



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES



SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MELGAR 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EMILY ROCIO RAMOS MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA – PERU

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EMILY ROCIO RAMOS MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°84-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 25 de abril de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 15411, presentado por **EMILY ROCIO RAMOS MAMANI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **EMILY ROCIO RAMOS MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : miércoles, 30 de abril de 2025
- * Hora : 10:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
.....
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 145-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-5291** de fecha 08 de mayo de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. EMILY ROCIO RAMOS MAMANI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2024, presentado por el (la) **Bach. EMILY ROCIO RAMOS MAMANI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. S. S. Leimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

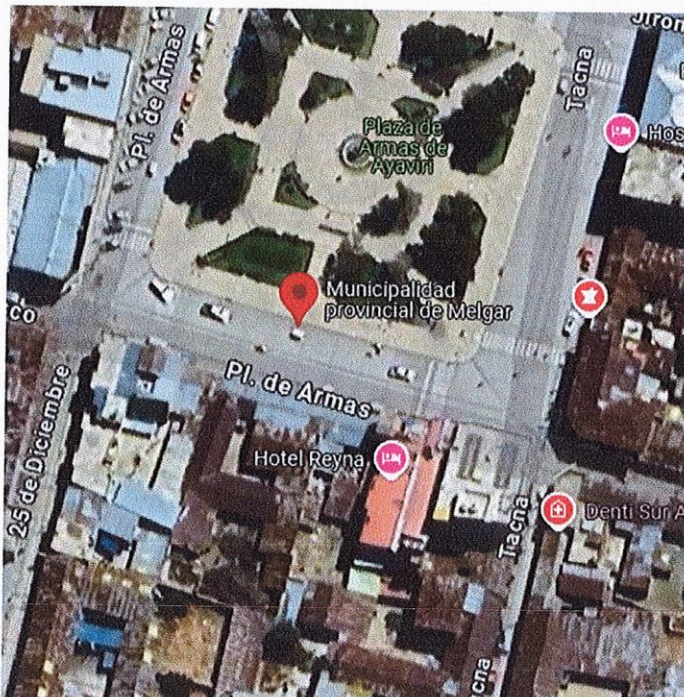
FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unaj.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2024	
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Emily Rocio Ramos Mamani
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71572505
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-1371-4397
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Dr. David Juan Gutiérrez Mayta
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02409816
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6187-1497
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. Santotomas Licímaco Aguilar Pinto
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. Apolinar Florez Lucana
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593

Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración pública (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación: País: Perú Departamento: Puno Provincia: Melgar Distrito: Ayaviri Coordenadas: Latitud: - 14.8822141 Longitud: - 70.5902098 URL: https://maps.app.goo.gl/1jsbquTDigroBja88</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo 2024 – Abril 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Administración y Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00



UNIVERSIDAD ANDINA
 "NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 DIRECCIÓN
 OFICINA DE INVESTIGACIÓN
 Dr. Roberto Pareda
 DIRECTOR
 OFICINA DE INVESTIGACIÓN



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo EMILY ROCIO RAMOS MAMANI, identificado con DNI
Nro. 71572505 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE

ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2024

Asesorado por: Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

Es un tema original.

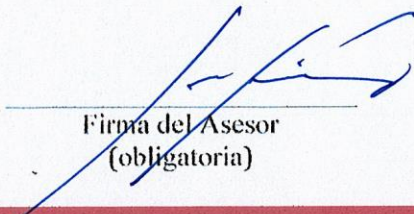
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

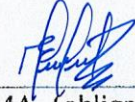
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 29 de MAYO del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por darme salud y bienestar a mis queridos padres por el apoyo incondicional que siempre me dieron, a mi hija por motivarme a seguir estudiando, gracias.



AGRADECIMIENTOS

A mis docentes de la universidad por enseñarme
y tener esa paciencia en dictar clases.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	2

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. Objetivos específicos.....	4

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
3.1.1. A nivel internacional.....	5
3.1.1. A nivel nacional.....	7



- 3.1.2. A nivel local 8
- 3.2. BASES TEÓRICAS 11
 - 3.2.1. Satisfacción Laboral..... 11
 - 3.2.2. Factores relacionados con la satisfacción Laboral..... 15
 - 3.2.3. Teorías de la satisfacción laboral 16
 - 3.2.4. Satisfacción y productividad. 17
 - 3.2.5. Satisfacción y ausentismo. 17
 - 3.2.6. Satisfacción y rotación 19
 - 3.2.7. Participación o compromiso organizacional 19
 - 3.2.8. Causas de la satisfacción laboral 20
 - 3.2.9. Consecuencias de la satisfacción laboral..... 20
 - 3.2.10. Factores de la satisfacción laboral 21
 - 3.2.11. Condiciones de trabajo 21
 - 3.2.12. Dimensiones de la satisfacción laboral..... 22
- 3.3. MARCO CONCEPTUAL..... 23

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

- 4.1. HIPÓTESIS..... 25
- 4.2. VARIABLE 25
- 4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 26

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

- 5.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN..... 27
- 5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN..... 27
- 5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 28



5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 28

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 28

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 28

 5.6.1. Población 28

 5.6.2. Muestra 28

5.7. ÁMBITO Y TEMPORALIDAD 29

5.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN..... 29

 5.8.1. Técnicas..... 29

 5.8.2. Instrumentos 29

5.9. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD 29

5.10. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS..... 30

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS..... 31

6.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 43

CONCLUSIONES 47

RECOMENDACIONES..... 49

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 51

ANEXOS 57

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA..... 58

ANEXO 02: MATRIZ DE BASE DE DATOS..... 59

ANEXO 03: INSTRUMENTO 63

ANEXO 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 64



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable.....	26
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento	30
Tabla 3 Satisfacción laboral de los trabajadores	31
Tabla 4 Condición laboral de los trabajadores	34
Tabla 5 Ingreso percibido de los trabajadores	38
Tabla 6 Motivación y participación de los trabajadores.....	41



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Satisfacción laboral de los trabajadores.....	32
Figura 2 Condición laboral de los trabajadores	34
Figura 3 Ingreso percibido de los trabajadores	38
Figura 4 Motivación y participación de los trabajadores	41



RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Melgar durante el año 2024. Para ello, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, aplicado a una muestra censal compuesta por 30 trabajadores entre personal administrativo y operativo. Los resultados evidencian que el 43,3 % de los trabajadores presenta un nivel moderadamente satisfactorio de satisfacción laboral general; mientras que el 30,0 % se encuentra satisfecho y el 26,7 % no satisfecho. En cuanto a las dimensiones específicas, se encontró que el 36,7 % considera su condición laboral satisfactoria, el 33,3 % su ingreso percibido adecuado, y el 40,0 % se siente motivado y participativo en su entorno laboral. En todos los casos, el mayor porcentaje corresponde a la categoría "moderadamente satisfactorio", lo que indica que si bien las condiciones mínimas están cubiertas, existen carencias significativas en motivación, reconocimiento y equidad. Se concluye que la satisfacción laboral del personal es aceptable, pero requiere mejoras estratégicas para fortalecer el clima organizacional, la equidad retributiva y la participación activa del trabajador.

Palabras clave: Condición laboral, ingresos, motivación, y satisfacción laboral.



ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the level of job satisfaction among employees of the Tax Administration Department of the Provincial Municipality of Melgar during the year 2024. To this end, a quantitative, basic, descriptive methodology with a non-experimental design was applied. The survey technique was used, and a structured questionnaire was applied to a census sample of 30 administrative and operational staff. The results show that 43.3% of employees present a moderately satisfactory level of overall job satisfaction; while 30.0% are satisfied and 26.7% are dissatisfied. Regarding the specific dimensions, it was found that 36.7% consider their working conditions satisfactory, 33.3% consider their income adequate, and 40.0% feel motivated and engaged in their work environment. In all cases, the highest percentage corresponds to the "moderately satisfactory" category, indicating that while minimum conditions are met, there are significant gaps in motivation, recognition, and equity. The conclusion is that staff job satisfaction is acceptable, but requires strategic improvements to strengthen the organizational climate, pay equity, and active employee participation.

Key words: Labor condition, income, motivation, and job satisfaction.



INTRODUCCIÓN

Un grupo de personas que trabajan juntas y distribuyen sus tareas eficazmente para lograr un objetivo común se denomina organización. Las organizaciones son herramientas sociales que permiten a un gran número de personas aunar recursos y colaborar para lograr objetivos que serían imposibles para cualquier persona por sí sola. Crean un sistema cooperativo lógico en el que las personas deciden ayudarse mutuamente para lograr objetivos compartidos. Este razonamiento permite integrar y combinar esfuerzos individuales y colectivos para lograr resultados más integrales.

Toda organización aspira a ser competitiva y exitosa, El departamento de recursos humanos se encarga de orientarlo en la dirección correcta y lograr sus objetivos. Por lo tanto, es fundamental que las diferentes entidades y organizaciones prioricen el estudio y análisis de la satisfacción laboral de los empleados. Este indicador ayudará a la organización a alcanzar su máximo potencial y sus objetivos.

Por lo tanto, me vi obligado a investigar el grado de satisfacción laboral del personal del Departamento de Administración Tributaria de la provincia de Melgar. Los siguientes son los fundamentos de este estudio:

El Capítulo I describe la realidad problemática, los objetivos del investigador y su justificación. Los objetivos del investigador se describen en el Capítulo II. Capítulo III: Considerando los contextos nacional, regional y global, se construye el marco teórico. Como resultado, se establecerán el marco conceptual y los fundamentos teóricos. El Capítulo IV contiene la formulación de las hipótesis del investigador, que se probarán en un capítulo posterior. Capítulo V: Este capítulo establece la población y la muestra, así como la técnica



empleada en este estudio. Capítulo VI: Se presentarán los hallazgos del examen, la interpretación de los datos, la discusión y, finalmente, las recomendaciones y conclusiones.

Los apéndices y referencias bibliográficas se incluirán más adelante para ayudar a dilucidar y/o ampliar la información.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En todo el mundo, la felicidad laboral y la calidad del servicio se consideran instrumentos extremadamente pertinentes Según (Ortiz & García, 2010) Como indicador más confiable del grado de relaciones laborales de una organización, estudiar el clima laboral es esencial y crucial para cualquier empresa.

Las organizaciones pueden tomar medidas para mejorar las condiciones para una mayor productividad y dinámica organizacional utilizando las mediciones de satisfacción laboral como indicador. Dado que genera valor, puede considerarse la base del éxito de las organizaciones y su personal.

Particularmente en Perú, las organizaciones estatales implementan procesos de producción que tratan a los trabajadores como un componente más, ignorando sus emociones, las cuales pueden verse afectadas por diversas circunstancias dentro del entorno laboral. Es aquí



donde se manifiesta el descontento laboral. Sin embargo, algunas empresas tienen diseños organizacionales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral presentado en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Melgar 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE1 ¿Existe condición laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024?

PE2 ¿Cómo es el ingreso percibido en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024?

PE3 ¿Cómo es la motivación y participación de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Teórica:

En teoría, este estudio se conocer el grado de satisfacción de los empleados con su trabajo, ya que esto se refleja en el calibre de los servicios que reciben consumidores. Las metas y objetivos de la gestión antes mencionados, vinculados a la propia Municipalidad Provincial de



Melgar para satisfacer las demandas de sus ciudadanos, permitieron fundamentar la teoría de las variables del estudio.

Practica:

Con el fin de tratar e implementar nuevos enfoques para mejorar la Satisfacción laboral de los empleados en los municipios, este estudio fue necesario ya que arrojó datos importantes que podrían utilizarse para crear estrategias motivacionales relacionadas con los rasgos de satisfacción laboral y cómo estos indicadores afectan los niveles de satisfacción laboral de los empleados.

Metodológica:

El conocimiento adquirido en esta investigación ha Esto nos permitió basar el instrumento en el caso la felicidad laboral en diversas organizaciones o entidades, ya que un cuestionario adaptado a los diferentes aspectos de la satisfacción laboral influye en la atención brindada a los usuarios.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

OG Conocer los niveles de satisfacción laboral presentado en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.

2.2. Objetivos específicos

OE₁ Identificar como es la condición laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.

OE₂ Identificar como es el ingreso percibido en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.

OE₃ Determinar cómo es la motivación y participación de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. A nivel internacional

Pedraza (2020) El estudio, realizado en México, examina el enfoque directo del capital humano con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de las necesidades básicas de la sociedad mexicana y evaluar la relación entre ambos constructos desde la perspectiva de los empleados. Este tipo de investigación es empírica, lógica y causal; los datos se recopilan en momentos específicos y las variables se observan sin la intervención del investigador. Solo se encontró que los vínculos entre la identidad, las normas y la felicidad intrínseca eran valorados de manera diferente por los empleados de empresas privadas en el estudio. Los hallazgos son pertinentes.

Rubio (2019) Más exitosas del país con la de las pequeñas tiendas que aún se encuentran en desarrollo en Ibagué. En el estudio mixto cualitativo y cuantitativo se utilizó la escala multielemento SERVQUAL (Calidad del Servicio), una herramienta que evalúa



atributos relacionados con aspectos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. Los resultados mostraron que los clientes no estaban satisfechos con el personal de seguridad, los artículos, los cajeros, los empaquetadores, los supervisores, la amabilidad del personal, el servicio al cliente ni la rapidez del servicio y que valoran más el servicio de estacionamiento.

Rodríguez (2021) Los autores del estudio concluyen que, al integrar características adicionales Tanto la satisfacción laboral como el clima organizacional pueden predecir las características del desempeño, lo que puede tener un impacto único, además de la productividad. El objetivo del estudio, realizado en una institución pública chilena, fue determinar. El análisis del estudio fue cuantitativo y se centró en temas específicos, como la relación entre el desempeño, la felicidad laboral y el ambiente laboral.

Ramírez (2022) Determinar el objetivo principal del estudio, realizado en México., se determinó que se requiere más investigación, considerando un mayor tamaño de muestra, para comparar instituciones educativas en México.

Montoya (2020) Un estudio realizado en Chile buscó establecer una conexión entre el nivel de vida del equipo de atención primaria (APS) y las características de calidad de vida. que dos constructos de calidad de vida presentaban una fuerte correlación con el nivel de vida general del equipo de atención primaria (APS), y se



determinó que las dimensiones del APS y la calidad de vida están directamente relacionadas.

3.1.1. A nivel nacional

Ríos (2024) Este estudio examina, mediante La metodología empleada fue no experimental, descriptiva y correlacional. Se seleccionaron sesenta y dos de los 82 empleados para el estudio, en consecuencia, su rendimiento.

Medina (2019) Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal y relacional sobre los resultados del enriquecimiento laboral, que permite Asignar a los trabajadores mayor responsabilidad y tareas cada vez más desafiantes les permitirá encontrar maneras de satisfacer sus necesidades de desarrollo personal. En resumen, se la motivación de los empleados de Partners in Health Sucursal Perú. La motivación laboral en aspectos de higiene se correlaciona positivamente de Partners in Health Sucursal Perú en elementos motivacionales.

Pineda (2021) tenían opiniones positivas sobre la calidad del servicio. No se observó el mismo comportamiento en cuanto al nivel de educación, la situación laboral, la edad, el estado civil, la posición socioeconómica, el sector de actividad al que pertenecen, si trabajan en el sector público o privado, ni el lugar de residencia, probablemente porque estos factores tampoco se relacionan con la percepción que los consumidores puedan.

Gallegos (2020) Este estudio buscó determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en docentes de



educación básica regular en la ciudad amazónica peruana de Madre de Dios. compromiso y satisfacción laboral organizacional de los docentes son regulares.

Manosalvas (2019) El objetivo en la ciudad de Piura fue dar mayor credibilidad a los hallazgos descriptivos de estudios comparables realizados en otros países y sugerir un modelo que pudiera aplicarse a diferentes tipos de empresas como base para implementar estrategias orientadas a una mejor gestión del talento humano. El diseño es descriptivo correlacional y se emplea una metodología cuantitativa. Los hallazgos de este estudio respaldan y amplían los hallazgos de investigaciones previas sobre la estrecha relación entre estos constructos. Además, pueden utilizarse para desarrollar técnicas que faciliten una gestión más eficaz.

3.1.2. A nivel local

Charaja (2019) la motivación intrínseca y extrínseca y la satisfacción laboral. Para ello, se utilizó un método descriptivo y cuantitativo. Entre los hallazgos, cabe destacar que los empleados de DIRCETUR Puno tienen una actitud promedio, lo que significa que no expresan ni satisfacción ni insatisfacción. Esto se evidencia en los siguientes indicadores: conexiones interpersonales, seguridad, supervisión y reconocimiento. Además, afirman que ocasionalmente se sienten impulsados por sus exigencias fisiológicas y de autoestima. Por último, existe una distinción entre factores extrínsecos e intrínsecos. Los empleados se sienten



motivados y satisfechos cuando utilizan indicadores intrínsecos; por otro lado.

Pacheco (2019), Este estudio busca determinar el grado. Se empleó un muestreo estratificado y probabilístico con un método cuantitativo. El estudio concluye con un umbral de significancia. Esto sugiere que una mejora en el desempeño laboral es consecuencia directa de una mejora en el clima organizacional.

Medina (2021) El estudio empleó un diseño transversal no experimental y una técnica de investigación cuantitativa descriptiva-correlacional. Se llevó a cabo en la provincia de San Antonio de Putina. Para determinar la relación entre la satisfacción laboral y la participación en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina en 2020, se concentró en 132 trabajadores seleccionados mediante selección estratificada de una población de 201. La hipótesis se vio respaldada por los resultados de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, que mostró un umbral de significancia de $p = 0,000$, por debajo del cual $p = 0,05$. El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,699.

Choque (2023) ¿Quién desarrolló la teoría?. Con un diseño no experimental y un método hipotético deductivo de tipo descriptivo-correlacional, este trabajo se alinea con el enfoque cuantitativo. La muestra no probabilística por conveniencia consistió en 50 empleados de la Municipalidad Distrital de Chucuito-Puno. La encuesta de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo se utilizó



como herramienta, y la metodología fue una encuesta para ambas variables.

Flores (2023) El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre el desempeño laboral de los empleados municipales y la comunicación interna en 2021. La hipótesis del estudio fue que existía una correlación sustancial entre. Se empleó el método de diseño transversal correlacional no experimental inductivo fundamental como metodología de investigación. La población de la Municipalidad de Yunguyo estuvo compuesta por 120 empleados, mientras que la muestra estuvo compuesta por 92 empleados. Se empleó el método de encuesta y su herramienta, un cuestionario estructurado para ambas variables, para recopilar los datos. Según los hallazgos, el 55,4% de los empleados a menudo se comunica internamente; el 46,7% menciona.



3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Satisfacción Laboral.

Consideraciones preliminares:

Las actitudes son expresiones de evaluación, ya sea positiva o negativa, sobre ciertas circunstancias. Lo que sentimos sobre algo se refleja en nuestras actitudes. Cuando decimos, por ejemplo, "Me gusta mi trabajo", transmitimos un sentimiento sobre el trabajo. El conocimiento, el afecto y la conducta son los tres componentes que conforman una actitud. Los pensamientos, ideas, creencias, puntos de vista, conocimientos o hechos de una persona se denominan el componente cognitivo de su actitud; un ejemplo de esto sería la convicción de que "la discriminación de género es mala". Implica comprender nuestros pensamientos y actitudes con respecto a una cosa, tema o circunstancia en particular. Lo que experimentamos y el aspecto sentimental o emocional de una actitud se denominan el componente afectivo. Por ejemplo, este elemento: "María discrimina a las minorías, por eso me desagrada".

Para Gibson (1985) Se consideran cinco rasgos cruciales entre todos aquellos vinculados a la satisfacción laboral, y destacamos los siguientes:

Salario: Describe la compensación, así como la percepción de equidad en el trabajo.

- Trabajo: La impresión de ocupaciones atractivas que, como resultado, ofrecen las mejores oportunidades de crecimiento profesional.



- Oportunidades de ascenso: Existen oportunidades de ascenso.
- Supervisor: La capacidad de los gerentes para mostrar interés por su personal.
- Colaboradores: Apoyo, camaradería y competitividad de los empleados. (Rojas & Távara, 2017)

Según Robbins (1996, referenciado por Rojas y Távara, 2017), los rasgos más notables que contribuyen de trabajo de apoyo; y empleados con los talentos y la disposición adecuados para el trabajo.

Concepto:

Por otro lado, cuando alguien no está satisfecho, tiene una mala actitud hacia su trabajo. Por otro lado, la satisfacción laboral suele mencionarse al hablar de las opiniones de los empleados. Nos referimos a la pregunta: ¿Hasta qué punto están satisfechos los trabajadores? Esto se relaciona con una remuneración equitativa que conduce a una mayor satisfacción laboral. Otro factor que contribuye a la disparidad en la felicidad es que las distintas categorías laborales se reflejan en una remuneración más alta. Los puestos mejor remunerados suelen requerir habilidades más sofisticadas, implican mayor responsabilidad, son más exigentes y emocionantes, y otorgan a los empleados mayor autonomía. (García, 2024)



En los últimos años, la felicidad laboral se ha convertido en un tema muy popular, aunque no existe un consenso generalizado, ya que depende de diversos aspectos. Por ello, al intentar describir la idea de satisfacción laboral, Palma, citado en (Acevedo & Contreras, 2021) Según él, es la actitud que un empleado muestra sobre su propio rol; en otras palabras, este atributo se ve afectado por cómo percibe su puesto (remuneración, seguridad, ascensos, compañeros de trabajo). También considera si sus particularidades, valores y características hacen que el trabajo sea adecuado para él.

En la misma línea, Aamodt afirma que «la condición emocional de la evaluación, se conoce como satisfacción laboral». (Galvez y otros, 2017)

La interacción entre la vocación y las actitudes de un individuo hacia y los afectos de sus relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros de trabajo contribuyen a su nivel de felicidad o insatisfacción en el lugar de trabajo. (Ascarza, 2017) Un empleado contribuirá a la mejora continua de los servicios ofrecidos en su organización en la medida en que esté satisfecho.

De igual manera, Robbins describe la satisfacción laboral como la actitud de una persona hacia su empleo. Partiendo de esta idea, se reconoce ampliamente que los trabajadores que se sienten felices en sus puestos tienen buenas



actitudes, mientras que quienes no lo están presentan actitudes negativas. En consecuencia, la definición considera la felicidad del empleado como un proceso de aprendizaje que surge de la interacción entre las características únicas del lugar de trabajo y las características individuales del empleado. (Rojas & Távara, 2017) obtener resultados favorables rápidamente, es crucial mejorar las condiciones laborales para maximizar la dedicación de los empleados a su empresa.

Sin embargo, (Ascarza, 2017) Se afirma que la satisfacción laboral puede examinarse como una medida media del desempeño de un trabajador en diversas áreas de su trabajo. Existen muchos factores que pueden generar insatisfacción. Estos pueden ser externos, como las relaciones con jefes, compañeros de trabajo, clientes o usuarios; o internos, como el impulso que los empleados puedan tener ante la adversidad.

Por lo tanto, centrarse en la implementación de medidas La motivación de los empleados aumentará como resultado de una mayor satisfacción laboral. Los empleados son el alma de cualquier empresa, por lo que responderán con la calidad de su trabajo, esfuerzo y dedicación a cada tarea, lo que se reflejará en un mejor desempeño en todas sus tareas diarias. En cuanto a la actitud, (Ascarza, 2017)



3.2.2. Factores relacionados con la satisfacción Laboral

Algunos sostienen que la satisfacción laboral puede analizarse como un indicador promedio del desempeño de un trabajador en diversas tareas. La insatisfacción puede deberse a diversas circunstancias. Estas pueden ser internas, como la motivación que las personas puedan tener ante las dificultades, o externas, como las relaciones con supervisores, compañeros de trabajo o clientes. Por lo tanto, centrarse en implementar políticas para aumentar ya que son el alma de cualquier empresa, y esto se reflejará en un mejor desempeño en todas sus tareas diarias. Desde el punto de vista de la actitud,

b. Relación con la Autoridad: Se refiere a cuánto valora un empleado sus actividades laborales y a su supervisor inmediato.

De igual manera, Robbins (1998, citado en Rojas y Távara, 2017) identifica las siguientes características principales vinculadas a la satisfacción laboral en su teoría:

a. Desafío Laboral: Describe las cualidades que crean un lugar de trabajo exigente donde los empleados pueden poner en práctica todas sus habilidades y capacidades. El aburrimiento surge de trabajos con poco desafío, pero un desafío excesivo genera irritación y una sensación de fracaso, por lo que es necesario equilibrar las dificultades.

a. Sistema de incentivos equitativo: Describe la existencia de una estructura salarial y perspectivas justas de ascenso. Las exigencias del puesto deben determinar el salario o la compensación.



c. Condiciones laborales positivas: Describe el ambiente laboral. Este debe facilitar las actividades cotidianas y promover el bienestar individual y ambiental. El entorno físico debe ser óptimo.

3.2.3. Teorías de la satisfacción laboral

a. Teoría de Abraham Maslow

La jerarquía de necesidades de Abraham Maslow es una de las teorías más destacadas sobre la satisfacción. Según esta idea, (Ramos & Bobbio, 2023)

b. Teoría de Herzberg

Se dice que los elementos extrínsecos, o "factores de higiene", tienen el "potencial de evitar la infelicidad laboral o ayudar a revertirla una vez establecida", según la teoría de la satisfacción laboral de Herzberg (1959). Sin embargo, no miden la satisfacción laboral. Los elementos intrínsecos o motivacionales condicionan esta capacidad (Rojas y Távara, 2017).

La teoría de la motivación-higiene de Herzberg, por otro lado, se basa en la idea de que hay dos componentes que influyen en la satisfacción laboral: elementos externos o de higiene, que incluyen las políticas empresariales, el salario, las conexiones con los compañeros de trabajo, el estatus, la seguridad y las relaciones con los superiores y los subordinados; y variables internas o motivacionales, que incluyen el éxito, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, el progreso y el crecimiento.



3.2.4. Satisfacción y productividad.

Una forma de describir la conexión entre productividad y satisfacción es que "un empleado feliz es un empleado productivo". Las empresas con empleados satisfechos suelen ser más productivas que aquellas con empleados insatisfechos. Las personas siempre cuidan su trabajo o aumentan sus posibilidades de ascenso cuando trabajan. La respuesta puede parecer sencilla y obvia, pero es vital para todas las personas: ¡quieren vivir una vida plena! Una forma de vida que simboliza un viaje de autodescubrimiento completo. Una vida que encarna el valor de la vida de cada individuo. Naturalmente, como esto sugiere, las emociones son impulsos motivacionales implícitos que influyen en el comportamiento, la conducta y la personalidad, especialmente cuando todos desean que su contribución sea reconocida y no ignorada, como suele ocurrir. La gerencia a nivel jerárquico debe recordar que trata con personas, que tienen necesidades, deseos y logros que no pueden ignorarse. En cambio, deben prestarles atención y dar paso a estímulos que hagan que el trabajador se sienta valorado como individuo que aporta sus conocimientos, habilidades y capacidades para que todos los miembros del equipo que produce el producto se beneficien, en lugar de ser simplemente un producto más. (Palmero y otros, 2011)

3.2.5. Satisfacción y ausentismo.

La enfermedad es otro factor que contribuye al ausentismo, a pesar de que estudios demuestran que los empleados satisfechos tienen



menos probabilidades de ausentarse que los insatisfechos. Por ejemplo, cuando los empleadores ofrecen licencias por enfermedad, los empleados tienen la opción de tomarlas en caso de enfermedad. No sería raro observar a un empleado que está realmente satisfecho o que no puede solicitar esos días como "vacaciones". La principal causa del ausentismo en las organizaciones es la enfermedad. El ausentismo y la satisfacción de los empleados presentan una correlación negativa constante, permitiéndoles también aprovechar las licencias no punibles.

Si bien los estudios indican que los empleados satisfechos tienen menos probabilidades de faltar al trabajo que los insatisfechos, la enfermedad es otro factor que contribuye al ausentismo. Por ejemplo, cuando los empleadores ofrecen licencias por enfermedad, los empleados tienen la opción de considerarlas en caso de una emergencia médica. Un empleado altamente satisfecho o uno que no pueda solicitar esos días como "licencia" no sería inusual. En las organizaciones, el ausentismo se debe principalmente a enfermedades. El ausentismo se correlaciona negativamente con la satisfacción de los empleados, lo que indica que los empleados descontentos tienen más probabilidades de faltar al trabajo. Los empleados satisfechos pueden ser persuadidos a hacer lo mismo, lo que les permite también aprovechar la licencia no punible.

Llegar tarde al trabajo es otra forma en que los trabajadores expresan su descontento con sus condiciones laborales. Aunque



llegan después de la hora de inicio programada, quienes llegan tarde se presentan a trabajar. Esto también se conoce como impuntualidad. En cada caso, la duración de este tipo de ausencia varía desde unos minutos hasta varias horas. Los empleados también pueden retirarse físicamente de su participación activa en la empresa de esta manera. En general, este comportamiento arruina las conexiones efectivas con los compañeros de trabajo. Si bien a veces hay buenas razones para llegar tarde, la impuntualidad persistente es un indicio de malas actitudes que requieren mayor atención por parte de la gerencia. (Rodríguez, 2019)

3.2.6. Satisfacción y rotación

La rotación de personal es menor para los trabajadores satisfechos y mayor para los insatisfechos. Las investigaciones demuestran que, en el caso de los empleados excepcionales, el nivel la empresa también influyen en la decisión de un empleado de renunciar. Sin embargo, la decisión de un empleado de renunciar a la organización también se ve influenciada por otros y la antigüedad. (Gómez, 2012)

3.2.7. Participación o compromiso organizacional

Se refiere al grado en que un empleado participa activamente en su trabajo, se dedica a la organización y está dispuesto a permanecer en ella en el futuro. Para conservar su empleo, se esforzará por alcanzar sus metas. Asimismo, los trabajadores que participan activamente en su trabajo se identifican con su línea de



trabajo. Su actitud positiva influye positivamente en su trabajo. Un bajo ausentismo, una menor probabilidad de despido y un mayor compromiso del empleado se correlacionan con una alta participación del empleado.

3.2.8. Causas de la satisfacción laboral

Esto dependerá de algo más que la motivación de las personas en los distintos departamentos. Depende de varios factores, como si están satisfechas con su salario, si tienen una carga de trabajo justa y equitativa, si cuentan con incentivos materiales, como una remuneración justa, si disfrutan de cierta flexibilidad laboral y si su oficina está convenientemente ubicada (es decir, cerca de su domicilio) para que viajar o desplazarse al trabajo no les resulte estresante. (Dessler & Varela, 2011)

Tu nivel de satisfacción laboral y tu absentismo disminuyen a medida que avanzas en tu carrera. A diferencia de quienes solo buscan socializar, las personas suelen querer ser reconocidas por su esfuerzo en el trabajo. El objetivo es alcanzar el máximo grado de satisfacción.

3.2.9. Consecuencias de la satisfacción laboral.

La longevidad, la salud física y la actitud de una persona hacia la vida, la familia y hacia sí misma pueden verse afectadas por su nivel de satisfacción laboral. En ciertas circunstancias, tiene un impacto significativo en la rotación de personal y el ausentismo, lo que puede influir en otros comportamientos laborales dentro de la



organización. En ocasiones, se relaciona (indirectamente) con la salud mental. (Ardila, 2023)

Cabe destacar que uno de los efectos más significativos de la satisfacción laboral es el ausentismo. La infelicidad laboral puede verse significativamente influenciada por los factores de riesgo de una empresa. Los siguientes son resultados de la satisfacción laboral desde la perspectiva de una organización: inhibición, resistencia al cambio, falta de impulso, falta de inventiva, alta tasa de accidentes, baja productividad y dificultades para colaborar con los demás.

3.2.10. Factores de la satisfacción laboral

Determinar los elementos que permiten determinar si una persona está satisfecha con las ventajas que ofrece la empresa es una forma de medir la satisfacción laboral. Estos elementos incluyen la dificultad del trabajo, una estructura de compensación equitativa, el ambiente laboral y la relación entre compañeros.

3.2.11. Condiciones de trabajo

Explica por qué es fundamental salvaguardar la integridad, del tipo de trabajo que realizan. Cabe mencionar que las condiciones temporales (horario de trabajo, horas extras, descanso, vacaciones), los factores sociales (estatus) y las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación, etc.) afectan el lugar de trabajo. Una sala o ubicación bien iluminada con suficiente iluminación que permita la visibilidad para realizar su trabajo sin afectar su visión es crucial para crear un entorno que sea el más



adecuado o ideal para el empleado, garantizando su placer y satisfacción. De igual manera, debe haber ruido en un entorno donde Por lo tanto, el trabajo diario de los empleados es crucial, ya que afecta su satisfacción laboral. Esto se relaciona con su interacción con la empresa, las herramientas o máquinas que utilizan y el trabajo de cada empleado. Cabe mencionar que siempre debe haber suficiente iluminación, sonido, espacio y distribución del personal en los lugares de trabajo. Estos son elementos importantes que contribuyen al bienestar y la tranquilidad de los trabajadores con jornadas largas. Su buen desempeño será un indicador de ello.. (Innova Group, 2019)

3.2.12. Dimensiones de la satisfacción laboral

Las dimensiones según (Arismendiz, 2019) Se refiere al conjunto de rasgos asociados con la satisfacción laboral que permiten que ocurran los eventos.

- a) Satisfacción laboral: Abarca las circunstancias de una persona en el trabajo, las posibilidades de crecimiento y preparación, los desafíos, las horas y las expectativas, entre otros aspectos.
- b) Satisfacción salarial: Es la evaluación de la compensación, incluyendo la equidad en términos de exigencias, aumentos, etc.
- c) Satisfacción por ascensos: Se refiere a las condiciones bajo las cuales se obtiene un ascenso.
- d) Satisfacción con el reconocimiento: Describe la sensación de logro que genera el trabajo duro y la dedicación.



- e) Satisfacción con los beneficios: Abarca las opiniones sobre el salario, el seguro médico, el tiempo libre remunerado, etc.
- f) Satisfacción con las condiciones laborales: Abarca el entorno laboral, los horarios, las exigencias, la sobrecarga, etc.
- g) Satisfacción con la supervisión: Incluye los métodos, las formas,
- h) Satisfacción con los compañeros de trabajo: Esto incluye la comunicación, el apoyo, las conexiones y las habilidades.
- i) Satisfacción con la empresa y la gerencia: Esto se refiere a circunstancias externas, como los planes de remuneración y beneficios de la empresa.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

1. **Administración tributaria:** Una de las principales responsabilidades del gobierno es la administración tributaria, que incluye regular el funcionamiento de los sistemas tributarios y aplicar la legislación tributaria. Como resultado, todos los contribuyentes cumplen. (Moscoso y otros, 2017).
2. **Desarrollo personal:** Para mejorar la calidad de vida y alcanzar objetivos, el desarrollo personal es un proceso continuo de crecimiento y progreso que se centra en la adquisición de nuevas habilidades, información, actitudes y experiencias. Para alcanzar el progreso personal, se requiere introspección, toma de decisiones deliberada y adquisición de nueva información. (Therapyside, 2023)
3. **Gerencia:** Describe al equipo de personas que lideran, supervisan y planifican una institución, empresa u organización. Junto con la oficina donde trabajan, también se refiere al rol o actividad del gerente. La administración. (Coll, 2024)



4. **Ingreso percibido:** Independientemente del término utilizado, se entiende que hay ingresos efectivamente percibidos cuando los mismos se reciben en forma de efectivo, productos o servicios, aun cuando se trate de anticipos, depósitos o cualquier otro concepto.
5. **Reconocimiento laboral:** Los métodos que utiliza una empresa para valorar y apreciar el esfuerzo y los logros de su personal se conocen como reconocimiento al empleado. Consiste en agradecer a las personas su esfuerzo y desempeño para inspirarlas, fortalecer su dedicación y aumentar su satisfacción laboral. (Barañano, 2024)
6. **Satisfacción laboral:** Según Salazar (2019), «La felicidad laboral es la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los "Trabajadores" y cuánto creen que deberían cobrar. Esta afirmación pone de relieve la estrecha relación entre el éxito de los empleados en su organización y la satisfacción laboral.
7. **Trabajadores:** Persona física que presta servicios en virtud de un contrato o acuerdo laboral a cambio de una remuneración. Se incluyen en este concepto las personas que realizan trabajo manual o intelectual y reciben una remuneración por ello. (SUNAT, 2024)



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS

La presente investigación al ser descriptiva el objetivo es describir o caracterizar un fenómeno, y las hipótesis no son necesarias para este tipo de estudio.

La investigación descriptiva típicamente no necesita hipótesis porque su objetivo principal es describir las características de un grupo, situación o fenómeno sin establecer relaciones causa-efecto. Se enfoca en medir la variable en estudio y proporcionar una descripción detallada del tema de estudio. (Stewart, 2023)

4.2. VARIABLE

Satisfacción Laboral: La satisfacción laboral es un sentimiento positivo que un empleado tiene hacia su trabajo, influenciado por factores como el salario, el ambiente laboral, las relaciones con los compañeros y la oportunidad de crecimiento profesional. Es una percepción subjetiva que impacta en el bienestar del individuo y su compromiso con la organización (Hernández, 2023).

4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 1

Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE VALOR
1. Satisfacción Laboral (Hernández, 2023)	1.1. Condición laboral	- Mecanismos de supervisión	1= satisfactorio 2= moderadamente satisfactorio 3= no satisfactorio (Escala de Valor Ordinal tipo Likert)
		- Condiciones ambientales, infraestructura	
		- Interacción con los compañeros de trabajo	
	1.2. Ingreso Percibido	- Correspondencia entre salario y trabajo	
		- Salario con relación a cargos similares	
		- Habilidad de prestar servicio	
	1.3. Motivación y participación	- Voluntad de ayudar a los usuarios	

Nota: Elaborado por la investigadora en base a la variable de estudio



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

5.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Debido a su metodología basada en el racionalismo, que utiliza la neutralidad de valores como criterio de objetividad y los hechos como fuente de conocimiento, adopta un enfoque cuantitativo.

(Tamayo, 2007) enfoque cuantitativo fundamentalmente puro en su estrategia expresiva de causa-impacto, que nos permite alcanzar plenamente los objetivos y propósitos predeterminados que nos hicieron posible realizar este análisis sociolegítimo.

5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Gómez (2004) El conjunto de procedimientos y directrices que nos permiten derivar conclusiones de afirmaciones presuntivas, conocidas como premisas, constituye el enfoque deductivo. Si una hipótesis es verdadera, inevitablemente se deriva una consecuencia. Mediante la derivación o como resultado de las cualidades o afirmaciones presentes en proposiciones o leyes científicas generales previamente desarrolladas, el enfoque deductivo nos permite determinar las características de una realidad específica en estudio.

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Dado que los resultados de este tipo de estudio se pueden aplicar inmediatamente a la resolución de problemas, la investigación en cuestión es de carácter básico ya que está conectada con criterios de aplicación particulares con el objetivo de ayudar a dar respuestas a cuestiones prácticas particulares.

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El objetivo de la investigación descriptiva es caracterizar los rasgos o comportamientos de una variable específica sin modificarla. Para obtener una visión clara de la variable en cuestión, se recopilan y analizan exhaustivamente los datos.

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El objetivo del diseño no experimental es ver cómo los aspectos independientes afectan diferentes variables sin separarlas intencionalmente. (Hernandez y otros, 2014).

El término "diseño" implica una estrategia o estructura para recopilar los datos más útiles. Esto ayuda al investigador a concebir el curso de acción más lógico y significativo.

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

El universo poblacional está conformado por 30 personas que laboran en la Municipalidad Provincial de Melgar.

5.6.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por el 100% de la población, es decir 10 administrativos y 20 operarios. En total 30 participantes

5.7. ÁMBITO Y TEMPORALIDAD

Para esta investigación el escenario de estudio se conformó en la ciudad de Melgar, Puno, Perú. Municipalidad Provincial de Melgar, durante el año 2024.

5.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

5.8.1. Técnicas

La técnica utilizada es una encuesta estructurada con el fin de obtener información.

5.8.2. Instrumentos

Se utilizó un cuestionario como herramienta de estudio y se empleó información original de fuentes primarias, incluyendo datos personales. El investigador creó la herramienta, compuesta por preguntas cerradas, cuyo objetivo es obtener datos que permitan un mejor procesamiento estadístico del material.

5.9. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

Validación:

Además de proporcionar información específica y objetiva y confirmar la validez y calidad incuestionable de los instrumentos utilizados en la prueba, se solicitará a especialistas que ayuden a aprobar los instrumentos bajo su estricto conocimiento.

Confiabilidad:

Un valor de alfa de Cronbach cercano a 1 sugiere una mayor confiabilidad y consistencia interna, mientras que un valor cercano a 0 indica menor confiabilidad y consistencia.



Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	7

Nota: Estadísticas de fiabilidad IBM SPSS

5.10. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

Para el tratamiento de datos de la investigación, se utilizó el software estadístico de IBM SPSS Statistics 27.0.1, así mismo se realizó una recopilación de datos mediante el paquete de Microsoft, en específico Microsoft Excel 2019.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1.1. Objetivo general

OG Conocer los niveles de satisfacción laboral presentado en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.

Tabla 3

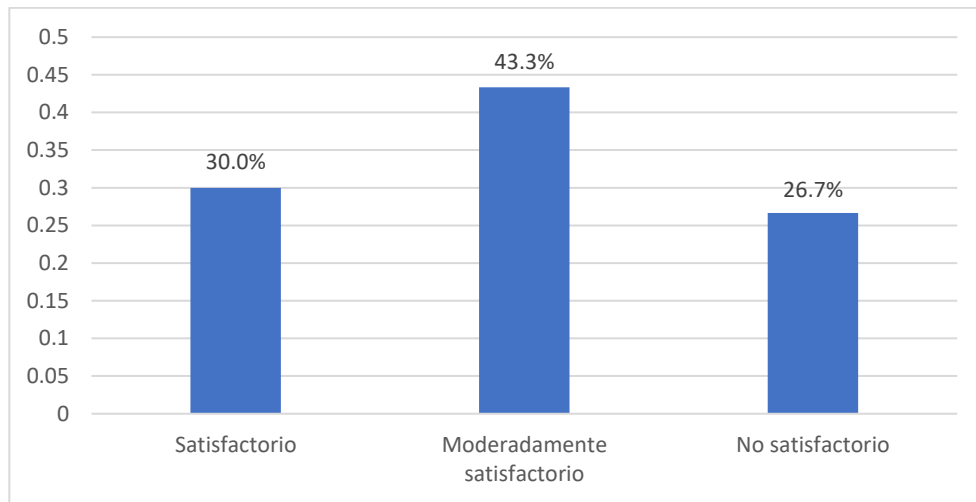
Satisfacción laboral de los trabajadores

		Nivel de satisfacción laboral		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Satisfactorio	9	30.0%	30.0	30.0
	Moderadamente satisfactorio	13	43.3%	43.3	73.3
	No satisfactorio	8	26.7%	26.7	100.0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Instrumento

Figura 1

Satisfacción laboral de los trabajadores



Nota: tabla 3

Interpretación

La Tabla 3 presenta los resultados obtenidos sobre el nivel de satisfacción laboral de una muestra de 30 trabajadores. Se observa que solo el 30,0 % de los encuestados manifiesta sentirse satisfecho con su trabajo, lo que evidencia que menos de un tercio del personal experimenta un nivel alto de bienestar laboral. La mayoría, equivalente al 43,3 %, reporta una satisfacción moderada, lo cual sugiere la existencia de condiciones aceptables pero no óptimas en su entorno laboral, posiblemente influenciadas por factores como la carga de trabajo, la comunicación interna o las oportunidades de desarrollo. Por otro lado, un 26,7 % de los trabajadores expresa insatisfacción, lo cual representa un indicador preocupante, ya que se trata de más de una cuarta parte del total. Este grupo insatisfecho puede tener consecuencias negativas en términos de clima organizacional, productividad, motivación e incluso rotación del personal. Al considerar el porcentaje acumulado, se identifica que el 73,3



% de los trabajadores se ubica en niveles de satisfacción al menos aceptables (satisfactorio y moderadamente satisfactorio), mientras que el restante 26,7 % constituye un foco de atención directa para la gestión. En consecuencia, estos resultados reflejan la necesidad de implementar acciones estratégicas desde el área de recursos humanos, como evaluaciones periódicas del clima laboral, encuestas cualitativas para identificar causas de insatisfacción y programas que promuevan el bienestar integral del trabajador.

6.1.2. Objetivo específico 1

OE1 : Identificar como es la condición laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.

Tabla 4

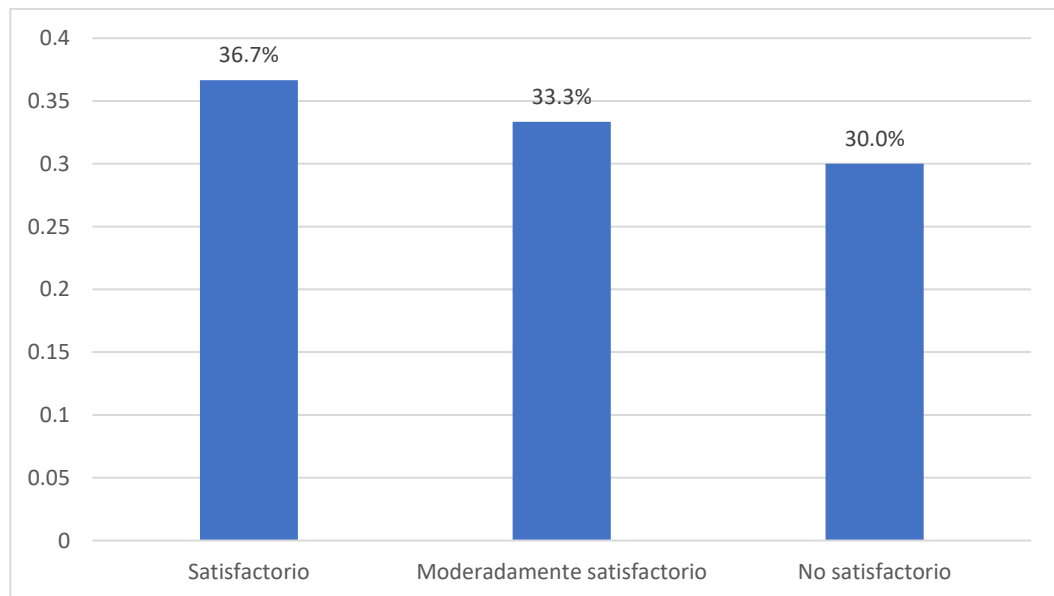
Condición laboral de los trabajadores

		Condición laboral de los trabajadores			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfactorio	11	36.7	36.7	36.7
	Moderadamente satisfactorio	10	33.3	33.3	70.0
	No satisfactorio	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Instrumento

Figura 2

Condición laboral de los trabajadores



Nota: tabla 4



Interpretación

La Tabla 4 expone los resultados obtenidos sobre la condición laboral percibida por 30 trabajadores encuestados. Del total, el 36,7 % considera que su condición laboral es satisfactoria, lo que indica que poco más de un tercio percibe estabilidad, buenas condiciones contractuales y un entorno laboral adecuado. En tanto, un 33,3 % manifiesta una condición moderadamente satisfactoria, lo cual sugiere que existen aspectos positivos, aunque también limitaciones o carencias que afectan la calidad de su experiencia laboral. Por otro lado, un 30,0 % de los trabajadores califica su condición como no satisfactoria, lo cual representa una proporción significativa que no debe ser ignorada, ya que implica que casi uno de cada tres empleados experimenta condiciones desfavorables, como inestabilidad laboral, falta de beneficios, sobrecarga o precariedad. Al observar el porcentaje acumulado, se aprecia que el 70,0 % de los encuestados presenta una valoración de su condición laboral desde aceptable hacia arriba, mientras que el 30,0 % restante se encuentra en una situación crítica. Estos resultados son relevantes para la gestión institucional, ya que reflejan la necesidad de mejorar aspectos clave en las condiciones laborales, con el fin de garantizar la equidad, la satisfacción y el rendimiento sostenible del personal.



Comparación analítica de tabla 3 y tabla 4

Al comparar los resultados de las Tablas 3 y 4, se observa una estrecha relación entre el nivel de satisfacción y la condición laborales percibida por los trabajadores. En la Tabla 3, solo el 30,0 % de los trabajadores se declaró satisfecho con su trabajo, mientras que en la Tabla 4, un 36,7 % manifestó contar con condiciones laborales satisfactorias. Esta ligera diferencia sugiere que, si bien algunos empleados reconocen condiciones objetivamente aceptables (como estabilidad o beneficios), esto no necesariamente se traduce en una satisfacción subjetiva plena. Asimismo, el grupo que se encuentra en un nivel **moderadamente satisfactorio** es relativamente similar en ambas dimensiones: 43,3 % en satisfacción y 33,3 % en condición laboral. Esto puede reflejar que una parte significativa del personal percibe su situación laboral como regular, sin llegar a extremos negativos ni positivos. Sin embargo, el dato más preocupante aparece en los niveles bajos: mientras que el 26,7 % se considera no satisfecho con su trabajo, el 30,0 % percibe condiciones laborales no satisfactorias. Este paralelismo confirma una **correlación directa entre la calidad de las condiciones laborales y el bienestar subjetivo del trabajador**. En términos prácticos, estos resultados deben interpretarse como una advertencia para la institución, ya que mejorar las condiciones laborales no solo tiene un impacto en lo tangible (como contratos o infraestructura), sino que también repercute directamente en la motivación, el compromiso y la productividad del personal. La presencia de un 30 % insatisfecho en ambas categorías exige una intervención



inmediata desde la gestión de talento humano, con políticas orientadas a la mejora continua del ambiente y condiciones laborales.

6.1.3. Objetivo específico 2

OE2 : Identificar como es el ingreso percibido en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.

Tabla 5

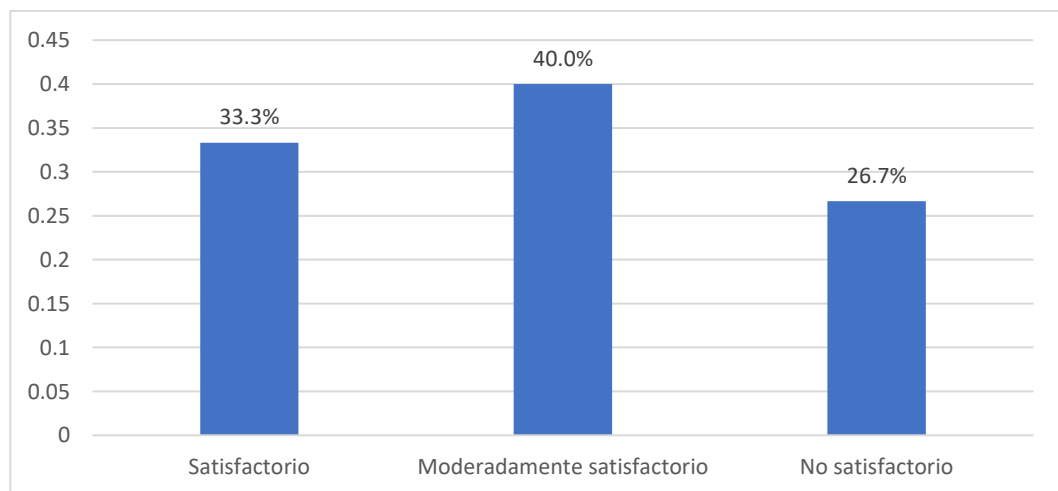
Ingreso percibido de los trabajadores

Ingreso percibido de los trabajadores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfactorio	10	33.3	33.3	33.3
	Moderadamente satisfactorio	12	40.0	40.0	73.3
	No satisfactorio	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Instrumento

Figura 3

Ingreso percibido de los trabajadores



Nota: tabla 5

Interpretación

La Tabla 5 presenta los resultados sobre el ingreso percibido por los trabajadores, según una muestra total de 30 encuestados. Del total, solo el 33,3 % considera que su ingreso es satisfactorio, lo cual revela que



apenas una tercera parte de los trabajadores se siente adecuadamente remunerada en relación con sus labores y necesidades. Por otro lado, el 40,0 % califica su ingreso como moderadamente satisfactorio, lo cual sugiere que si bien existe cierta conformidad, aún hay deficiencias que impiden una plena valoración positiva, como la falta de incentivos, aumentos proporcionales o beneficios económicos complementarios. Finalmente, un 26,7 % declara que su ingreso no es satisfactorio, lo que constituye un dato significativo, pues uno de cada cuatro trabajadores manifiesta insatisfacción económica, lo cual puede impactar negativamente en su desempeño, motivación y estabilidad laboral. El porcentaje acumulado revela que el 73,3 % de los trabajadores tiene al menos una percepción aceptable de sus ingresos, mientras que el restante 26,7 % representa un grupo vulnerable que requiere atención. Estos resultados evidencian la necesidad de revisar las políticas salariales de la institución, asegurando que los ingresos estén alineados con el costo de vida, la responsabilidad del puesto y las expectativas del personal, con el fin de mejorar la equidad, la retención de talento y la satisfacción general de los trabajadores.

Comparación analítica de tabla 3, tabla 4 y tabla 5

Al comparar los resultados de las Tablas 3, 4 y 5, se identifican relaciones consistentes y reveladoras entre la **satisfacción laboral general**, la **condición laboral objetiva** y el **ingreso percibido** por los trabajadores. En primer lugar, se observa que el porcentaje de trabajadores que declara estar satisfecho con su trabajo (30,0 %) es ligeramente inferior al que reporta una condición laboral satisfactoria (36,7 %), lo cual sugiere que,



aunque algunos empleados reconocen condiciones relativamente estables o adecuadas, esto no necesariamente se traduce en satisfacción emocional o motivacional. En cuanto al ingreso, solo el 33,3 % se siente satisfecho con su remuneración, una cifra similar a las anteriores, lo que confirma que los factores salariales también inciden de forma directa en el estado anímico y actitud laboral del personal.

Un dato clave es que en las tres tablas, la categoría “**moderadamente satisfactorio**” representa el mayor porcentaje en cada dimensión (43,3 % en satisfacción, 33,3 % en condición, y 40,0 % en ingreso), lo cual refleja una percepción generalizada de **conformidad parcial o expectativas no plenamente cumplidas**. Esto sugiere que muchos trabajadores reconocen ciertos aspectos positivos en su empleo, pero también detectan deficiencias que limitan una valoración completamente favorable.

Los niveles de **insatisfacción plena** son preocupantes: 26,7 % en satisfacción laboral, 30,0 % en condición laboral y 26,7 % en ingresos. Estas cifras revelan que entre una cuarta parte y un tercio del personal se encuentra en una situación crítica desde distintas dimensiones, lo que puede derivar en desmotivación, baja productividad o incluso rotación del personal. En conjunto, estos hallazgos permiten concluir que existe una **correlación directa entre los tres factores**, y que para mejorar el nivel de satisfacción general, la institución debe implementar políticas integrales orientadas no solo a mejorar las condiciones contractuales y salariales, sino también el clima laboral, la comunicación interna y el reconocimiento del desempeño.

6.1.4. Objetivo específico 3

OE3 : Analizar cómo es la motivación y participación de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.

Tabla 6

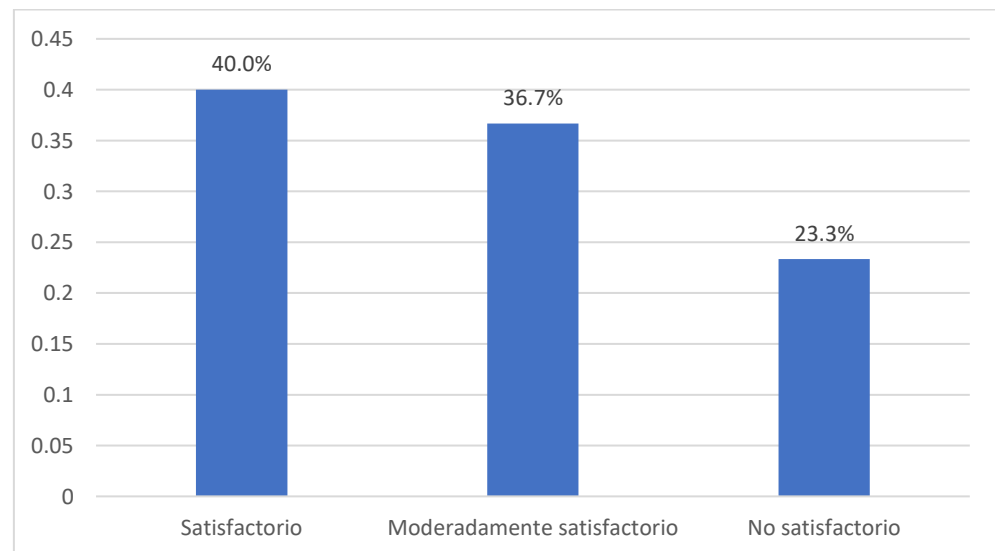
Motivación y participación de los trabajadores

Motivación y participación de los trabajadores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfactorio	12	40.0	40.0	40.0
	Moderadamente satisfactorio	11	36.7	36.7	76.7
	No satisfactorio	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Instrumento

Figura 4

Motivación y participación de los trabajadores



Nota: Elaborado por la investigadora de la tabla 6



Interpretación

La Tabla 6 muestra los niveles de motivación y participación de los trabajadores en el entorno laboral, según una muestra de 30 encuestados. Los resultados revelan que el 40,0 % de los trabajadores considera que su nivel de motivación y participación es satisfactorio, lo cual representa una proporción relevante y positiva. Este grupo probablemente se siente comprometido con sus funciones, involucrado en las decisiones del equipo y valorado por la organización. Por otro lado, el 36,7 % reporta una motivación moderada, lo que indica que, aunque existe una disposición al trabajo, pueden estar presentes factores limitantes como falta de reconocimiento, monotonía o escasa participación en procesos relevantes. En contraste, un 23,3 % de los trabajadores declara sentirse no satisfecho en cuanto a motivación y participación, lo cual es un indicador de riesgo para la dinámica organizacional, ya que estos trabajadores podrían mostrar bajo rendimiento, desinterés o incluso ausentismo. Al analizar el porcentaje acumulado, se observa que el 76,7 % del personal presenta al menos un nivel aceptable de motivación, mientras que el 23,3 % requiere una intervención directa. Estos datos sugieren que, si bien la mayoría de los trabajadores se encuentra motivada en cierta medida, es necesario fortalecer las estrategias de integración, comunicación y reconocimiento, con el fin de elevar la participación activa y el compromiso institucional de manera sostenida.

6.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación revelan que los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar, en su mayoría, se ubican en un nivel moderadamente satisfactorio en las dimensiones analizadas: satisfacción laboral (43,3 %), condición laboral (33,3 %), ingreso percibido (40,0 %) y motivación y participación (36,7 %). Este patrón evidencia una percepción general de conformidad parcial, con una importante minoría que experimenta insatisfacción en aspectos clave como los ingresos (26,7 %) y condiciones laborales (30,0 %). Estos resultados se alinean, refuerzan y en ciertos casos contrastan con diversos antecedentes investigativos revisados.

A nivel internacional, el estudio de Rodríguez (2021) en una institución pública chilena identificó que tanto la satisfacción laboral como el clima organizacional predicen el desempeño del trabajador. Esto se ve reflejado en nuestros hallazgos: aquellos trabajadores que se sienten más motivados y satisfechos también muestran una mayor disposición a participar activamente en su entorno laboral. Sin embargo, el hecho de que solo el 40,0 % de los encuestados se considere plenamente motivado evidencia que esta relación aún no es fuerte ni sostenida, lo que sugiere la necesidad de reforzar el clima organizacional con mayor reconocimiento y liderazgo participativo.

Por su parte, el estudio de Pedraza (2020) en México indicó que los empleados valoran no solo los beneficios tangibles, sino también aspectos



subjetivos como el sentido de pertenencia, los valores institucionales y la identidad organizacional. Esta perspectiva se confirma en nuestra investigación: aunque las condiciones laborales fueron consideradas aceptables por el 36,7 % de los trabajadores, una proporción casi igual (30,0 %) expresó insatisfacción. Esto sugiere que, más allá de los aspectos materiales, existen factores subjetivos (como la cultura organizacional, el reconocimiento o el liderazgo) que influyen en el nivel de satisfacción.

A nivel nacional, Gallegos (2020) identificó en docentes peruanos una relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Nuestros resultados coinciden con esta afirmación, ya que los trabajadores que se sienten más motivados tienden a mostrar mayores niveles de satisfacción. Sin embargo, el hecho de que casi un cuarto del personal (23,3 %) perciba su motivación como no satisfactoria representa una amenaza para el compromiso institucional, lo que podría afectar la productividad, la innovación y la estabilidad del personal.

Asimismo, el estudio de Medina (2019) enfatiza que la motivación laboral aumenta cuando los trabajadores asumen mayores responsabilidades y se sienten desafiados. En contraste, nuestros resultados sugieren que parte del personal de la municipalidad experimenta desmotivación, probablemente por tareas rutinarias, falta de retos o escasa participación en la toma de decisiones. Esto abre la posibilidad de intervenir desde el



diseño organizacional para asignar funciones más significativas y espacios de crecimiento profesional.

En el ámbito local, los estudios de Charaja (2019) y Medina (2021) mostraron que en entidades públicas de Puno la satisfacción y la motivación suelen ubicarse en un nivel intermedio, con trabajadores que no manifiestan satisfacción plena ni descontento absoluto. Esta tendencia también aparece en nuestra investigación, donde la categoría “moderadamente satisfactorio” predomina en todas las dimensiones analizadas. No obstante, en nuestro caso el porcentaje de insatisfacción no es menor: el 26,7 % en satisfacción general, 30,0 % en condición laboral y 26,7 % en ingresos sugieren que una parte significativa del personal vive una experiencia laboral precaria o insatisfactoria, lo cual no fue tan marcado en algunos antecedentes revisados.

De manera particular, el estudio de Choque (2023) en la Municipalidad de Chucuito reportó una fuerte relación entre el reconocimiento institucional y la percepción positiva del trabajo. En nuestra investigación, se infiere que la limitada satisfacción con la motivación y participación (solo 40,0 % la considera satisfactoria) podría estar vinculada a una falta de reconocimiento o a estilos de liderazgo poco inclusivos. Ello destaca la importancia de implementar estrategias de retroalimentación, recompensas simbólicas y espacios de expresión laboral.



Desde una perspectiva teórica, los resultados también dialogan con los postulados de la teoría de Herzberg, que distingue entre factores higiénicos (como condiciones físicas e ingresos) y motivadores (como reconocimiento y desarrollo). En nuestro estudio, las dimensiones higiénicas presentan niveles de aceptación moderada, pero los factores motivacionales (como la participación activa y la percepción del ingreso como justo) aún son insuficientes para generar una satisfacción plena.

En conjunto, los resultados encontrados son coherentes con la literatura científica nacional e internacional, pero también aportan matices importantes: mientras otros estudios reportan niveles intermedios estables, en el caso de la Gerencia de Administración Tributaria de Melgar se detecta un bloque crítico de trabajadores insatisfechos que podría comprometer el rendimiento organizacional. Por tanto, la gestión municipal debe considerar estrategias de mejora continua, políticas de bienestar laboral y participación activa del personal para revertir estas cifras y fortalecer el clima institucional.



CONCLUSIONES

- PRIMERA** Se concluye que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar durante el año 2024 es predominantemente moderado. El 43,3 % de los encuestados manifestó una satisfacción intermedia con su trabajo, mientras que solo el 30,0 % se declaró plenamente satisfecho y un preocupante 26,7 % expresó insatisfacción. Este panorama refleja una percepción de conformidad parcial, donde las condiciones mínimas están cubiertas, pero existen carencias en factores motivacionales y de reconocimiento que afectan el bienestar integral del personal.
- SEGUNDA** Respecto a la condición laboral, se concluye que el 36,7 % de los trabajadores percibe su entorno laboral como satisfactorio, el 33,3 % como moderadamente satisfactorio y el 30,0 % como no satisfactorio. Esta distribución revela que si bien una parte del personal reconoce condiciones favorables (como infraestructura, supervisión y ambiente físico), una proporción casi equivalente señala deficiencias significativas que requieren atención, especialmente en lo relacionado con la estabilidad, carga de trabajo y recursos disponibles.
- TERCERA** En relación con el ingreso percibido, se concluye que solo el 33,3 % de los trabajadores se siente satisfecho con su remuneración, mientras que el 40,0 % presenta una valoración intermedia y el 26,7 % se muestra insatisfecho. Estos resultados reflejan que una



parte considerable del personal considera que su salario no guarda proporción con las funciones que realiza, ni con los ingresos percibidos en puestos similares de otras instituciones, lo cual puede afectar negativamente su motivación y compromiso institucional.

CUARTA En cuanto a la motivación y participación, se concluye que el 40,0 % de los trabajadores siente un nivel adecuado de motivación y participación en su centro de labores, mientras que el 36,7 % lo percibe como moderado y un 23,3 % como insatisfactorio. Este resultado sugiere que, si bien existe un grupo comprometido con sus funciones, también hay una proporción significativa que no se siente integrada, reconocida ni implicada en las decisiones de la institución, lo cual representa una debilidad que debe ser atendida por la gestión organizacional.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA** La Municipalidad Provincial de Melgar, a través de la Gerencia de Administración Tributaria, debe diseñar e implementar un plan integral de mejora del clima laboral, que incluya acciones periódicas de diagnóstico, retroalimentación entre trabajadores y jefaturas, talleres de motivación, y espacios participativos. Este plan debe enfocarse en elevar los niveles de satisfacción más allá del promedio, promoviendo una cultura organizacional positiva y orientada al bienestar del personal.
- SEGUNDA** Se recomienda optimizar las condiciones de trabajo físico y organizacional, mejorando aspectos como el acceso a infraestructura adecuada, mecanismos claros de supervisión y relaciones laborales saludables. Esto puede lograrse mediante auditorías internas periódicas, implementación de protocolos de ergonomía, y capacitación en liderazgo para jefes inmediatos, con el fin de garantizar un entorno laboral más seguro, equitativo y funcional.
- TERCERA** La institución debe realizar una revisión técnica y equitativa de las escalas salariales, evaluando si los ingresos actuales se ajustan a las funciones, responsabilidades y a los estándares del mercado laboral público. Asimismo, se sugiere incorporar incentivos económicos o no económicos (bonificaciones, reconocimientos, tiempo compensatorio) que refuercen la percepción de justicia retributiva entre los trabajadores.



CUARTA Se recomienda fortalecer la motivación intrínseca y la participación del personal, a través de programas de reconocimiento laboral, concursos internos de innovación o eficiencia, comités participativos y reuniones periódicas donde se escuche la voz del trabajador. Estas acciones permitirán fomentar el sentido de pertenencia, incrementar el compromiso institucional y reducir los niveles de desmotivación detectados.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, S. A., & Contreras, M. S. (2021). Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo. Universidad Continental.
- Ardila, M. (2023). Impacto de la salud mental en el ausentismo laboral en las organizaciones. Areandina.
- Arismendiz, J. I. (2019). Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ascarza, D. D. (2017). Precios de commodities, términos de intercambio y productividad en el Perú: un enfoque DSGE. Universidad del Pacífico.
- Barañano, E. (29 de agosto de 2024). Reconocimiento laboral: implementa estas estrategias para transformar tu organización. Gestión del talento: <https://www.grupocastilla.es/reconocimiento-laboral/#:~:text=esenciales%20para%20conseguirlo.-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20reconocimiento%20laboral?,tanto%20en%20remoto%20como%20presencialmente.>
- Charaja, Y. (2019). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. Scielo. <https://doi.org/71682014000100001>
- Choque, Y. L. (2023). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020. Universidad Nacional del Altiplano. <https://doi.org/20.500.14082/20651>
- Coll, F. (23 de julio de 2024). Gerencia: qué es y cómo funciona. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gerencia.html#:~:text=La%20gere>



ncia%20es%20el%20grupo,correctamente%20dentro%20de%20la%20o
rganizaci%C3%B3n.

Dessler, G., & Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos. Prentice Hall - Pearson.

Flores, R. M. (2023). Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yunguyo - 2021. Universidad Nacional del Altiplano. <https://doi.org/20.500.14082/19549>

Gallegos, E. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. Universidade Estadual do Ceará. <https://doi.org/585865900006>

Galvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A. J., Fernández, J., & Garcia, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. Revista de Psicología del Deporte, 26(4), 104-109.

García, C. (5 de junio de 2024). Teoría de Herzberg: Mejora la satisfacción en el trabajo. OpenWebinars: <https://openwebinars.net/blog/teoria-herzberg/#:~:text=La%20Teor%C3%ADa%20de%20Herzberg%2C%20desarrollada,a%20tener%20en%20la%20empresa>.

Gómez, M. A. (2012). La noción de empleabilidad: una mirada desde la perspectiva de las organizaciones. Katharsis - Institución Universitaria.

Hernández, G. (08 de agosto de 2023). La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones. Universidad de Piura: <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>



- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw-Hill.
- Innova Group. (1 de mayo de 2019). La importancia del bienestar de los trabajadores en una organización. <https://www.nueva-iso-45001.com/2019/05/la-importancia-del-bienestar-de-los-trabajadores-en-una-organizacion/>
- Manosalvas, C. (2019). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Peru: Scielo. <https://doi.org/https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Medina, H. (2019). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privadoq. Scielo. <https://doi.org/http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Medina, R. C. (2021). Engagement en la satisfacción laboral del personal de la municipalidad provincial de San Antonio de Putina, periodo 2020. Universidad Nacional Altiplano Puno. <https://doi.org/20.500.14082>
- Montoya, P. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. Scielo. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>
- Moscoso, J. L., Tapia, E., & Tapia, S. (2017). La administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del Anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista. Artículos de investigación, reflexión y revisión, 4(7), 97-114.
- Ortiz, P., & García, L. (2010). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Revista electrónica de Psicología Social.



- Pacheco, E. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. Scielo. <https://doi.org/71682015000200001>
- Palmero, F., Guerrero, C., Gómez, C., Carpi, A., & Gorayeb, R. (2011). Manual de teorías emocionales y motivacionales. Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions Campus del Riu Sec. Edifici Rectorat i Serveis Centrals.
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. Dialnet. <https://doi.org/7514280>
- Pineda, L. (2021). la satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana. Dialnet. <https://doi.org/8176463>
- Ramírez, Roja (2022). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4144510>
- Ramos, W., & Bobbio, L. (2023). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología. <https://doi.org/203119666007>
- Ríos, R. (2024). Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral en los. Ciencia Latina Sociales y Humanas, 8(4), 13574-13587. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13772
- Rodríguez, A. (2021). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño. Salud & Sociedad. <https://doi.org/439742466007>
- Rodríguez, L. (31 de enero de 2019). Habitos negativos en el trabajo. Business Revista Digital:



<https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/habitos-negativos-en-el-trabajo/>

Rojas, W. J., & Távora, U. Y. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat. Universidad Marcelino Champagnat.

Rubio, G. (2019). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional. Dialnet. <https://doi.org/4992993>

Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. Univerisdad Pontificia Bolivariana.

Stewart, L. (13 de diciembre de 2023). ¿Qué es la investigación descriptiva y cómo se utiliza? <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva,descripci%C3%B3n%20detallada%20de%20la%20situaci%C3%B3n.>

SUNAT. (11 de diciembre de 2024). Trabajador. Definiciones: <https://www2.sunat.gob.pe/pdt/pdtModulos/independientes/p601/definiciones.html#:~:text=Trabajador:%20Persona%20natural%20que%20presta,p%C3%ABlico%2C%20bajo%20cualquier%20r%C3%A9gimen%20laboral.>

Tamayo, M. (2007). Metodología cuantitativa. Francia: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html.

Therapyside. (13 de noviembre de 2023). El desarrollo personal: qué es, beneficios y cómo hacerlo. <https://www.therapyside.com/post-es/el->



ANEXOS



ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral presentado en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Melgar 2024?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Conocer los niveles de satisfacción laboral presentado en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.</p>			<p>Enfoque: Cuantitativo</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>PE₁: ¿Existe condición laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024?</p> <p>PE₂: ¿Cómo es el ingreso percibido en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024?</p> <p>PE₃: ¿Cómo es la motivación y participación de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE₁: Identificar como es la condición laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.</p> <p>OE₂: Identificar como es el ingreso percibido en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.</p> <p>OE₃: Analizar cómo es la motivación y participación de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Melgar 2024.</p>	<p>Variable:</p> <p>Satisfacción Laboral (Hernández, 2023)</p>	<p>Condición Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos de supervisión - Condiciones ambientales, infraestructura - Interacción con los compañeros de trabajo <p>Ingreso Percibido</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia entre salario y trabajo - Salario con relación a cargos similares <p>Motivación y participación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidad de prestar servicio - Voluntad de ayudar a los usuarios 	<p>Método: Descriptivo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población y muestra: 30 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Melgar.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Nota: Elaborado por la investigadora



ANEXO 02: MATRIZ DE BASE DE DATOS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Pregunta_01	Numérico	8	0	Como calificari...	{1, Satisfact...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Pregunta_02	Numérico	8	0	Como calificari...	{1, Satisfact...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Pregunta_03	Numérico	8	0	Como calificari...	{1, Satisfact...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Pregunta_04	Numérico	8	0	Como calificari...	{1, Satisfact...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Pregunta_05	Numérico	8	0	Como calificari...	{1, Satisfact...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Pregunta_06	Numérico	8	0	Como auto per...	{1, Satisfact...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Pregunta_07	Numérico	8	0	Como auto per...	{1, Satisfact...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Satisfacción_laboral_GAT	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
9	Condición_laboral	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
10	Ingreso_percibido	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
11	Motivación_y_participación	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada



	Pregunta_01	Pregunta_02	Pregunta_03	Pregunta_04	Pregunta_05	Pregunta_06	Pregunta_07	Satisfacción_laboral_GAT	Condición_laboral	Ingreso_percibido	Motivación_y_participación
1	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	Satisfactorio	9,00	4,00	3,00	2,00
2	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	8,00	3,00	2,00	3,00
3	Moderadament...	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadamen...	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	9,00	4,00	3,00	2,00
4	Moderadament...	Moderadament...	Moderadament...	Moderadamen...	Moderadament...	Satisfactorio	Satisfactorio	12,00	6,00	4,00	2,00
5	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	7,00	3,00	2,00	2,00
6	Satisfactorio	Moderadament...	Moderadament...	Moderadamen...	Satisfactorio	Moderadament...	Moderadamen...	12,00	5,00	3,00	4,00
7	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	8,00	3,00	2,00	3,00
8	Moderadament...	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadamen...	Satisfactorio	Moderadament...	Moderadamen...	11,00	4,00	3,00	4,00
9	No satisfactorio	No satisfactorio	Moderadament...	No satisfactorio	No satisfactorio	No satisfactorio	Moderadamen...	19,00	8,00	6,00	5,00
10	Moderadament...	Moderadament...	No satisfactorio	Moderadamen...	No satisfactorio	Moderadament...	No satisfactorio	17,00	7,00	5,00	5,00
11	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadamen...	9,00	4,00	2,00	3,00
12	Moderadament...	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	No satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	12,00	5,00	4,00	3,00
13	Satisfactorio	Moderadament...	Moderadament...	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadamen...	10,00	5,00	2,00	3,00
14	Moderadament...	Moderadament...	Moderadament...	Satisfactorio	Moderadament...	Moderadament...	Satisfactorio	12,00	6,00	3,00	3,00
15	Moderadament...	Moderadament...	No satisfactorio	Moderadamen...	No satisfactorio	Moderadament...	Moderadamen...	16,00	7,00	5,00	4,00
16	No satisfactorio	No satisfactorio	No satisfactorio	Moderadamen...	No satisfactorio	No satisfactorio	Moderadamen...	19,00	9,00	5,00	5,00
17	Moderadament...	Moderadament...	No satisfactorio	Moderadamen...	Moderadament...	No satisfactorio	Moderadamen...	16,00	7,00	4,00	5,00
18	Satisfactorio	Moderadament...	Moderadament...	Moderadamen...	No satisfactorio	Moderadament...	Moderadamen...	14,00	5,00	5,00	4,00
19	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	Moderadamen...	Moderadament...	Satisfactorio	Satisfactorio	10,00	4,00	4,00	2,00
20	Moderadament...	Moderadament...	Moderadament...	No satisfactorio	No satisfactorio	Moderadament...	Moderadamen...	16,00	6,00	6,00	4,00



	Pregunta_01	Pregunta_02	Pregunta_03	Pregunta_04	Pregunta_05	Pregunta_06	Pregunta_07	Satisfacción_laboral_GAT	Condición_laboral	Ingreso_percibido	Motivación_y_participación
21	No satisfactorio	No satisfactorio	Moderadament...	No satisfactorio	No satisfactorio	Moderadament...	Moderadamen...	18,00	8,00	6,00	4,00
22	Moderadament...	No satisfactorio	Moderadament...	Moderadamen...	Moderadament...	Moderadament...	Moderadamen...	15,00	7,00	4,00	4,00
23	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	Moderadamen...	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	9,00	4,00	3,00	2,00
24	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	7,00	3,00	2,00	2,00
25	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	Satisfactorio	8,00	3,00	3,00	2,00
26	Moderadament...	Moderadament...	No satisfactorio	Moderadamen...	No satisfactorio	No satisfactorio	No satisfactorio	18,00	7,00	5,00	6,00
27	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadament...	Moderadamen...	10,00	4,00	2,00	4,00
28	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	Moderadament...	Satisfactorio	Satisfactorio	9,00	4,00	3,00	2,00
29	Moderadament...	Moderadament...	Moderadament...	No satisfactorio	Moderadament...	Moderadament...	Moderadamen...	15,00	6,00	5,00	4,00
30	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Moderadamen...	Satisfactorio	Moderadament...	Moderadamen...	10,00	3,00	3,00	4,00
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											



NRO	P01	P02	P03	Condicion_laboral	P04	P05	Ingreso_percibido	P06	P07	Motivación_y_participación	PROM DE SATISF. LABORAL
1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
8	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
9	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
10	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
11	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
12	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2
13	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
14	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
15	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
16	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
17	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
18	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
19	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
20	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
21	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
22	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
26	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
27	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
28	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
29	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
30	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1



ANEXO 03: INSTRUMENTO
CUESTIONARIO

TITULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2024.

NOMBRES Y APELLIDOS : _____

1 = Satisfactorio	2 = Moderadamente Satisfactorio	3 = No satisfactorio
--------------------------	--	-----------------------------

VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL

I. Condición laboral		1	2	3
1.	Como calificaría los mecanismos de supervisión			
2.	Como calificaría las condiciones ambientales e infraestructura			
3.	Como calificaría la interacción con los compañeros de trabajo			
II. Ingreso percibido		1	2	3
4.	Como calificaría la correspondencia entre salario y trabajo			
5.	Como calificaría el salario con relación a cargos similares en otras entidades			
III. Motivación y participación		1	2	3
6.	Como auto percibe Ud. su habilidad de prestar servicio			
7.	Como auto percibe Ud. su voluntad de ayudar a los usuarios			

¡Gracias...!



ANEXO 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

ANEXO N.º

ANEXO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCA 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: BENIGNO CALLATA QUISPE
- PROFESIÓN : LC. EN ADMINISTRACION
- CARGO ACTUAL : DOCENTE
- GRADO ACADEMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACION

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Esta redactado con lengua apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en capacidad y calidad suficiente	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia Lincoln (2015, p. 2017)

Coefficiente de valoración porcentual, C=Total/50= 40.....

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

NINGUNA

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C≥75%=0.75)
- b. Desaprobado (C<75%=0.75)

Lugar y fecha: JULIACA 03 JUNIO del 2024

Firma del experto
DNI N.º 01693380
N.º celular: 9575794



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 29 de Mayo 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Emily Rocio Ramos Mamani
Dirección: Calle Azangaro N° 144 - Asillo
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71572505
Teléfono: 972370018 email: emysramosmamani34@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas
Escuela Profesional o Mención: Administración y Negocios Internacionales
Título o Grado Académico a optar: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales
Asesor: Dr. Davis Juan Gutierrez Mayta

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Condicion laboral, ingresos, motivación y satisfaccion laboral

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2?}
2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

29 de Mayo del 2025

Fecha