MEDIA					
81	4	5	4	3	4	4	2	1	5	3	4	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	20	16	9	15	23	21	22	126	MEDIA						
82	2	4	4	3	5	4	2	2	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	3	4	1	4	1	3	3	1	3	4	3	4	3	12	14	7	13	21	21	19	107	MEDIA					