

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Satisfacción laboral del defensor público de la Provincia del
Santa, 2020

Trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias
Económicas y Administrativas

Autora:

Bohorquez Coronel Anne Shirley

Asesor

López Morillas Alejandro

Código ORCID 0000-0003-1263-6865

Chimbote- Perú

2021

Palabras claves

Tema : Satisfacción laboral
Especialidad : Administración

Key Words

Topic : Job satisfaction
Specialty : Administration

Línea de Investigación

Líneas de Investigación : Talento Humano
Área : Ciencias Sociales
Sub Área : Economía y Negocios
Disciplina : Negocios y Management

Titulo

Satisfacción laboral del Defensor Público de la Provincia del Santa, 2020

Resumen

La investigación tuvo como propósito identificar el nivel de satisfacción laboral del Defensor Público de la Provincia del Santa durante el periodo 2020; para lo cual se trabajó con una población conformada por 33 colaboradores pertenecientes a las Sedes de Chimbote y Nuevo Chimbote. Este estudio es aplicativo con diseño no experimental, de alcance descriptivo y de corte transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario considerando la escala de Likert, conformado por 20 ítems cuidadosamente seleccionados.

Como resultado, se obtuvo que el nivel de satisfacción laboral es regular bajo según percepción del 72.7% de los defensores públicos. Asimismo, según el género, el personal de sexo femenino, percibe la satisfacción laboral como medio bajo representando un 91.9%; en el caso de los colaboradores de sexo masculino, perciben que la satisfacción laboral es 68,2%.

Abstract

The purpose of the investigation was to identify the level of job satisfaction of the Public Defender of the Province of Santa during the 2020 period; for which we worked with a population made up of 33 collaborators belonging to the Chimbote and Nuevo Chimbote Headquarters. This study is applicative with a non-experimental design, descriptive in scope and cross-sectional. The survey technique was applied and as an instrument the questionnaire considering the Likert scale, made up of 20 carefully selected items.

As a result, it was obtained that the level of job satisfaction is medium low according to the perception of 72.7% of public defenders. Likewise, according to gender, female personnel perceive job satisfaction as medium low, representing 91.9%; In the case of male employees, they perceive that job satisfaction is 68.2%.

Índice

Palabras claves	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
Índice de tabla	vii
1. Introducción	8
2. Metodología	24
3. Resultados	27
4. Análisis y discusión.....	41
5. Conclusiones y recomendaciones	45
6. Referencias bibliográficas	49
7. Anexos.....	53

Índice de tabla

Tabla 1 <i>Matriz de conceptualización y operacionalización de la variable</i>	17
Tabla 2 <i>Distribución población de estudio</i>	19
Tabla 3 <i>Dimensiones del instrumento de medición</i>	20
Tabla 4 <i>Escala de Likert empleado en el instrumento de medición</i>	20
Tabla 5 <i>Fiabilidad del instrumento de medición documental</i>	21
Tabla 6 <i>Nivel de satisfacción laboral de los defensores públicos</i>	22
Tabla 7 <i>Nivel de Régimen y Clima Laboral</i>	23
Tabla 8 <i>Nivel de la Escala Remunerativa</i>	23
Tabla 9 <i>Nivel de las capacitaciones recibidas</i>	24
Tabla 10 <i>Nivel de la Tangibilidad</i>	24
Tabla 11 <i>Nivel de Satisfacción Laboral según sexo y edad</i>	25
Tabla 12 <i>Estadísticos de satisfacción laboral según sexo y edad</i>	26
Tabla 13 <i>Nivel de Régimen y Clima laboral según sexo y edad</i>	27
Tabla 14 <i>Estadísticos de régimen y clima laboral según sexo y edad</i>	28
Tabla 15 <i>Nivel de escala remunerativa según sexo y edad</i>	29
Tabla 16 <i>Estadísticos de escala remunerativa según sexo y edad</i>	30

Tabla 17 <i>Nivel de las capacitaciones según sexo y edad</i>	31
Tabla 18 <i>Estadísticos de capacitaciones según sexo y edad</i>	32
Tabla 19 <i>Nivel de la tangibilidad según sexo y edad</i>	33
Tabla 20 <i>Estadísticos de tangibilidad según sexo y edad</i>	34
Tabla 21 <i>Comparación de promedios de satisfacción laboral según sexo y edad...</i>	35

1. Introducción

A través del presente trabajo de investigación, se pretendió conocer los niveles de satisfacción laboral de una de las instituciones más representativas del sistema de justicia nacional, como son los Defensores Públicos; para lo cual, el estudio se ha enfocado en la Provincial del Santa; es necesario señalar que el sector público de nuestro país, brinda trabajo a muchos peruanos, hoy en día cerca de 1,5 millones de ciudadanos trabaja para alguna entidad del estado, bajo uno de 15 regímenes laborales, los cuales a su vez no representa una remuneración justa, o una forma de remuneración única, o un pago de beneficios sociales que garantice la estabilidad laboral esperada, lo cual representa una insatisfacción no solo para los trabajadores, sino también incide en la percepción de los usuarios, quienes muchas veces hacen sentir su malestar respecto al trato recibido por parte de los servidores de dichas entidades, lo que deviene en quejas, reclamos y denuncias.

En este sentido, se ha tenido por conveniente realizar la investigación mediante las características representativas de la satisfacción laboral en los Defensores Públicos de la Provincia del Santa, con la finalidad de mitigar la brecha del conocimiento en la línea de investigación; para cumplir con tal propósito es necesario revisar diferentes fuentes de información sobre la variable de interés, por cuanto, se analizó los siguientes trabajos de investigación.

Carhuachin (2019) en su estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de una pequeña empresa en la ciudad de Lima; para la realización del estudio de tipo predictiva transversa, se trabajó con una muestra de 47 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de satisfacción S21/26, a través del cual se tomaron en cuenta dimensiones como: satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión, con la calidad de producción y con la participación; asimismo, se les aplicó otro cuestionario de desempeño laboral, donde se evaluó componentes como: eficiencia, eficacia y calidad de servicios. De los resultados obtenidos se

determinó que, a mayor satisfacción laboral, mejor será el desempeño que muestren los colaboradores de la empresa.

Para Calle (2019) realizó el análisis de la satisfacción laboral en la empresa Nei Service EIRL situada en la ciudad de Talara, tuvo como objetivo principal encontrar las características de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa; siendo este un trabajo de tipo aplicado transversal de diseño no experimental; en la que se utilizó como instrumento un cuestionario de 26 preguntas empleando la escala de Likert, se aplicó a 40 trabajadores que forman parte de la empresa, los resultados mostraron que el 75% de los encuestados se encuentran satisfechos laboralmente, lo que se atribuye a las características de motivación; reconocimiento y ambientes aceptables para trabajar; no obstante, se precisó que la gerencia debe preocuparse un poco más por el tema de formación e información hacia el personal, toda vez que es una característica donde el nivel de satisfacción es regular a baja. Finalmente se recomendó a la gerencia que tome en cuenta fortalecer aspectos de seguridad y salud ocupacional, pues al ser una empresa que brinda servicios, es de vital importancia tener un óptimo conocimiento en seguridad.

Segura y Vásquez (2019) en su tesis relacionada al clima y la satisfacción laboral en obreros de una mina subterránea de Jauja, determino que existe una relación significativa entre ambas variables en estudio y por ende cuán importante es el clima laboral para la satisfacción de los empleados; de otro lado, Tello (2019) en su estudio relacionado también al clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche, demostró la relación significativa existente entre ambas variables, la cual de ser negativa afectaría en gran manera a la entidad; por su parte, Giron (2019) en su investigación sobre el clima y la satisfacción laboral para la Cadena de Autoservicios COESTI en la ciudad de Chiclayo, apoyo los resultados de los autores antes citados, además menciono que están variables influyen

significativamente en el comportamiento de los colaboradores y por ende en la realización de las actividades asignadas.

Huamani y Ascuña (2019) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur en el año 2018; el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, para lo cual utilizaron dos tipos de cuestionarios: cuestionario de gestión administrativa de Vicente Berthony y el cuestionario sobre satisfacción Laboral, las cuales fueron aplicadas a 108 trabajadores que conformaban la muestra, cuyo resultado confirma la hipótesis planteada: que existe una relación significativa entre las variables antes citadas; además se comprobó también que la entidad cuenta con un nivel de mediano a alto de satisfacción laboral y que ello se debe en gran parte a la gestión administrativa dentro de la institución.

Cardoza, Hidalgo, Peña, Pulido y Torres (2019) en el artículo científico realizado sobre a la satisfacción con la vida y satisfacción laboral de un determinado grupo de colaboradores de la Universidad Cesar Vallejo, filial Chimbote, cuyo objetivo fue identificar los aspectos más relevantes que infieren en las variables en estudio; esta investigación de tipo descriptivo - correlacional y de diseño no experimental, utilizaron dos cuestionarios, los cuales se aplicaron a una muestra de 130 trabajadores; determinando que existe una relación positiva alta, entre ambas variables en estudio, es decir, cuanto más satisfecho se sienta un trabajador con su vida, mayor será la satisfacción con la labor que realiza en su institución.

Salessi y Omar (2016) en su artículo científico titulado “Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla”, cuyo propósito ha sido adaptar y validar la escala de Satisfacción Laboral Genérica de la empresa Mac Donald y Mac Intyre para emplear en trabajadores argentinos. Se utilizó una versión adaptada de la “Escala de Satisfacción Laboral Genérica” y otros instrumentos estándares utilizados para

medir otros aspectos relevantes para el estudio. Se trabajó con una muestra de 328 trabajadores de las empresas en mención. Concluyendo que la Satisfacción Laboral se asocia positivamente con la confianza y el compromiso organizacional.

Gonzales (2017) en su tesis relacionada a la satisfacción laboral en la empresa Negocios y Inversiones ENTERPISE SAC, cuyo objetivo ha sido determinar el nivel de percepción respecto a la satisfacción laboral en la entidad antes citada; este estudio de tipo descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, utilizo como instrumento de recolección de datos la encuesta, la cual se aplicó al total de los trabajadores de la empresa (47), en el cual se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción general percibido es de nivel medio, señalando además que los factores y las interrelaciones personales, la condición de trabajo y la carga laboral en sí, se encuentran en un nivel de satisfacción de medio a alto, y que el punto de declive radica en el factor comunicación, toda vez que los empleados no se sienten seguros en la empresa pues no se les informa oportunamente las decisiones tomadas por la gerencia responsable, por tanto el autor concluye recomendando a los gerentes realizar actividades de integración y la realización de reuniones de coordinación y trabajo periódicas.

En otro contexto, Cabrera (2018), en su trabajo de investigación referente al clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de una Institución Publica Peruana, corroboro que ambas variables en estudio están estrechamente relacionadas, basando sus resultados en indicadores como: involucramiento de los empleados, labor realizada, la comunicación y la responsabilidad demostrada; asimismo, Pérez y Rivera (2015) en su tesis relacionada también al clima organizacional y la satisfacción laboral en el Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana, 2013, afirmo que entre estas variables existe un vínculo muy estrecho, señalando que un 57,9% de la población en estudio percibe un nivel medio tanto en el Clima Organizacional como en la Satisfacción Laboral en términos generales. Peña, Diaz y Carrillo (2015) en su artículo científico titulado “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción

Laboral en una pequeña empresa familiar”, permitió conocer la relación positiva que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una empresa ubicada en Monclava, Coahuila, México; concluyendo que, a mejor Clima Organizacional, mayor será el nivel de satisfacción laboral y por ende mejor será la productividad.

Así mismo, Leonardo (2018) en su investigación tuvo como objetivo comprobar si existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados de la empresa Novaplaza – Huaraz en el año 2018, este estudio fue de tipo aplicada, diseño no experimental, que contó con una población de 50 colaboradores de la empresa en mención, quienes respondieron un cuestionario a fin de conocer los resultados; confirmando de esta manera, que si existe una relación estrecha y significativa entre ambas variables en estudio; recomendando finalmente a la gerencia que, habilite un área de Recursos Humanos para que se encargue de mejorar los puntos declives que se han encontrado a fin de explotar el máximo potencial de los colaboradores.

En el caso de Romero (2017) en su estudio relacionado a la Satisfacción Laboral y la satisfacción marital en los agentes policiales de la dirección de investigación criminal, cuyo objetivo principal fue de identificar la relación entre la satisfacción laboral de un determinado grupo de agentes policiales con su satisfacción marital; siendo este un estudio no experimental y de tipo descriptivo; en el cual se utilizaron tres instrumentos de recolección de datos, obteniendo como resultado que sí existe una relación estrecha entre la satisfacción laboral y la marital, siendo este último una dimensión importante a considerar en toda organización, pues la gerencia al obtener estos datos podrá repotenciar el área de Bienestar Social enfocándose a integrar a las familias de sus colaboradores.

Para Saldarriaga (2017), en su investigación, cuyo objetivo principal fue determinar la existencia del efecto positivo de las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa APTUS, siendo un estudio de tipo cuantitativo; para obtener los resultados se aplicó a los 98 colaboradores una

encuesta con 35 preguntas cuidadosamente elaboradas; este estudio de campo, demostró que las condiciones laborales ofrecidas a estos servidores repercuten positivamente en la satisfacción durante las labores que realizan dentro de la organización, recomendando a los directivos enfatizar mejoras en los factores mencionados por sus servidores, tales como: ergonomía, capacitación y actividades recreativas y de integración.

Adicionalmente, Isla, Ordinola, Rondan y Villalva (2017) en su investigación acerca de la satisfacción laboral en mujeres ejecutivas de Lima Metropolitana, el cual tuvo por objetivo medir la satisfacción laboral percibida tomando en cuenta factores como: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos; investigación de tipo no experimental, descriptivo; utilizó como instrumento el cuestionario, el mismo que fue aplicado a una muestra de 150 mujeres correspondientes a una población de 5,874. De lo aplicado, se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral de estas mujeres ejecutivas es percibida en términos “regulares”. Aunado a esto, se resaltó que las mujeres se adaptan fácilmente al trabajo en equipo, lo cual tuvo importantes aportes en el desarrollo personal de estas profesionales.

Para Horna (2016) en su estudio, cuyo objetivo principal fue determinar la relación existente entre la satisfacción y el estrés laboral en una institución de Salud en la ciudad de Trujillo; investigación de tipo sustantivo – descriptivo, contó con una muestra conformada por 153 trabajadores, a quienes se les aplicó dos instrumentos para obtener los datos que permitieron conocer que existe una relación negativa y significativa entre ambas variables. Fernández (2015) en su estudio referido a la motivación y la satisfacción laboral en los Defensores Públicos de la Dirección Distrital de Lima – 2015, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre las variables de motivación y satisfacción laboral, percibidas por los servidores de la entidad en estudio; para la cual se utilizó el método cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, utilizando a una población de 137 Defensores Públicos, siendo confiable el instrumento utilizado.

De los resultados de obtuvo que solo el 15.67% de los trabajadores percibe un nivel alto en cuanto a la motivación recibida, y un 58.21% y 26.12% perciben un nivel medio y bajo respectivamente. Respecto a la satisfacción de los colaboradores, el 52.24% manifiesta un nivel medio en esta variable, el 13.43% nivel alto y finalmente el 34.33%, percibe un nivel bajo. Los resultados llevaron al autor a plantear ciertas recomendaciones en beneficio de los trabajadores y por ende de la entidad misma.

Rosales (2015) en su tesis referida a la Satisfacción Laboral y Satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana, buscó determinar las características laborales que deben estar presentes para propiciar la satisfacción de las personas y por ende un bienestar social; este trabajo no experimental y de tipo descriptivo, trabajó con una muestra de 90 trabajadores de un determinado centro de salud, a quienes se les aplicó 3 instrumentos para recopilar datos: Ficha de datos, Escala Chamba es Chamba y Escala de Satisfacción con la vida, concluyendo que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y su repercusión en el bienestar de las personas, resultados que si son tomados en cuenta por la gerencia de dicha entidad, podrían aplicar nuevas y mejores estrategias para que los colaboradores puedan sentirse a gusto con la función que cumplen, de esta manera se evitarían índices de estrés laboral o ansiedad dentro de la organización.

Respecto a la fundamentación científica para el presente estudio, se recurrió al texto de The Water y Coffee Company (2018), los gerentes de hoy tiene el gran reto de lograr establecer un equilibrio entre sus colaboradores, el cual debe este basado en una mezcla de satisfacción, motivación y felicidad; para lograr este equilibrio se requiere de un trato humanizado hacia los colaboradores, pues se tratarán temas muy íntimos y personales relacionados a cada uno de ellos. Es por ello que, la manera en cómo influyen los jefes inmediatos sobre sus subordinados, determinará el grado de productividad para la empresa o entidad; en este sentido, Alles (2007) refiere que la satisfacción laboral “es un conjunto de

sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo”. A fin de entender un poco más sobre los aspectos que influyen en la satisfacción laboral de un individuo, citaremos a continuación algunas diferentes teorías sobre motivación de las personas respecto a su entorno laboral.

De acuerdo a Franklin y Krieger (2012) Uno de los modelos de gestión motivacional más estudiados es la *Maslow*, la cual surgió a mediados del siglo XX, y plasma la idea de que los seres humanos trabajan con más eficacia cuando sus necesidades se ven satisfechas, pues a medida que el individuo satisface sus necesidades básicas, otras aún más sofisticadas adquieren importancia y determinan sus comportamientos. Según Maslow, las necesidades de las personas se jerarquizan de la siguiente forma: **Necesidades primarias** conformadas por a) las necesidades fisiológicas y b) las necesidades de seguridad; para el caso de las **Necesidades secundarias** están conformadas por a) las necesidades sociales, b) las necesidades de estima y por último, c) las necesidades de autorrealización. De acuerdo a esta teoría, cuando las necesidades primarias han sido satisfechas, van apareciendo gradualmente otras necesidades más complejas; estas solo se logran alcanzar si las necesidades más elementales han sido satisfechas, por tanto, no surgen en todas las personas por igual.

Otras de las teorías plasmadas en el texto de Franklin y Krieger (2012) es la postulada por Clayton P. Alderfer, a través de la cual se trata de reformular y actualizar la teoría de las necesidades de Maslow; por tanto, el sostiene que existen 3 categorías de necesidades: la categoría de existencia (referida a la satisfacción de los requerimientos básicos de existencia material y de supervivencia); la categoría de relación (referida a satisfacciones sociales y de autoestima); y finalmente la categoría de crecimiento (referida al deseo y necesidad de desarrollo, superación personal y autorrealización). Como cita el documento, Clayton sostuvo la posibilidad de combinar varias necesidades a la vez; asimismo, no creyó conveniente realizar una jerarquía de los mismos, puesto

que refiere que es posible que las tres puedan trabajar al mismo tiempo. Por lo que, esta teoría es más realista que la propuesta por Maslow.

Franklin y Krieger (2012), convinieron citar al autor Frederick Herzberg quien sostiene que la motivación de los individuos depende de dos factores importantes: a) **Factores higiénicos:** compuestas por los factores ambientales y físicos que rodean al trabajador (condiciones de trabajo, políticas de la empresa, remuneraciones, estabilidad laboral, seguridad, entre otros); tienen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento del trabajador; no obstante, cuando estas no cumplen con los estándares mínimos, traen consigo ciertos factores que promueven la insatisfacción entre los trabajadores de determinada organización o empresa. b) **Factores motivacionales:** relacionadas con las tareas y deberes propios del cargo a desempeñar, de las cuales se desprende un determinado nivel de satisfacción, el cual se verá reflejado en la productividad del trabajador; toda vez que, estos involucran ciertos sentimientos de autorrealización personal y profesional. Tal es así que, podemos indicar que cuando los factores motivacionales son altos, estos elevan la satisfacción de los trabajadores; sin embargo, cuando estos son bajos, desencadenan una pérdida de satisfacción que puede traer como consecuencia resultados desfavorables para la empresa. Se desprenden además los siguientes aspectos: reconocimiento, delegación de responsabilidad, empoderamiento, ascensos, capacitación y la posibilidad de desarrollar una línea de carrera. Por tanto, está bien decir que esta teoría destaca factores que parcialmente han sido olvidados por algunas organizaciones o empresas, quienes aún no han medido el impacto de la insatisfacción laboral.

Según Robbins y Judge (2009), los métodos para medir la satisfacción laboral son los siguientes: a) Método de calificación global y única, donde a través del cual se pide a los trabajadores que respondan a una interrogante como la siguiente: considerando todo, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con su trabajo?, cuyas respuestas están orientadas a marcar del 1 al 5, lo que quiere decir que va desde “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”.

Por otro lado, b) **Método de la suma de ciertas facetas en el trabajo.** Se identifica un cierto número de aspectos que pueden influir en la satisfacción laboral y, en base a ello, se le realiza un cuestionario al trabajador, a fin de conocer su percepción frente a cada uno de ellos. Estos factores pueden ser: cultura organizacional, remuneraciones, supervisión, capacitación, promoción, relaciones interpersonales, entre otros. Para obtener respuestas, se utiliza un sistema estandarizado, el cual se suma al final para promediar y hacer una calificación general. De acuerdo a las teorías de la motivación antes detalladas, se tiene como conveniente basar la presente investigación en la Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, pues en ella se pretende dar a conocer la importancia de aspectos como el entorno laboral y temas motivacionales, los cuales influyen significativamente en el nivel de la satisfacción (personal y profesional) de un trabajador y por ende su desempeño.

Para lograr los resultados que más se acerquen a la realidad del presente estudio, se aplicara el método Robbins y Judge (2009); para ello se elaborará un cuestionario en base a las dimensiones a estudiar, las cuales serán las siguientes: a) Régimen y Clima Laboral: se abordará el nivel de satisfacción con el actual régimen laboral de los servidores; además de la percepción del clima laboral dentro de la institución, aunado a la relación con el dirección y la administración de la entidad; b) Remuneraciones: se abarcará el nivel de satisfacción no solo en cuanto a la remuneración recibida, sino también a la percepción de beneficios sociales, y la escala remunerativa en comparación con otras instituciones cuyos servicios sean muy similares al de los defensores públicos; c) Capacitaciones: determinaremos el grado de compromiso que tiene la institución para con el crecimiento profesional de sus servidores, a través de las capacitaciones brindadas, así como la flexibilidad para el desarrollo personal dentro y fuera de la institución; d) Tangibilidad: analizaremos los aspectos relacionados con el entorno laboral, las condiciones de salubridad y seguridad, y las herramientas brindadas para el desempeño de las funciones del defensor público.

La justificación del trabajo de investigación permite conocer el nivel de satisfacción laboral que perciben los Defensores Públicos de la Provincia del Santa durante el periodo 2019, a fin de determinar los aspectos negativos y positivos relacionados a la satisfacción percibida. De esta manera, una vez obtenidos los resultados, se espera aportar con las recomendaciones que permita a la entidad en estudio tomar las medidas necesarias para gestionar mejoras en cuanto talento humano dentro de la institución.

Los beneficios sociales de la presente investigación estarán orientados directamente a los colaboradores y a la población de la provincia del Santa, toda vez que los resultados obtenidos permitirán que la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, tenga el conocimiento necesario para la realización de las mejoras correspondientes, con el propósito de mejorar la calidad de servicio que se brinda al usuario en estado de vulnerabilidad. Adicionalmente, brinda información relevante, la cual será de suma importancia para la comunidad académica y de investigación para disminuir la brecha del conocimiento sobre el problema planteado en la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de la provincia del Santa.

Con respecto a los beneficios teóricos o metodológicos, la investigación contribuye a extender los resultados obtenidos sobre la satisfacción laboral de los defensores públicos, para posteriormente contrastarlos con investigación similares y la realización de análisis conjuntos, considerando, el sexo y edad según el contexto de los propios colaboradores; así mismo, no se cuentan con estudios similares realizados en la institución, por cuanto, es conveniente para afianzar un mayor conocimiento sobre la caracterización de la variable satisfacción laboral; se cumple con la factibilidad de la investigación, debido que se dispone de los recursos para su desarrollo de forma integral. Como justificación práctica, servirá para poder tomar decisiones en la mejora de la institución de acuerdo a los resultados obtenidos y de esa manera lograr superar

las debilidades que enfrenta actualmente. Por ende, será modelo para otras sedes y/o instituciones de igual o similar rubro.

Sobre el problema de investigación en la presente investigación se contextualiza en la realidad laboral en el sector, el cual es un tema preocupante; existe muchos inconvenientes por parte de los servidores públicos, quienes hacen sentir su pesar a través de manifestaciones, protestas y huelgas indefinidas; por su parte, afecta los usuarios son los más perjudicados, toda vez que son testigos y víctimas de una mala atención por parte de los operadores estatales. De acuerdo a O'Hara (2020), una agrupación política ha presentado en el Congreso de la Republica un nuevo proyecto de ley (6262-2020) que busca eliminar el régimen de Contratación Administrativa de Servicios en el sector público e incorporar a todos los servidores públicos al Decreto Legislativo 276, el cual brinda más beneficios a los trabajadores, por ejemplo: dos gratificaciones al año, CTS y bonificación por maternidad; lo cual también aporta un grado de estabilidad y protección laboral, tan importante para el óptimo desempeño de funciones.

En la Provincia del Santa actualmente laboral los 33 Defensores Públicos, divididos en las Sedes de Chimbote y Nuevo Chimbote, de los cuales la mayor parte son del área penal, y el resto del área de víctimas y familia. Estos servidores laboran bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicios CAS, con el sueldo asignado, dos aguinaldos por año, vacaciones por el periodo de un mes, y ningún otro tipo de beneficio social; estos profesionales en materia de justicia consideran que el régimen laboral en el que se encuentran no les proporciona la estabilidad esperada, y consideran que el Estado Peruano debería preocuparse por unificar un solo régimen laboral.

Otra forma de percibir la insatisfacción de estos servidores, es a través de la sobre carga laboral – sobre todo en el área de familia – quienes no se abastecen para atender a todos los usuarios por igual; de otro lado, el cruce de audiencias y diligencias de último minuto, provocada por la mala praxis de los abogados privados que son subrogados en los juzgados, hace que los Defensores

Públicos – sobre todo en el área penal – no concurren a todas las audiencias previamente programadas, lo cual también es causa para que los usuarios se acerquen a las oficinas administrativas a presentar sus quejas y denuncias, ofuscados por estas faltas, y si a todo esto se le suma la carga administrativa que deben realizar estos servidores y las falencias en los Sistemas que se manejan en la institución, pudiéndose observar que muchos de ellos tienen una apariencia estresada, malhumorada y por ende insatisfechos. Por lo descrito anteriormente, conlleva a realizarnos la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que tienen los Defensores Públicos de la provincia del Santa durante el periodo 2020?

La conceptualización y operacionalización de la variable en el presente estudio de investigación esa referenciada por Robbins y Judge (2009), quien ha definido la satisfacción laboral como el resultado pragmático de las cualidades de la labor a desempeñar. En otro contexto el sitio web afirma que la satisfacción laboral está ligada a las opiniones, creencias y pensamientos positivos o negativos que tiene el colaborador sobre su empleo y sus funciones, lo cual se verá reflejado en su comportamiento y por ende en su productividad (StarmeupBlog, 2018).

Por su parte, Chávez (2015) en su Diccionario de Recursos Humanos, indica que, para realizar un estudio de satisfacción laboral en cualquier organización o empresa, se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral va a estar de acuerdo a los intereses personales del colaborador. Puntaje de cada empleado obtenido en el cuestionario de satisfacción laboral, en función a cuestiones mínimas o dimensiones relacionadas al lugar donde se trabaja, tales como el régimen y clima laboral, las remuneraciones, las capacitaciones obtenidas y aspectos tangibles como el confort y la seguridad dentro de las instalaciones donde se desarrolla la labor.

Las dimensiones de las variables de la satisfacción laboral se definen a continuación: a) Régimen y clima laboral, según el sitio web R&C

Consulting (2017), se define como el acopio de los roles y acciones del Estado, el cual es ejecutado por los servidores públicos.

Cabe mencionar que actualmente existen aproximadamente 15 regímenes entre generales y especiales; b) Remuneraciones, el blog economiasimple.net (2016) define la remuneración como la contraprestación que se da a un individuo por un servicio prestado, el cual se cumple en el momento y lugar pactado por las partes involucradas. c) Capacitaciones, de acuerdo con Sanchez (2010), la capacitación es la agrupación de roles formativos encaminada para por la institución para aumentar los conocimientos técnicos de los trabajadores lo que permitirá potenciar y mejorar su desempeño; d) Tangibilidad, según el Diccionario Actual (2017), tangible es aquello que se advierte utilizando los sentidos y con instrumentos que permiten distinguirlos. A continuación, se muestra la matriz de conceptualización y operacionalización de la variable de interés.

Tabla 1
Matriz de conceptualización y operacionalización de la variable

Definición		Dimensiones	Indicadores
Conceptual	Operacional		
La Satisfacción respecto al trabajo, está ligada a las opiniones, creencias y pensamientos ya sean positivos o negativos que tiene el colaborador sobre su empleo y sus funciones, lo cual se verá reflejado en su comportamiento y por ende en su productividad. (StarmeupBlog, 2018)	Puntaje de cada empleado obtenido en el cuestionario de satisfacción laboral, en función a cuestiones mínimas o dimensiones relacionadas al lugar donde se trabaja, tales como el régimen y clima laboral, las remuneraciones, las capacitaciones	Régimen y clima Laboral	- Nivel de satisfacción sobre el régimen laboral. - Nivel de satisfacción con el clima laboral.
		Remunerativa	- Nivel de satisfacción remunerativa.
	obtenidas y aspectos tangibles como el confort y la seguridad dentro de las instalaciones donde se desarrolla la labor.	Capacitación	- Nivel de aceptación sobre las capacitaciones recibidas. - Nivel de expectativas a largo plazo dentro de la Institución.
		Tangibilidad	- Nivel de satisfacción respecto al área de trabajo.

El presente estudio de investigación plantea como respuesta a priori como una tentativa para su corroboración posterior mediante la observación, la hipótesis es la siguiente:

H₁: El nivel de satisfacción laboral de los Defensores Públicos de la Provincia del Santa en el periodo 2020, es alto.

La investigación tuvo como objetivo general, identificar el nivel de satisfacción laboral del defensor público de la provincia del Santa en el periodo 2020; para lo cual se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- Describir el nivel del régimen y clima laboral según percepción de los defensores públicos de la Provincia del Santa.
- Establecer el nivel de remuneración según percepción de los defensores públicos de la Provincia del Santa.
- Determinar el nivel de capacitación según percepción de los defensores públicos de la Provincia del Santa.
- Especificar el nivel de tangibilidad según percepción de los defensores públicos de la Provincia del Santa.

2. Metodología

El tipo de investigación empleada en el estudio corresponde a una investigación básica, en vista que busca generar nuevos conocimientos sobre la satisfacción laboral ampliando la línea de investigación; tuvo con enfoque cuantitativo, en virtud que se empleó una escala de medición numérica y métodos estadísticos para contrastar la hipótesis; de alcance descriptivo, la cual tiene el propósito de describir la variable de estudio (Hernández, 2010).

El diseño para la presente investigación, fue de tipo no experimental, de corte transversal, es decir, la investigación fue observacional, debido a la inexistencia de manipulación de las variables, donde los datos fueron recolectados en una única oportunidad o momento (Hernández, 2010).

En cuanto a la población estuvo conformada por 33 defensores públicos de la provincia del Santa. Por tanto, no será necesario trabajar con una muestra, pues la población es reducida, haciendo factible la aplicación del instrumento de medición conforme se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2
Distribución población de estudio

N	Sede	Número
1.	Chimbote	23
2.	Nuevo Chimbote	10
Total		33

Respecto a los instrumentos de medición, se utilizó el cuestionario a través del cual se cuantificaron y compararon los datos que se recopilaron de la población de estudio, obteniendo información relevante referente a la percepción que tienen los defensores públicos sobre la variable de interés, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción laboral; el análisis estadístico se desarrolló considerando los enfoques cualitativo y cuantitativo considerando la técnica de baremación, utilizando los percentiles 30 y 70 para el instrumento de medición

Para la medición de la variable satisfacción labora, se empleó el instrumento cuyas dimensiones y el número de indicadores se describen a continuación en la Tabla 3.

Tabla 3

Dimensiones del instrumento de medición

N°	Descripción	Indicadores
1.	Régimen y clima laboral	9
2.	Remunerativa	2
3.	Capacitación	6
4.	Tangibilidad	3
Total		20

El instrumento de medición tuvo respuestas con varias opciones o alternativas, empleando la escala de Likert, según contexto de cada ítem; a continuación, se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4

Escala de Likert empleado en el instrumento de medición

N°	Descripción	Valoración
1.	Totalmente de acuerdo	5
2.	De acuerdo	4
3.	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
4.	En desacuerdo	2
5.	Totalmente en desacuerdo	1

La validación por jueces fue el procedimiento para realizar la validez de contenido de las escalas de medición, fue realizado por tres jueces investigadores, quienes realizaron un análisis minucioso y riguroso, aportando valor significativo, el cual permitió una mejora considerable en el instrumento de medición.

Se determinó la confiabilidad de la escala mediante el estadístico Alfa de Cronbach, para el instrumento de medición obteniéndose como resultado.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento de medición documental

Descripción	Alfa de Cronbach	Ítems
Satisfacción laboral	0,753	20

En base a la información contenida en la Tabla 5, se deduce que los instrumentos de medición para la satisfacción laboral son confiables, según el coeficiente de confiabilidad obtenido mediante la prueba alfa de Cronbach, es de 0.753 considerado como muy aceptable.

Asimismo, se utilizó los percentiles 30 y 70 para el conjunto de datos con el propósito de realizar la baremación y clasificar o categorizar en tres intervalos o grupos las variables de estudio, al respecto el instrumento para la medición de la variable satisfacción laboral, el grupo alto se encuentra entre los valores [62–65], regular se ubica en el intervalo [57-61] y la categoría de bajo, ubicado entre [49 – 56]; en el Anexo 5, se describe de forma detallada. Para el caso del factor edad, los valores fluctúan entre los siguientes intervalos, para joven comprende [18–39] y para adulto entre [40–59].

3. Resultados

Según la opinión de los defensores públicos de la provincia del Santa, se tiene la descripción de los resultados, los cuales se muestra a continuación:

En base al objetivo general planteado en el estudio, se muestra los resultados obtenidos para determinar el nivel de satisfacción laboral del defensor público de la provincia del Santa, mediante la aplicación del instrumento de medición a 33 personas; los cuales se describen a continuación:

Tabla 6
Nivel de satisfacción laboral de los defensores públicos

Descripción	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Defensores Públicos	12	36.3	12	36.4	9	27.3	33	100.0

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 6, se observa que el 72.7% de los defensores públicos de la Provincia del Santa percibe la satisfacción laboral como regular-bajo, y solo el 27.3% de ellos tiene una percepción alta de satisfacción laboral. Por lo que se infiere que hay factores que contribuyen a la insatisfacción de los colaboradores, lo que posiblemente repercute en su desempeño profesional y laboral.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos del presente estudio.

Los resultados obtenidos para describir el nivel del régimen y clima laboral según percepción de los defensores públicos de la Provincia del Santa se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 7
Nivel del régimen y clima laboral

Descripción	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Defensores Públicos	14	42.4	10	30.3	9	27.3	33	100.0

Vistos los resultados de la Tabla 7, se evidencia que el 72.7% de los defensores públicos de la Provincia del Santa percibe un nivel regular-bajo en cuanto a la satisfacción con el régimen y clima laboral, lo que significa que no están conformes con los termino y detalles de esta dimensión; y el 27.3% refiere estar conforme con estos factores laborales, es decir su nivel de satisfacción es alto.

Asimismo, se buscó establecer el nivel de la escala remunerativa de los defensores públicos de la Provincia del Santa, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 8
Nivel de la escala remunerativa.

Descripción	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Defensores Públicos	10	30.3	21	63.6	2	6.1	33	100.0

Según lo vertido en la Tabla 8, observamos que el 93.9% de los defensores públicos de la Provincia del Santa percibe que su satisfacción respecto a la escala remunerativa es regular-bajo; y solo el 6.1% de estos colaboradores se siente totalmente satisfecho con su remuneración, pues su nivel de satisfacción es alto.

De igual forma determinados el nivel de capacitaciones recibidas de los defensores públicos de la Provincia del Santa, encontrando los resultados que a continuación se detallan:

Tabla 9
Nivel de las capacitaciones recibidas.

Descripción	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Defensores Públicos	10	30.3	15	45.5	8	24.2	33	100.0

En vista de los resultados detallados en la Tabla 9, apreciamos que el 45.5% de los defensores públicos de la Provincia del Santa se siente regularmente satisfecho con las capacitaciones brindadas por la institución; de otro lado el 30.3% de dichos colaboradores tiene una percepción baja respecto a las capacitaciones que se le brindan, por lo que inferimos que es insuficiente para su desarrollo profesional; finalmente un 24.2% de ellos considera que las capacitaciones recibidas son idóneas y cumplen sus expectativas, por tanto su nivel satisfacción es alto.

Finalmente, especificamos el nivel de los aspectos tangibles según percepción de los defensores públicos de la Provincia del Santa, siendo los siguientes resultados obtenidos:

Tabla 10
Nivel de la tangibilidad

Descripción	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Defensores Públicos	13	39.4	14	42.4	6	18.2	33	100.0

De los resultados mostrados en la Tabla 10, observamos que la valoración de este factor es de nivel regular-bajo, pues para el 42.4% de los defensores públicos de la Provincia del Santa el nivel de satisfacción es regular; para el 39.4% de ellos la percepción es baja; contrario al 18.2% restante quienes refieren sentirse satisfechos, por tanto, su valoración es alta en cuanto a esta dimensión.

En este orden de ideas, mostraremos la caracterización de la variable satisfacción laboral según sexo y edad.

De acuerdo al objetivo general planteado en el presente estudio, se muestra los resultados obtenidos para identificar el nivel de satisfacción laboral del defensor público de la provincia del Santa según sexo y edad de los colaboradores:

Tabla 11
Nivel de satisfacción laboral según sexo y edad

Descripción	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sexo								
Femenino	5	45.5	4	36.4	2	18.2	11	100.0
Masculino	7	31.8	8	36.4	7	31.8	22	100.0
Total	12	36.4	12	36.4	9	27.3	33	100.0
Edad								
Joven	3	50.0	2	33.3	1	16.7	6	100.0
Adulto	9	33.3	10	37.0	8	29.6	27	100.0
Total	12	36.4	12	36.4	9	27.3	33	100.0

Vista la Tabla 11, donde la variable satisfacción laboral fue analizada tomando en consideración el sexo y la edad de los defensores públicos de la Provincia del Santa; obtuvimos que el 81.9% del personal de sexo femenino indico que su percepción respecto a la satisfacción laboral es regular-bajo, mientras que solo el 18.2% de ellas refiere que su percepción frente a esta variable es alto; en el caso del sexo masculino, el 68.2% manifestaron que su nivel de satisfacción se encuentra en un nivel regular-bajo, y solo el 31.8% de ellos preciso que su percepción es alta. Por otro lado, el 83.3% de los jóvenes señala que el nivel de satisfacción para ellos es regular-bajo, y el 16.7% restante indica que su nivel de satisfacción laboral es alto; a diferencia del 70.3% de los adultos, que indicaron que su nivel de satisfacción es regular-bajo; y solo el 29.6% como preciso que para ellos es alto.

A continuación, los resultados obtenidos mediante un enfoque cuantitativo para la variable satisfacción laboral según los defensores públicos, considerando el sexo y la edad:

Tabla 12
Estadísticos de satisfacción laboral según sexo y edad

Estadísticos	Sexo		Edad	
	Femenino	Masculino	Joven	Adulto
Elementos	11	22	6	27
Promedio	57.455	58.273	56.833	58.259
Desviación Estándar	4.321	4.773	4.07	4.712
Mínimo	52	49	52	49
Máximo	65	65	63	65

La variable satisfacción laboral, según la información mostrada en la Tabla 12, se puede indicar que el personal de sexo femenino está conformado por 11 personas, quienes han evaluado en un intervalo comprendido entre 52 y 65, obteniendo como promedio el valor de 57.455 y una desviación estándar de 4.321; en el caso del sexo masculino, se conforma por 22 personas, donde se obtiene un promedio de 58.273 y una desviación estándar de 4.773, la valoración realizada estuvo considerada en un intervalo entre 49 y 65..

Respecto a la edad, los jóvenes estuvieron conformado por 6 defensores, quienes brindaron opinión sobre la dimensión, se obtuvo un promedio igual al 56.833 y desviación estándar de 4.07, donde las valoraciones de sus respuestas estuvieron en un intervalo comprendido entre 52 y 63; por otro lado, el grupo de adultos, conformado por 27 persona, obtuvo un promedio de 58.259 y una desviación del 4.712 mediante un intervalo de puntajes definido entre 49 y 65.

Los resultados obtenidos para el primer objetivo específico, describir el nivel de satisfacción de los defensores públicos respecto al régimen y clima laboral según sexo y edad.

Tabla 13
Nivel del régimen y clima laboral según sexo y edad

Descripción	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sexo								
Femenino	5	45.5	3	27.3	3	27.3	11	100.0
Masculino	9	40.9	7	31.8	6	27.3	22	100.0
Total	14	42.4	10	30.3	9	27.3	33	100.0
Edad								
Joven	3	50.0	1	16.7	2	33.3	6	100.0
Adulto	11	40.7	9	33.3	7	25.9	27	100.0
Total	14	42.4	10	30.3	9	27.3	33	100.0

En la Tabla 13, las dimensiones régimen y clima laboral fueron analizados considerando el sexo y la edad de los defensores públicos; donde se obtuvieron los siguientes resultados: según el sexo femenino, se observa que el 72.8% considera que su percepción frente a las dimensiones antes mencionadas como regular-bajo, y el 27.3% lo considera como alto; respecto al sexo masculino, el 72.7% catalogaron su nivel de satisfacción como regular-bajo, y el 27.3% como alto. De acuerdo a los jóvenes, el 66.7% de ellos indican que su nivel de satisfacción en este punto es regular-bajo, y únicamente el 33.3% lo consideran alto; en cuanto a los adultos, el 74% de ellos tiene la percepción de satisfacción frente a esta dimensión como regular-bajo, y como alto por el 25.9% de los colaboradores encuestados.

A continuación, los resultados mediante un enfoque cuantitativo para la dimensión régimen y clima laboral en los defensores públicos, se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 14

Estadísticos del régimen y clima laboral según sexo y edad

Estadísticos	Sexo		Edad	
	Femenino	Masculino	Joven	Adulto
Elementos	11	22	6	27
Promedio	28.455	28.227	28.333	28.296
Desviación Estándar	2.018	3.054	2.805	2.757
Mínimo	26	22	24	22
Máximo	31	33	31	33

En base a la Tabla 14, se puede apreciar que el personal de sexo femenino está conformado por 11 personas, quien han evaluado a la dimensión en un intervalo entre 26 y 31, obteniendo como promedio el valor de 28.455 y una desviación estándar de 2.018; en el caso del sexo masculino, se conforma por 22 personas, donde se obtiene un promedio de 28.227 y una desviación estándar de 3.054, la valoración realizada estuvo considerada en un intervalo entre 22 y 33.

Respecto a la edad, los jóvenes evaluados fueron en numero de 6, quienes brindaron opinión sobre la dimensión, se obtuvo un promedio igual al 28.333 y desviación estándar de 2.805, donde las valoraciones de sus respuestas estuvieron en un intervalo comprendido entre 24 y 31; por otro lado, el grupo de adultos, conformado por 27 persona, obtuvo un promedio de 28.296 y una desviación del 2.757 mediante un intervalo de puntajes definido entre 22 y 33.

Para el segundo objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción de los defensores públicos respecto a la escala remunerativa según sexo y edad se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 15

Nivel de la escala remunerativa según sexo y edad

Descripción	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sexo								
Femenino	2	18.2	8	72.7	1	9.1	11	100.0
Masculino	8	36.4	13	59.1	1	4.5	22	100.0
Total	10	30.3	21	63.6	2	6.1	33	100.0
Edad								
Joven	3	50.0	3	50.0	0	0.0	6	100.0
Adulto	7	25.9	18	66.7	2	7.4	27	100.0
Total	10	30.3	21	63.6	2	6.1	33	100.0

De acuerdo a la Tabla 15, se observa la valoración de la dimensión escala remunerativa de los defensores públicos de la provincia del Santa, la misma que fue analizada tomando en consideración el sexo y la edad; donde obtuvimos los siguientes resultados: el 90.9% del personal de sexo femenino, tiene una percepción de satisfacción de regular-bajo, en tanto que solo el 9.1% de ellas refiere estar conforme con la escala remunerativa, pues su nivel de satisfacción es alto; a diferencia del sexo masculino, donde el 95.5% de ellos manifiesta que su nivel de satisfacción es regular-bajo, y un mínimo del 4.5% de ellos manifiesta también estar conforme, pues su nivel de satisfacción es alto. Por su parte el 100% de los jóvenes indican que su nivel de satisfacción es de regular-bajo; mientras el 92.6% de los adultos opinaron que hay factores por lo que no se encuentran del todo satisfechos, es por ello que su nivel de satisfacción es regular-bajo, y solo el 7.4% de la población adulta indico estar conforme con su remuneración, pues su nivel de satisfacción es alto.

Asimismo, los resultados mediante un enfoque cuantitativo para la dimensión escala remunerativa en los defensores públicos, se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 16

Estadísticos de la escala remunerativa según sexo y edad

Estadísticos	Sexo		Edad	
	Femenino	Masculino	Joven	Adulto
Elementos	11	22	6	27
Promedio	7.182	6.864	6.5	7.074
Desviación Estándar	1.25	1.207	1.378	1.174
Mínimo	5	5	5	5
Máximo	9	9	8	9

Vista la Tabla 16, la evaluación para la dimensión escala remunerativa, se puede apreciar que el personal de sexo femenino ha evaluado la dimensión en un intervalo entre 5 y 9, obteniendo como promedio el valor de 7.182 y una desviación estándar de 1.25; en el caso del sexo masculino, se conforma por 22 personas, donde se obtiene un promedio de 6.864 y una desviación estándar de 1.207, la valoración realizada estuvo considerada en un intervalo entre 5 y 9.

Respecto a la edad de los defensores públicos, los jóvenes evaluados fueron en número de 6, quienes brindaron opinión sobre la dimensión, se obtuvo un promedio igual al 6.5 y desviación estándar de 1.378, donde las valoraciones de sus respuestas estuvieron en un intervalo comprendido entre 5 y 8; por otro lado, el grupo de adultos, obtuvo un promedio de 7.074 y una desviación del 1.174 mediante un intervalo de puntajes definido entre 5 y 9.

Igualmente, para el tercer objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción de los defensores públicos respecto a las capacitaciones recibidas según sexo y edad, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 17
Nivel de las capacitaciones según sexo y edad

Descripción	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sexo								
Femenino	5	45.5	5	45.5	1	9.0	11	100.0
Masculino	5	22.7	10	45.5	7	31.8	22	100.0
Total	10	30.3	15	45.5	8	24.2	33	100.0
Edad								
Joven	2	33.3	2	33.4	2	33.3	6	100.0
Adulto	8	29.6	13	48.1	6	22.2	27	100.0
Total	10	30.3	15	45.5	8	24.2	33	100.0

Conforme a la Tabla 17, la dimensión capacitación fue evaluada considerando los factores sexo y edad de los defensores públicos de la Provincia del Santa; obteniendo los siguientes resultados: de acuerdo al género, el 91% de las féminas asegura que su nivel de satisfacción en cuanto a las capacitaciones recibidas es regular-bajo, mientras que el 9% restante indica que su nivel es alto; es decir están conformes con lo brindado por la institución; en cuanto a los varones, el 68.2% de ellos catalogaron su nivel como regular-bajo, y el 31.8% como alto. Respecto a la edad, el 66.7% de los jóvenes indicaron que su nivel de satisfacción es regular-bajo, mientras que el 33.3% restante asegura estar de acuerdo con las capacitaciones recibidas, es decir su percepción en cuanto a esta dimensión es alto; por su parte el 77.7% de la población adulta señaló que su nivel de satisfacción frente a esta dimensión es regular-bajo, diferencia del 22.2% restante, quienes señalaron que su nivel de satisfacción es alto.

Analizamos los resultados mediante un enfoque cuantitativo para la dimensión capacitación en los defensores públicos, los cuales se detallan en la tabla siguiente:

Tabla 18

Estadísticos de capacitación según sexo y edad

Estadísticos	Sexo		Edad	
	Femenino	Masculino	Joven	Adulto
Elementos	11	22	6	27
Promedio	15.909	16.818	16.167	16.593
Desviación Estándar	1.814	2.174	2.041	2.117
Mínimo	14	13	14	13
Máximo	20	22	19	22

La interpretación sobre la dimensión capacitación según la Tabla 18, se puede apreciar que el personal de sexo femenino ha evaluado en un intervalo entre 14 y 20, obteniendo como promedio el valor de 15.909 y una desviación estándar de 1.814; en el caso del sexo masculino, se conforma por 22 personas, donde se obtiene un promedio de 16.818 y una desviación estándar de 2.174, la valoración realizada estuvo considerada en un intervalo entre 13 y 22.

Respecto a la edad de los defensores públicos, los jóvenes evaluados fueron en número de 6, quienes brindaron opinión sobre la dimensión, se obtuvo un promedio igual al 16.167 y desviación estándar de 2.041, donde las valoraciones de sus respuestas estuvieron en un intervalo comprendido entre 14 y 19; por otro lado, el grupo conformado por 27 adultos, obtuvo un promedio de 16.593 y una desviación del 2.117 mediante un intervalo de puntajes definido entre 13 y 22.

Por consiguiente, los resultados del cuarto objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción de los defensores públicos respecto a la tangibilidad en el área de trabajo según sexo y edad, se muestra a continuación:

Tabla 19

Nivel de la tangibilidad según sexo y edad

Descripción	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sexo								
Femenino	7	63.6	2	18.2	2	18.2	11	100.0
Masculino	6	27.3	12	54.5	4	18.2	22	100.0
Total	13	39.4	14	42.4	6	18.2	33	100.0
Edad								
Joven	3	50.0	2	33.3	1	16.7	6	100.0
Adulto	10	37.0	12	44.4	5	18.5	27	100.0
Total	13	39.4	14	42.4	6	18.2	33	100.0

Conforme a lo expuesto en la Tabla 19, se observa la dimensión, la cual fue evaluada considerando los factores sexo y edad; para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados: el 81.8% del personal de sexo femenino, percibe el nivel de satisfacción de regular-bajo, mientras que el 18.2% de ellas tiene una percepción alta sobre esta dimensión; a diferencia del sexo masculino, donde el 81.8% de ellos califica su nivel como regular-bajo, y el 18.2% restante como alto. En cuanto a los jóvenes, el 83.3% de ellos refiere tener una percepción de regular-bajo en esta dimensión, contrario al 16.7% restante quienes están conformes, pues su nivel es alto; por su parte el 81.4% de los adultos precisaron tener un nivel también bajo-regular, contrario al 18.5% de ellos, quienes lo califican como alto.

Siguen con los resultados mediante un enfoque cuantitativo para la dimensión tangibilidad en los defensores públicos, se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 20

Estadísticos de tangibilidad según sexo y edad

Estadísticos	Sexo		Edad	
	Femenino	Masculino	Joven	Adulto
Elementos	11	22	6	27
Promedio	5.909	6.364	5.833	6.296
Desviación Estándar	1.578	1.364	1.472	1.436
Mínimo	4	3	4	3
Máximo	9	9	8	9

En la Tabla 20, se puede apreciar que los defensores públicos de sexo femenino han evaluado en un intervalo entre 4 y 9, obteniendo como promedio el valor de 5.909 y una desviación estándar de 1.578; en el caso del sexo masculino, se conforma por 22 personas, donde se obtiene un promedio de 6.364 y una desviación estándar de 1.364, la valoración realizada estuvo considerada en un intervalo entre 3 y 9.

Respecto a la edad de los defensores públicos, los jóvenes evaluados fueron en número de 6, quienes brindaron opinión sobre la dimensión, se obtuvo un promedio igual al 5.833 y desviación estándar de 1.472, donde las valoraciones de sus respuestas estuvieron en un intervalo comprendido entre 4 y 8; por otro lado, el grupo conformado por 27 adultos, obtuvo un promedio de 6.296 y una desviación estándar del 1.436 mediante un intervalo de puntajes definido entre 3 y 9.

Finalmente, los resultados para el quinto objetivo específico, comparar el nivel de satisfacción laboral de los defensores públicos de la provincia del Santa considerando la edad y sexo, se muestra a continuación:

Tabla 21

Comparación de promedios de satisfacción laboral según sexo y edad

Descripción	t	Gl	p-valor
Sexo	-0.478	31	0.636
Edad	-0.685	31	0.499

En la Tabla 21, se observa los resultados de las pruebas estadísticas, obteniendo un p-valor superior al 0.05, en tal sentido, no existe diferencia de medias entre los grupos según los factores sexo y edad. Por consiguiente, se acepta la hipótesis nula, no existe diferencia en la satisfacción laboral según los factores sexo y edad conforme se contrasta mediante la prueba estadística realizada.

En definitiva, se puede visualizar la figura de cajas y bigotes de la variable analizada.

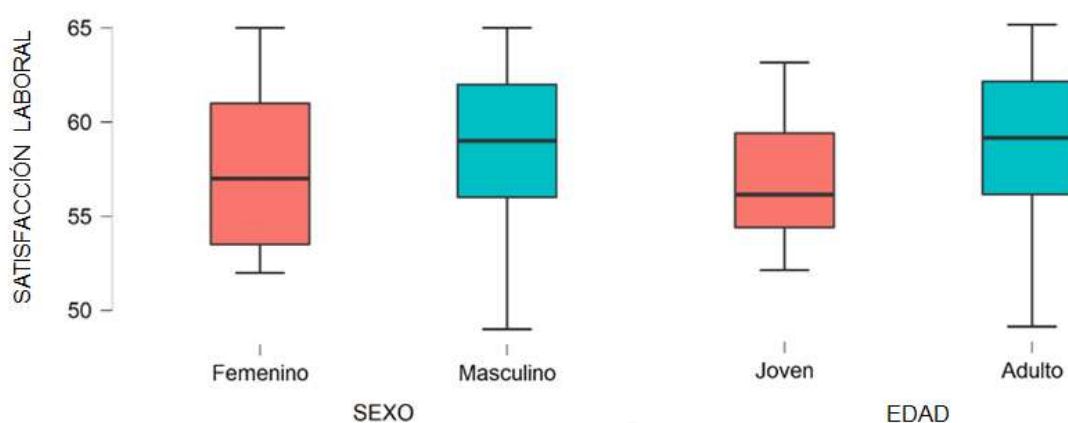


Figura 1. Satisfacción laboral según sexo y edad.

4. Análisis y discusión

A continuación, en base a los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento de medición compuesto por 20 preguntas con el propósito de evaluar la satisfacción laboral en una población conformada por 33 defensores públicos en la provincia del Santa, se realizó un análisis y discusión descriptivo y comparativo mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo de la variable de estudio con finalidad de obtener las evidencias en base a los objetivos planteados.

Los resultados obtenidos en el presente estudio difieren con los obtenidos en la investigación de Calle (2019), donde luego de analizar las características de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Nei Service EIRL, determinó que el 72.5% de ellos tiene una alta satisfacción laboral; de igual forma Leonardo (2018), quien concluyó que 74% de los empleados de la empresa NOVAPLAZA tienen un nivel de satisfacción laboral regular y para el 20% de ellos es adecuado; por lo que el nivel de satisfacción en esta empresa es regular-alta. A diferencia de nuestros resultados, donde corroboramos que el 72.7% de los defensores públicos de la Provincia del Santa tiene un nivel de satisfacción laboral regular-bajo; resultados que concuerdan con los de Huamani y Ascuña (2019), quienes determinaron que el 82.4% de los trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur perciben una satisfacción laboral regular y el 10.2% de ellos como bajo. Estos resultados son producto del análisis de factores como la escala remunerativa, las capacitaciones recibidas, el régimen y clima laboral y la tangibilidad en el ambiente laboral. De acuerdo a Frederick Herzberg la motivación de los individuos depende de dos factores importantes: a) Factores higiénicos: compuestas por los factores ambientales y físicos que rodean al trabajador; y b) Factores motivacionales: relacionadas con las tareas y deberes propias del cargo a desempeñar. Si alguno de estos factores no cumple con las expectativas del trabajador, esto influenciará negativamente en la satisfacción laboral del mismo, además es probable que afecte su productividad.

Por su parte Cabrera (2018) en su trabajo de investigación referente al clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de una

Institución Pública Peruana, analizó la variable de estudio clima organizacional donde obtuvo una evaluación de alto o muy satisfecho por más de la mitad del personal, teniendo como dimensiones del trabajo en sí: crecimiento, logro, reconocimiento y responsabilidad; en tal sentido se discrepa con los resultados obtenidos en nuestro estudio, donde la opinión del 72.7% de los defensores públicos fue considerada como regular-bajo respecto al régimen y clima laboral, resultados similares a la investigación de Pérez y Rivera (2015), cuya variable clima organizacional fue también analizada siendo el resultado muy parecido al de nuestro estudio pues tiene una tendencia de medio-bajo, puesto que el 81.3% de los empleados del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana lo afirmó. Lo que demuestra que no todas las instituciones del Estado peruano tienen un mal clima organizacional o laboral; sin embargo, muchos expertos en materia laboral, señalan que las personas que trabajan en los diferentes Ministerios del país, refieren que el clima organizacional es un poco hostil y esta mayormente politizado, es por ello que se sugiere que los puestos sean cubiertos de acuerdo a competencias y meritocracia, y no solo por afinidad.

De otro lado, Gonzales (2017) en su tesis relacionada a la satisfacción laboral en la empresa Negocios e Inversiones ENTERPISE SAC, estudio las siguientes dimensiones: pago, promoción, supervisión, beneficios, recompensas, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo, comunicación, obteniendo como resultado un nivel de satisfacción regular (61%) alta (38.3%); lo cual difiere con nuestra investigación, toda vez que la percepción de satisfacción laboral respecto a la escala remunerativa es regular baja de acuerdo al 72.7% de los defensores públicos de la Provincia del Santa. Este hecho no llama la atención del todo, pues son instituciones totalmente diferentes, además que una pertenece al sector privado y la otra al sector público, aunado a esto, los defensores públicos se encuentran en un régimen CAS que no les otorga muchos beneficios a diferencia de los empleados del sector privado, quienes gozan de CTS, EPS, dos gratificaciones por año, bonificaciones por escolaridad, movilidad y refrigerio, y asignación familiar; estos son algunos de los factores que

limitan que el personal de Defensa Pública tenga un alto nivel de satisfacción respecto a la escala remunerativa.

En cuanto al estudio de Saldarriaga (2017), se obtuvo como resultado que la variable que más influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa APTUS son la ergonomía y la capacitación, siendo la capacitación una dimensión estudiada en esta investigación por la cual obtuvimos que el 69.7% de los defensores públicos de la Provincia del Santa percibe una satisfacción regular-bajo respecto a las capacitaciones recibidas por parte de su empleador (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos). En ese sentido, es conveniente recordar la teoría postulada por Clayton P. Alderfer, quien sostuvo que existen 3 categorías de necesidades: la categoría de existencia (referida a la satisfacción de los requerimientos básicos de existencia material y de supervivencia); la categoría de relación (referida a satisfacciones sociales y de autoestima); y finalmente la categoría de crecimiento (referida al deseo y necesidad de desarrollo, superación personal y autorrealización); por lo que inferimos que los defensores públicos de la Provincia del Santa no están conformes en la categoría de crecimiento, pues su necesidad de desarrollo y superación personal no están siendo complementadas con la labor que realizan en la institución; lo cual llama la atención, pues al ser servidores públicos con un trabajo importante en defensa de derechos, deberían estar bien capacitados y sobre todo se les debería permitir la posibilidad de escalar puestos dentro de la entidad.

La investigación realizada por Horna (2016) sobre la satisfacción y el estrés laboral, coincide sustancialmente con el presente estudio; puesto que el autor analizó dimensiones como condiciones físicas y materiales en torno a las tareas desempeñadas por el personal de una Institución de Salud de Trujillo, obteniendo como resultado un nivel medio-bajo de satisfacción laboral, traducido a cifras el 52.24% de los empleados indica tener una satisfacción media, y el 34.33% de ellos lo califica como baja; datos similares a los que encontramos en nuestra investigación, puesto que también existe una percepción regular-bajo en cuanto a satisfacción de tangibilidad, donde el 42.4% de los defensores públicos

refiere sentir una satisfacción regular y el 39.4% no está conforme con el espacio y/o mobiliario brindado por la institución para realizar sus labores, por lo que su nivel de satisfacción es bajo.

Mediante las pruebas estadísticas y el análisis realizado en el presente estudio, se deduce que la hipótesis de investigación es rechazada, aceptando la hipótesis nula; por cuanto, la satisfacción laboral en los defensores públicos en la provincia del Santa, tuvo una calificación de regular-bajo con un porcentaje de 72.7%.

5. Conclusiones y recomendaciones

Para finalizar, a continuación, se muestra las conclusiones de la investigación, el cual se fundamenta en los capítulos preliminares teniendo como problema conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral que tienen los defensores públicos de la provincia del Santa durante el periodo 2020, para lo cual se elaboró y se validó un instrumento de medición compuesto por 20 preguntas para la variable satisfacción laboral, el cual fue aplicado a los 33 defensores públicos obteniendo los resultados mediante una análisis cualitativo y cuantitativo se llegan a las conclusiones siguientes.

Primera conclusión: Se logró identificar el nivel de satisfacción laboral en los defensores públicos de la provincia del Santa en el periodo 2020; encontrando que el 72.7% de ellos tiene una percepción regular-bajo; asimismo, se verifico que el personal con sexo masculino y grupo etario adulto, se encuentran regularmente satisfechos laboralmente.

Segunda conclusión: Se consiguió describir el nivel de satisfacción de los defensores públicos respecto al régimen y clima laboral; donde el 72.7% de ellos lo considera como regular-bajo y solo el 27.3% de alto; asimismo, debido a la caracterización de la variable encontramos que el personal de género femenino y los jóvenes han opinado de manera desfavorable para esta dimensión.

Tercera conclusión: Se alcanzó establecer el nivel de satisfacción de los defensores públicos respecto a la escala remunerativa, donde lamentablemente evidenciamos que el 93.9% del personal ha considerado como regular-bajo su percepción en esta dimensión; por otro lado, observamos también que el personal femenino y los adultos tienen mayor influencia en estos resultados; por lo que la alta dirección de esta Institución debería considerar acordar una remuneración más justa y acorde a la labor que realizan estos servidores públicos.

Cuarta conclusión: Se determinó el nivel de satisfacción de los defensores públicos respecto a las capacitaciones recibidas, encontrando que también esta dimensión influye mucho en la satisfacción general de estos colaboradores, pues se obtuvo como resultado que 75.8% de ellos percibe una

satisfacción regular-bajo; asimismo, es menester recalcar que en esta dimensión el personal que influyó en los resultados fueron las mujeres y los jóvenes; quienes al parecer consideran que su desarrollo profesional está siendo limitado y estancado, pues no solo no reciben capacitaciones acordes a las actualizaciones de las normas sino que también se les limita el derecho de escalar puestos y de recibir una licencia con goce de haberes para poder capacitarse mejor.

Quinta conclusión: finalmente se logró especificar el nivel de satisfacción de los defensores públicos respecto a la tangibilidad en el área de trabajo; donde se evidencio que el 81.8% de los servidores tiene una percepción regular-bajo también en esta dimensión.

A continuación, se realizan las recomendaciones con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Santa, en base a los resultados obtenidos en la investigación, se plantea las siguientes recomendaciones:

Primera recomendación: Respecto a la dimensión referida al régimen y clima laboral, debido a la eliminación del régimen laboral del D. Leg. N° 1057 CAS, se sugiere que la dirección inicie los trámites para que los colaboradores con una antigüedad sustancial puedan incorporarse al régimen 728 o 276, a fin de que estos servidores puedan obtener la tan ansiada estabilidad laboral; además de acceder a beneficios que antes se les había limitado por ser “Personal Contratado”; aunado a esto se sugiere también establecer una línea de comunicación integral y directa fortaleciendo los lazos laborales entre el personal; es decir, la dirección conjuntamente con la administración de la sede, deben realizar reuniones con la participación de los colaboradores para conocer las disposiciones, metas, propuestas entre otros brindados por la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Complementariamente la realización de actividades sociales, culturales entre otros que fomenten la unión y lazos fraternales entre los colaboradores.

Segunda recomendación: es posible que la Institución evalúe una forma de mejorar la escala remunerativa, a fin de que sea acorde a lo que perciben fiscales del Ministerio Público que realizan una labor similar; asimismo, esto puede complementarse con programas de beneficios e incentivos para los colaboradores, dándoles un estímulo especial y que perciban que su trabajo es valorado y reconocido teniendo el propósito de mejorar sustancialmente su desempeño laboral como defensores públicos.

Tercera recomendación: es posible elaborar un programa de perfeccionamiento al personal, teniendo dos grandes enfoques; el primero orientado a obtener conocimiento general sobre un determinado tema, y el otro, sobre la especialidad o área de conocimiento en la cual se encuentra inmerso el defensor público; en este sentido, existen diferentes estrategias para la realización de capacitaciones, las cuales se pueden concretar mediante invitación a ponentes de reconocida trayectoria, convenios con instituciones académicas y científicas, entre otros.

Cuarta recomendación: la tangibilidad como el espacio, ambiente y herramientas que utiliza el defensor público para realizar sus labores ha sido considerado como deficiente; en tal sentido y en virtud que las edificaciones son alquiladas, se sugiere buscar nuevos locales que cumplan con los estándares de calidad y seguridad en caso de sismos, así como ambientes confortables para los colaboradores, estas propuestas remitirlas con un informe técnico al área competente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para su evaluación; en cuanto al mobiliario y equipo informático, la administración debería realizar una verificación de la antigüedad de estos y realizar un informe sustentado respecto al estado actual en que se encuentran estos bienes asignados a cada uno de los colaboradores, solicitado a su vez la renovación total de ellos; aunado a esto, debido a la pandemia, la institución se ha visto en la necesidad de realizar trabajo remoto; es decir, desde casa, por ende es de suma importancia que los equipos móviles (RPMs institucionales) sean renovados y cuenten con planes de navegación óptimo y permitan al servidor conectarse no solo en las audiencias

virtuales, sino también comunicarse más fluidamente con los usuarios, quienes muchas veces carecen de recursos para realizar una llamada o enviar un documento por correo.

La satisfacción laboral de los defensores públicos de la provincia del Santa fue considerando de forma desfavorable o negativa por el personal en general; en este sentido los programas, estrategias o decisiones que conlleven a una mejora en institución deben brindarse de forma objetiva, transparente y equitativa entre sus colaboradores.

6. Referencias bibliográficas

- Alles. M. A. (2007). *Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio a traves de la gestion por competencias* - Buenos Aires. Argentina: Granica.
- Cabrera. S. A. (2018). *Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral en colaboradores de una Institucion Publica Peruana*. Lima. Peru. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderon. B. M. (2018). *Relacion de la Satisfaccion Laboral Afectiva y la Autoeficacia Laboral en Trabajadores Profesionales Peruanos*. Lima. Peru. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8478>
- Calle. I. S. (2019). *Analisis de la Satisfaccion Laboral en NEI Services EIRL*. Piura. Peru. (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1665>
- Cardoza. S. M., Hidalgo. S. L., Peña. R. J., Pulido. J. L., & Torres. S. C. (2019). Satisfacción con la vida y Satisfacción Laboral. *Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*. (8). 1. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37328>
- Carhuachin. E. D. (2019). *La Satisfaccion Laboral como predictor de Desempeño Laboral percibido en una Pyme de Lima*. Lima. Peru. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9725/1/2019_Carhuachin-Maximiliano.pdf
- Chavez. C. C. (2015). *Diccionario de Recursos Humanos - Tecnicas Organizacionales y Teorias Administrativas*. Argentina. Argentina: Brujas.
- Diccionario Actual. (2017). *¿Qué es tangible?*. Recuperado de <https://diccionarioactual.com/tangible/>

- Fernandez. S. T. (2015). *La Motivacion y la Satisfaccion Laboral en los Defensores Publicos de la Direccion Distrital de Lima*. 2015. Lima-Peru. (Tesis de maestria). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5549>
- Franklin. F. e.. & Krieger. M. J. (2012). *Comportamiento Organizacional. Primera Edicion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Giron. C. R. (2019). *Clima Laboral y Satisfacción Laboral para la cadena de Autoservicios Coesti en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo. Perú. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12423/2179>.
- Gonzales. (2017). *Satisfaccion Laboral en Negocios & Inversiones ENTERPRISE SAC. Piura. Peru*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1518>
- Hernandez. R. (2019. 11. febrero). *Definicion de Remuneracion*. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/remuneracion>
- Horna. H. F. (2016). *Satisfaccion Laboral y Estres Laboral en trabajadores de una Institucion de Salud en la ciudad de Trujillo*. Trujillo. Peru. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2458>
- Huamani. A. H.. & Ascuña. C. H. (2019). *Gestion Administrativa y Satisfaccion Laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur. 2018. Arequipa. Peru*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10678>
- Isla. D.. Ordinola. B.. Rondan. J.. y Villalva. J. (2017). *Satisfaccion Laboral de las Mujeres Ejecutivas*. Santiago de Surco. Lima. Peru. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9654>
- Leonardo. G. G. (2018). *La Satisfacción Laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza - Huaraz* 2018. Huaraz. Perú. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29055>

- Peña. M., Diaz. G., & Carrillo. A. (2015). Relacion del Clima Organizacional y la Satisfaccion Laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*. 37-50. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2499791
- Perez. T; & Rivera. C. (2015). *Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana. 2013. Iquitos. Peru.* (Tesis de maestria). Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- O'Hara. G. (25 de septiembre de 2020). Proyecto de ley busca eliminar regimen laboral CAS en el sector publico. *Gestion*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/proyecto-de-ley-busca-eliminar-regimen-laboral-cas-en-el-sector-publico-noticia/>
- R&C Consulting Escuela de Gobierno y Gestion Publica. (2017). *Regimenes Laborales Publicos*. Recuperado de [https://rc-consulting.org/blog/2017/10/regimenes-laborales-publicos/#:~:text=Un%20r%C3%A9gimen%20laboral%20es%20el.y%20especiales%20\(15%20aproximadamente\).](https://rc-consulting.org/blog/2017/10/regimenes-laborales-publicos/#:~:text=Un%20r%C3%A9gimen%20laboral%20es%20el.y%20especiales%20(15%20aproximadamente).)
- Robbins. S. P., & Judge. T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional - Decimotercera edicion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Romero. S. P. (2017). *Satisfacción Laboral y Satisfacción Marital en los agentes policiales de la dirección de investigación criminal.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3370>
- Rosales. B. R. (2015). *Satisfacción Laboral y Satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana. Lima.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6555>
- Saldarriaga. G. R. (2017). *Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral de APTUS. Lima.* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3030/1/2017_Saldarriaga_Condiciones-laborales.pdf

- Salessi, S.. & Omar, A. (2016). Satisfaccion Laboral Generica. Propiedades psicometricas de una escala para medirla. *Revista Alternativas en psicologia*. 93-108. Recuperado de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53885>
- Salzberg, S. (2014). *Felicidad Real en el Trabajo*. Mexico: Planeta Mexicana SA.
- Sanchez, L. (2010. 6. abril). *¿Qué es la capacitacion?*. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-capacitacion.html>
- Segura, L. S.. & Vásquez, S. P. (2019). *Clima Laboral y Satisfacción Laboral en obreros de una mina subterránea - Jauja 2019*. Huancayo. Perú: Universidad Peruana Los Andes. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1049>
- StarMeUp OS Blog. (2018. 24. septiembre). *Satisfaccion Laboral: Que es y como medirla*. Recuperado de <https://www.starmeup.com/blog/es/consejos-utiles/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Tello, M. D. (2019). *Clima Laboral y Satisfacción Laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019*. Trujillo. Perú. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37614>
- The Water & Coffee Company. (2018). *Felicidad en el Trabajo*. España: Agua Eden.

7. Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA
Satisfacción laboral del Defensor Público de la Provincia del Santa 2020.	¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral que tienen los Defensores Públicos de la Provincia del Santa, 2020?	<p>Objetivo general:</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral del defensor público de la provincia del Santa. 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir el nivel de satisfacción respecto al régimen y clima laboral según percepción de los defensores públicos de la Prov. del Santa. 2. Establecer el nivel de la escala remunerativa según percepción de los defensores públicos de la Prov. del Santa. 3. Determinar el nivel de capacitación de los defensores públicos de la Prov. Del Santa. 4. Especificar el nivel de tangibilidad de los defensores públicos de la Prov. Del Santa. 	<p>Hipótesis de Investigación:</p> <p>El nivel de satisfacción laboral de los Defensores Públicos de la provincia del Santa en el periodo 2020, es alto.</p>	<p>Diseño:</p> <p>No experimental y descriptivo. de corte transversal.</p> <p>Población:</p> <p>33 Defensores Públicos de la Provincia de los Distritos de Chimbote y Nuevo Chimbote.</p>

ANEXO 2

Cuestionario



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ENCUESTA

Título: Satisfacción Laboral del Defensor Público de la Provincia del Santa 2020.

Estoy desarrollando una investigación. Cuyo objetivo es conocer las opiniones de los DEFENSORES PUBLICOS que conforman la Defensa Publica del Santa 2020 en cuanto a la *Satisfacción Laboral*. Solicitamos su colaboración contestando a todas las preguntas del cuestionario que se adjunta. Gracias por su valioso aporte.

PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

1. Sexo:

Masculino: Femenino:

2. Edad: _____ años.

3. Área de labores:

Defensa Penal :

Defensa de Familia :

Defensa de Victimas :

PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Satisfacción Laboral que siente en la Defensa Pública del Santa 2020, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

ÍTEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO (1)	DE ACUERDO (2)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	EN DESACUERDO (4)	TOTALMENTE EN DESACUERDO (5)
1. Está de acuerdo con el régimen laboral bajo el que se encuentra.					
2. Su actual régimen laboral ofrece la estabilidad esperada.					
3. Su actual régimen laboral le brinda los beneficios sociales esperados.					
4. En su régimen laboral se especifican las funciones propias del cargo que desempeña.					
5. El clima laboral de la Defensa Pública del Santa es adecuado para cualquier trabajador.					
6. Considera usted que la actual Dirección brinda una actitud comprensiva cuando es necesario y debido a las circunstancias.					
7. La Dirección con apoyo de la Administración reconocen su desempeño laboral.					
8. La Dirección y Administración fomentan actividades de integración para fortalecer los lazos institucionales.					
9. Se siente orgulloso de ser Defensor Público.					
10. Considera que su remuneración está acorde a sus funciones como Defensor Público.					
11. Considera que su retribución económica es justa en comparación con otros servidores del Estado con similares puestos de trabajo.					
12. Reciben ustedes capacitaciones periódicas por parte de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.					
13. Considera usted que hay equidad al momento de designar Defensores Públicos para que concurren a capacitarse.					
14. Cree usted que las capacitaciones brindadas por el MINJUS son de utilidad para la labor que realiza el Defensor Público.					
15. El MINJUS otorga facilidades (licencias con goce de haber) a los Defensores Públicos que deseen capacitarse por su propia cuenta.					
16. La labor del Defensor Público es útil para escalar a mejores puestos de trabajo dentro y fuera de la institución.					
17. El MINJUS fomenta concursos internos para que sus colaboradores puedan escalar laboralmente a otras entidades adscritas al ministerio en mención.					
18. Está conforme con la ubicación de su centro de labores.					
19. Su espacio de trabajo es amplio, ventilado y con buena luminosidad.					
20. El equipo informático, el mobiliario y útiles asignado son adecuados, modernos y confortables.					

ANEXO 3

Estadísticas de fiabilidad "Satisfacción Laboral"

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.753	20

Estadísticas de total de elementos de la Variable "Satisfacción Laboral"

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Está de acuerdo con el régimen laboral bajo el que se encuentra.	51.06	37.559	0.611	0.717
Su actual régimen laboral ofrece la estabilidad esperada.	51.15	39.633	0.506	0.729
Su actual régimen laboral le brinda los beneficios sociales esperados.	50.73	40.705	0.604	0.730
En su régimen laboral se especifican las funciones propias del cargo que desempeña.	52.27	43.455	0.173	0.752
El clima laboral de la Defensa Publica de Chimbote es adecuado para cualquier trabajador.	52.48	41.070	0.464	0.735
Considera Usted que la actual Dirección ejerce una actitud autoritaria sobre su labor.	50.18	47.966	-0.322	0.787
La Dirección con apoyo de la Administración reconocen su desempeño laboral.	52.21	41.172	0.241	0.750
La Dirección y Administración fomentan actividades de integración para fortalecer los lazos institucionales.	52.52	42.258	0.223	0.750
Se siente orgulloso de ser Defensor Público.	53.15	43.758	0.152	0.752
Considera que su remuneración está de acorde a sus funciones como Defensor Público.	50.97	35.905	0.630	0.712

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que su retribución económica es justa en comparación de otros servidores del Estado con similares puestos de trabajo.	50.58	39.877	0.427	0.734
Reciben ustedes capacitaciones periódicas por parte de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.	51.27	37.580	0.630	0.716
Considera Usted que hay equidad al momento de designar Defensores Públicos para que concurren a capacitarse.	51.58	40.127	0.402	0.736
Cree Usted que las capacitaciones brindadas por el MINJUS son de utilidad para la labor que realiza el Defensor Público.	52.70	41.718	0.365	0.741
El MINJUS otorga facilidades (licencias con goce de haber) a los Defensores Públicos que deseen capacitarse por su propia cuenta.	50.85	42.945	0.110	0.760
La labor del Defensor Público es útil para escalar a mejores puestos de trabajo dentro y fuera de la institución.	52.82	45.716	-0.119	0.774
El MINJUS fomenta concursos internos para que sus colaboradores puedan escalar laboralmente a otras entidades adscritas al ministerio en mención.	50.45	41.631	0.194	0.755
Está conforme con la ubicación de su centro de labores	52.70	41.593	0.424	0.738
Su espacio de trabajo es amplio, ventilado y con buena luminosidad.	52.18	38.716	0.429	0.733
El equipo informático, el mobiliario y útiles asignado son adecuados, modernos y confortables.	52.21	40.610	0.362	0.740

ANEXO 4: VALIDACION DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: ENCUESTA

que hace parte de la investigación titulada:

SATISFACCIÓN LABORAL DEL DEFENSOR PÚBLICO DE LA PROV. SANTA.

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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: SOFIA EMILIE BELLEZA TORREJÓN

FORMACIÓN ACADÉMICA: MBA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:

TIEMPO: CARGO ACTUAL JEFE DE PLANEAMIENTO

INSTITUCIÓN: MARINA DE GUERRA DEL PERÚ

Objetivo de la investigación:

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

CATEGORÍA	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.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS: Calificar de 1 a 4 puntos.

TÍTULO DE LA TESIS:

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indicar)
Régimen y clima laboral	Está de acuerdo con el régimen laboral bajo el que se encuentra.	3	3	4	3	
	Su actual régimen laboral ofrece la estabilidad esperada.	3	3	4	4	
	Su actual régimen laboral le brinda los beneficios sociales esperados.	3	3	3	3	
	En su régimen laboral se especifican las funciones propias del cargo que desempeña.	3	3	3	3	
	El clima laboral de la Defensa Pública del Santa es adecuado para cualquier trabajador.	3	3	3	3	
	Considera usted que la actual Dirección brinda una actitud comprensiva cuando es necesario y debido a las circunstancias.	3	3	3	3	
	La Dirección con apoyo de la Administración reconocen su desempeño laboral.	3	3	3	3	
	La Dirección y Administración fomentan actividades de integración para fortalecer los lazos institucionales.	3	3	3	3	
	Se siente orgulloso de ser Defensor Público.	4	4	4	4	
	Considera que su remuneración está acorde a sus funciones como Defensor Público.	4	4	4	4	
Capacitación	Considera que su retribución económica es justa en comparación con otros servidores del Estado con similares puestos de trabajo.	3	4	3	4	
	Reciben ustedes capacitaciones periódicas por parte de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.	3	3	4	3	
	Considera usted que hay equidad al momento de designar Defensores Públicos para que concurren a capacitarse.	3	3	3	3	
	Cree usted que las capacitaciones brindadas por el MINJUS son de utilidad para la labor que realiza el Defensor Público.	4	3	4	4	
	El MINJUS otorga facilidades (licencias con goce de haber) a los Defensores Públicos que deseen capacitarse por su propia cuenta.	3	3	3	3	
	La labor del Defensor Público es útil para escalar a mejores puestos de trabajo dentro y fuera de la institución.	2	2	2	2	EL PUESTO DE DP, LE PERMITIRIA ESCALAR A OTROS NIVELES PROFESIONALES?
	El MINJUS fomenta concursos internos para que sus colaboradores puedan escalar laboralmente a otras entidades adscritas al ministerio en mención.	2	2	2	2	
	Está conforme con la ubicación de su centro de labores.	3	3	3	3	
	Su espacio de trabajo es amplio, ventilado y con buena luminosidad.	4	4	4	4	
	El equipo informático, el mobiliario y útiles asignado son adecuados, modernos y confortables.	3	2	2	2	LOS RECURSOS ASIGNADOS SON ADECUADOS, MODERNOS Y CONFORTABLES?

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
VALIDEZ			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: MBA. SOFIA EMILCE BELLEZA TORRES			Fecha: AGOSTO 29 DEL 2020
Firma: 	Teléfono: 942063603		Email: SOFIB_TE@hotmail.com



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Encuesta —
Encuesta que hace parte de la investigación titulada:

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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Pablo Amelio Santos Díaz
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Marketing, Cultura Organizacional, Administración
TIEMPO 30 años CARGO ACTUAL Docente
INSTITUCIÓN: Universidad "San Pedro"

Objetivo de la investigación:

Determinar el nivel de Satisfacción del Defensor Público del
Santa - 2019

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


CATEGORÍA	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.

Capacitación	Reciben asistidos capacitaciones periódicas por parte de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.	4	4	4	4	4
	Considera usted que hay equidad al momento de designar Defensores Públicos para que concurren a capacitarse?	4	4	4	4	4
	¿Cree usted que las capacitaciones brindadas por el MINJUS son de utilidad para la labor que realiza el Defensor Público?	4	4	4	4	4
	El MINJUS otorga facilidades (licencias con goce de haber) a los Defensores Públicos que deseen capacitarse por su propia cuenta.	4	4	4	4	4
	La labor del Defensor Público es útil para escalar a mejores puestos de trabajo dentro y fuera de la institución.	4	4	4	4	4
	El MINJUS fomenta concursos internos para que sus colaboradores puedan escalar laboralmente a otras entidades adscritas al ministerio en mención.	4	4	4	4	4
	Esta conforme con la ubicación de su centro de labores.	4	4	4	4	4
	Su espacio de trabajo es amplio, ventilado y con buena luminosidad.	4	4	4	4	4
	El equipo informático, el mobiliario y útiles asignado son adecuados, modernos y confortables.	4	4	4	4	4
	Tangibilidad					

Calificar de 1 a 4 puntos.

Remunerativa	7	7	7	7	7	7
a acorde a sus funciones como Defensor Público.						
Considera que su retribución económica es justa en comparación con otros servidores del Estado con similares puestos de trabajo.	4	4	4	4	4	4

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
VALIDEZ			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: Mg. Lic. John Pablo Amunátegui Sandoval			Fecha: 28/08/20
Firma: 	Teléfono: 943643426		Email: Pablo_165333@hotmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **ENCUESTA** que hace parte de la investigación titulada: "**Satisfacción Laboral del Defensor Público de la Provincia del Santa, 2019**". 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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Roxana Medina Cisneros
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administrador
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración de RR.HH., Logística y Cult. Org.
TIEMPO 10 años CARGO ACTUAL Administradora
INSTITUCIÓN: Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Ministerio de Justicia.

Objetivo de la investigación:

Determinar el nivel de satisfacción laboral del Defensor Público de la Provincia del Santa, 2019.

Determinar el nivel de Satisfacción Laboral del Defensor Público de la Provincia del Santa, 2019.

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

CATEGORÍA	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.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Satisfacción Laboral del Defensor Público de la Provincial del Santa, 2019"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Régimen y clima Laboral	Está de acuerdo con el régimen laboral bajo el que se encuentra.	4	4	4	4	—
	Su actual régimen laboral ofrece la estabilidad esperada.	4	4	4	4	—
	Su actual régimen laboral le brinda los beneficios sociales esperados.	4	4	4	4	—
	En su régimen laboral se especifican las funciones propias del cargo que desempeña.	4	4	4	4	—
	El clima laboral de la Defensa Pública del Santa es adecuado para cualquier trabajador.	5	5	5	5	—
	Considera usted que la actual Dirección brinda una actitud comprensiva cuando es necesario y debido a las circunstancias.	4	4	4	4	—
	La Dirección con apoyo de la Administración reconocen su desempeño laboral.	4	4	4	4	—
	La Dirección y Administración fomentan actividades de integración para fortalecer los lazos institucionales.	4	4	4	4	—
	Se siente orgulloso de ser Defensor Público.	5	5	5	5	—
	Considera que su remuneración está acorde a sus funciones como Defensor Público.	4	4	4	4	—
Remunerativa	Considera que su retribución económica es justa en comparación con otros servidores del Estado con similares puestos de trabajo.	4	4	4	4	—

Capacitación	Reciben ustedes capacitaciones periódicas por parte de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia.	4	4	4	4	4	4	-	
	Considera usted que hay equidad al momento de designar Defensores Públicos para que concurran a capacitarse.	4	4	4	4	4	4	4	-
	Cree usted que las capacitaciones brindadas por el MINJUS son de utilidad para la labor que realiza el Defensor Público.	4	4	4	4	4	4	4	-
	El MINJUS otorga facilidades (licencias con goce de haber) a los Defensores Públicos que deseen capacitarse por su propia cuenta.	4	4	4	4	4	4	4	-
	La labor del Defensor Público es útil para escalar a mejores puestos de trabajo dentro y fuera de la institución.	4	4	4	4	4	4	4	-
	El MINJUS fomenta concursos internos para que sus colaboradores puedan escalar laboralmente a otras entidades adscritas al ministerio en mención.	4	4	4	4	4	4	4	-
Tangibilidad	Está conforme con la ubicación de su centro de labores.	4	4	4	4	4	4	4	-
	Su espacio de trabajo es amplio, ventilado y con buena luminosidad.	4	4	4	4	4	4	4	-
	El equipo informático, el mobiliario y útiles asignado son adecuados, modernos y confortables.	4	4	4	4	4	4	4	-

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS 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	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		X

Validado por: Roxana Medina Córdova Fecha: 8/10/2020

Firma: 
 Teléfono: 944 47662
 Email: roxana.medina.c@gmail.com

ANEXO 5

PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		INST	
N		33	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	58.00	
	Desv. Desviación	4.576	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.093	
	Positivo	.075	
	Negativo	-.093	
Estadístico de prueba		.093	
Sig. asin. (bilateral) ^c		.200 ^d	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^e	Sig.	.650	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.638
		Límite superior	.663

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

e. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 2000000.

PRUEBA DE NORMALIDAD: FEMENINO

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra^a

		INST	
N		11	
Parámetros normales ^{b,c}	Media	57.45	
	Desv. Desviación	4.321	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.158	
	Positivo	.152	
	Negativo	-.158	
Estadístico de prueba		.158	
Sig. asin. (bilateral) ^d		.200 ^e	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^f	Sig.	.624	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.611
		Límite superior	.636

a. SEXO = Femenino

b. La distribución de prueba es normal.

c. Se calcula a partir de datos.

d. Corrección de significación de Lilliefors.

e. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

f. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 299883525.

PRUEBA DE NORMALIDAD: MASCULINO

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra^a

		INST	
N		22	
Parámetros normales ^{b,c}	Media	58.27	
	Desv. Desviación	4.773	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.114	
	Positivo	.095	
	Negativo	-.114	
Estadístico de prueba		.114	
Sig. asin. (bilateral) ^d		.200 ^e	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^f	Sig.	.639	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.627
		Límite superior	.651

a. SEXO = Masculino

b. La distribución de prueba es normal.

c. Se calcula a partir de datos.

d. Corrección de significación de Lilliefors.

e. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

f. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 299883525.

PRUEBA DE NORMALIDAD: JOVEN

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra^a

		INST	
N		6	
Parámetros normales ^{b,c}	Media	56.83	
	Desv. Desviación	4.070	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.174	
	Positivo	.174	
	Negativo	-.118	
Estadístico de prueba		.174	
Sig. asin. (bilateral) ^d		.200 ^e	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^f	Sig.	.839	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.830
		Límite superior	.849

a. EDADC = Joven

b. La distribución de prueba es normal.

c. Se calcula a partir de datos.

d. Corrección de significación de Lilliefors.

e. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

f. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 1314643744.

PRUEBA DE NORMALIDAD: ADULTO

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra^a

		INST	
N		27	
Parámetros normales ^{b,c}	Media	58.26	
	Desv. Desviación	4.712	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.108	
	Positivo	.090	
	Negativo	-.108	
Estadístico de prueba		.108	
Sig. asin. (bilateral) ^d		.200 ^e	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^f	Sig.	.577	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.564
		Límite superior	.590

a. EDADC = Adulto

b. La distribución de prueba es normal.

c. Se calcula a partir de datos.

d. Corrección de significación de Lilliefors.

e. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

f. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 1314643744.

ANEXO 6

PRUEBA DE HOMOCEDASTICIDAD: LEVENE

FACTOR SEXO

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de desv. estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
INST	Se asumen varianzas iguales	.047	.830	-.478	31	.636	-.818	1.710	-4.307	2.670
	No se asumen varianzas iguales			-.495	22.019	.626	-.818	1.653	-4.246	2.610

FACTOR EDAD

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de desv. estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
INST	Se asumen varianzas iguales	.297	.590	-.685	31	.499	-1.426	2.083	-5.673	2.821
	No se asumen varianzas iguales			-.753	8.280	.472	-1.426	1.893	-5.766	2.914