



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN MIGUEL, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUANA RUBI QUISPE CAMACHO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN MIGUEL, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUANA RUBI QUISPE CAMACHO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ASESOR DE TESIS

:



Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)



RESOLUCIÓN N°139-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 13 de junio de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 16, presentado por **LUANA RUBI QUISPE CAMACHO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, 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 Gestión Pública**.

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: **LUANA RUBI QUISPE CAMACHO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, 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. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
- * 1er. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * 2do. MIEMBRO : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA
- * ASESOR DE TESIS : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

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

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes, 17 de junio 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.

DISTRIBUCIÓN:

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

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”
Dr. Sr. Lactimaco Aguilar Pinto
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 552-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-11061 de fecha 21 de agosto de 2024, del **Bach. LUANA RUBI QUISPE CAMACHO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

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. LUANA RUBI QUISPE CAMACHO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

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 al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Mg. **PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

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 EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; presentado por el (la) **Bach. LUANA RUBI QUISPE CAMACHO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Mg. **PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesada (1)
- Archivo FCA (1)
SLAP/

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Sc. S. *Luismao Aguilar Pardo*
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



20 MAY 2024

RESOLUCIÓN N° 114-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 03 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-4930** de fecha 30 de abril 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 Gestión Pública.

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. LUANA RUBI QUISPE CAMACHO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

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 Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA, 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: **FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; presentado por el (la) **Bach. LUANA RUBI QUISPE CAMACHO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

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
[Signature]
Dra. S. Luzmila Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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



INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	9%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	zaguan.unizar.es Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS

Título de la tesis	
FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LUANA RUBI QUISPE CAMACHO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77418784
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-5565-5194
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324434



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>Edificio: Municipalidad Distrital de San Miguel País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: San Miguel</p> <p>Longitud: 15.482710 Latitud: 70.15292</p> <p>Url Maps https://maps.app.goo.gl/EeGNF9DFokqUbHDZ9</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2025 – Junio 2024
URL de disciplinas OCDE - Librería	<p>Administración y Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
 VICERRECTOR CACERES VELAZQUEZ
 Dr. Roberto Pared Colquimbana
 DIRECTOR
 OFICINA DE INVESTIGACIÓN



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LUANA RUBI QUISPE CAMACHO, identificado con DNI Nro. 77418784 en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

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

FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024

Asesorado por: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

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, 24 de 07 del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Al creador del universo, de brindarnos
nuestra existencia para levantarnos de
manera constante tras mil adversidades.



AGRADECIMIENTO

A la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, a mis docentes nos han brindado en nuestra formación sus experiencias y conocimientos a lo largo de vuestra formación profesional.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....iii

AGRADECIMIENTO..... iv

ÍNDICE GENERAL v

ÍNDICE DE TABLASviii

ÍNDICE DE FIGURAS ix

RESUMEN..... x

ABSTRACT xi

INTRODUCCIÓNxii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 14

 1.2.1. Problema principal 14

 1.2.2. Problemas específicos 14

1.3. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO 14

 1.3.1. Justificación teórica 14

 1.3.2. Justificación práctica 15

 1.3.3. Justificación metodológica 15

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL..... 16

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 16



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

- 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 17
 - 3.1.1. Antecedentes Internacionales..... 17
 - 3.1.2. Antecedentes Nacionales 19
 - 3.1.3. Antecedentes Locales..... 20
- 3.2. MARCO TEÓRICO 23
 - 3.2.1. Satisfacción Laboral..... 23
 - 3.2.2. Importancia..... 24
- 3.3. MARCO CONCEPTUAL..... 29

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

- 4.1. HIPÓTESIS GENERAL 32
- 4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... 33

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

- 5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 34
- 5.2. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN..... 34
- 5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 34
- 5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 34
- 5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 34
- 5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 34
 - 5.6.1. Población..... 34
 - 5.6.2. Muestra 34
- 5.7. Técnica e instrumento 35



5.7.1. Técnica..... 35

5.7.2. Instrumento 35

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO 36

5.8.1. Confiabilidad..... 36

5.8.2. Validez..... 36

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS..... 37

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 37

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS..... 39

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 47

CONCLUSIONES..... 50

RECOMENDACIONES 52

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 53

ANEXOS..... 56

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2. MATRIZ DE DATOS

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

ANEXO 4. VALIDEZ DE INSTRUMENTO



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de operacionalización de variables 33

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad. 36

Tabla 3 Alfa de Cronbach. 36

Tabla 4 Estadísticos de prueba de satisfacción laboral. 38

Tabla 8 Satisfacción laboral..... 39

Tabla 9 Condiciones de trabajo. 41

Tabla 10 Relaciones laborales. 43

Tabla 11 Recompensa justa. 45



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de barras de satisfacción laboral.	40
Figura 2	Diagrama de barras de condiciones de trabajo.	42
Figura 3	Diagrama de barras de relaciones laborales.	43
Figura 4	Diagrama de barras de recompensa justa.....	45



RESUMEN

La investigación versa describir factores determinantes de satisfacción laboral Municipalidad Distrital San Miguel 2024. Población 48 trabajadores y muestra 43. Metodología: enfoque cuantitativo. En el reporte de datos hemos empleado un cuestionario y la encuesta. Para consolidar resultados utilizamos alfa de Cronbach. Resultado fue 0,770, indica fiabilidad adecuada. El análisis de datos se realizó con las herramientas estadísticas de IBM SPSS. Hipótesis nula ha sido rechazado según el valor chi-cuadrado 0,170 inferior nivel de significancia de 0,05 (5%).

Se ha descubierto que las relaciones laborales es producto de condiciones de trabajo, donde las recompensas son evaluadas con las escalas "Nunca", "Siempre" y "Siempre", la satisfacción laboral de los empleados es denotados con los valores "Casi siempre" o "Siempre". Estos hallazgos implican falta de correlación equitativa entre las variables, la satisfacción laboral es una variable ampliamente prevalente en la institución.

Palabras clave: Relaciones laborales y recompensas.



ABSTRACT

This research aims to describe the determining factors of job satisfaction in the San Miguel District Municipality of 2024. The population was 48 workers, and the sample size was 43. Methodology: quantitative. A questionnaire and a survey were used to report the data. Cronbach's alpha was used to consolidate the results. The result was 0.770, indicating adequate reliability. Data analysis was performed using IBM SPSS statistical tools. The null hypothesis was rejected based on a chi-square value of 0.170, a significance level of 0.05 (5%).

It was discovered that labor relations are a product of working conditions, where rewards are evaluated using the scales "Never," "Always," and "Always," while employee job satisfaction is denoted by the values "Almost always" or "Always." These findings imply a lack of equal correlation between the variables; job satisfaction is a widely prevalent variable in the institution.

Keywords: Job satisfaction, working conditions, labor relations and rewards.



INTRODUCCIÓN

El estudio de Satisfacción Laboral Municipalidad Distrital San Miguel, 2024, ha sido fuente de consulta para próximas investigaciones de convivencia laboral en un clima democrático entre los empleados de una organización gerencial y social.

El trabajo de investigación presenta 6 secciones:

Capítulo I, presentamos planteamiento del problema.

Capítulo II, explica objetivos, metas a alcanzar.

Capítulo III, presentamos fundamentos teóricos de la investigación.

Capítulo IV, operacionalización de variables

Capítulo V, metodología de la investigación, incluye población, muestra, técnica de recolección de datos e instrumentos utilizados.

Capítulo VI, resultados y discusión.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Elemento clave de cualquier organización es la convivencia social a través de satisfacción laboral entre los trabajadores. Bajo este principio, la mayoría de las entidades buscan desarrollar relaciones laborales sólidas con su personal para maximizar las interrelaciones de clima empresarial para lograr con vehemencia satisfacción laboral a fin de mejorar las condiciones laborales para mostrar un buen rendimiento empresarial. Esta estrategia coadyuva para alcanzar eficazmente las proyecciones planificadas a largo y corto plazo.

Estudio realizado en Guatemala revela para optar brindar una excelente satisfacción laboral muestra cimientos de intercambio simétrico de desempeño dentro y fuera de la entidad empresarial. Mediante estas premisas de fortalecimiento de la entidad organizacional evacúa recomendaciones de planificar y desarrollar acciones de capacitación y especialización del personal en un tiempo de periodificación, con el fin de garantizar competitividad y productividad óptima en el contexto organizacional.

En el Perú, la práctica incesante de satisfacción laboral tiene como fuente principal el nivel de motivación de empleados. Según la encuesta de Supera



Consulting (2023), con 1,500 personas ejecutada en Lima, Arequipa y Chiclayo, 71% indican no percibía un aprecio significativo por parte de su empleador.

No obstante, en el ámbito local, muchas organizaciones en Puno no han implementado programas destinados a mejorar la satisfacción laboral. Esta condición no planificada ha generado insatisfacción en los trabajadores, quienes, al no sentirse apoyados en su entorno de trabajo, experimentan una disminución en su rendimiento laboral.

1.2. FORMULACIÓN

1.2.1. Problema principal

¿Qué factores determinan un clima de Satisfacción Laboral en la Municipalidad San Miguel, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE₁ ¿Cómo influye las condiciones del trabajo en un clima de satisfacción laboral Municipalidad San Miguel, 2024?

PE₂ ¿Cómo son las relaciones interpersonales de Satisfacción Laboral Municipalidad San Miguel, 2024?

PE₃ ¿Qué recompensas prevé por la muestra de Satisfacción Laboral Municipalidad San Miguel, 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación teórica

Podremos comprender mejor satisfacción laboral a través de experiencias y puesta en práctica principios relevantes de fortalecer un clima favorable entre los trabajadores de una convivencia social dentro y fuera de la empresa municipal. En esta ocasión es remediable conocer e desempeño laboral en el municipio de San Miguel. Para ello, es urgente tomar como fuente teórica



enriquecer el marco teórico con variables empíricas que nos servirá enmarcar en nuestro trabajo de investigación

1.3.2. Justificación práctica

Para desarrollar un trabajo descriptivo a través de las percepciones y emociones es necesario contar con una estrategia donde los trabajadores en la organización traducen un clima favorable en el desarrollo de la empresa diseñando una buena planificación y ejecución en bien de la entidad organizativa con la integración de las estrategias debidamente planificadas con anticipación. El panorama de la proyección de objetivos debe ser fijadas con criterios claros, con un marco de conocimientos previos a través de un sistema más eficaz y eficiente son algunos ejemplos de estas tácticas y estrategias creativas puesta en marcha de programas objetivas, estimulantes, creativas y prever niveles altos de participación y comunicación.

1.3.3. Justificación metodológica

En toda investigación, según sus características peculiares, para el cumplimiento de un trabajo requiere seleccionar una estrategia metodológica eficaz con indicadores debidamente estudiadas y aprobadas por expertos del tema dando hincapié como instrumento de carácter validez y confiabilidad en la aplicación de instrumentos para validar y establecer la estandarización para las demás organizaciones, cuyas respuestas serán expuestas en estándares académicas válido en otras situaciones.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar factores determinantes de un clima de satisfacción laboral en la Municipalidad San Miguel, 2024.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- OE₁** Identificar condiciones influyentes en el trabajo con satisfacción laboral Municipalidad San Miguel, 2024.
- OE₂** Prever práctica de relaciones interpersonales en la satisfacción laboral Municipalidad San Miguel, 2024.
- OE₃** Conocer recompensas por la práctica de satisfacción laboral Municipalidad San Miguel, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES

3.1.1. A nivel Internacional

Dávila et al.(2021) Objetivo: Examinar cómo la justicia organizacional afecta a las características del trabajador y a su vez la satisfacción de los empleados . Para el estudio cuantitativo, se encuestó a 593 participantes de 42 organizaciones españolas. Según los hallazgos, la satisfacción laboral y la equidad organizacional no mostraron una correlación significativa. Además de la percepción del puesto de trabajo a través de interacciones equitativas dentro del entorno laboral.

Luis (2021) en su estudio organizacional entre la satisfacción laboral y propiamente el compromiso. Resultado: se encontró correlación equitativa entre las variables. Conclusión: la investigación transcultural puede arrojar resultados inexactos si se evalúan directamente convivencia de satisfacción laboral para desarrollar eficientemente el compromiso interno de la entidad..

(Ponce, 2022), el estudio analizó conexiones entre el rendimiento percibido, felicidad laboral, equilibrio entre el trabajo y la familia, la inteligencia emocional y la intención de abandonar la docencia. Se recopilaron datos de 140 participantes mediante una metodología cuantitativa. Desde el análisis inicial de Hoppock



sobre el concepto de satisfacción laboral en 1935, cuando estudió diversos grupos de población, este ha sido un tema central del discurso académico. Un elemento clave del rendimiento es la satisfacción laboral con la muestra de diversos factores en el entorno laboral y las relaciones coyunturales.

Mayo & Téllez (2022), el estudio examina casi diez años de investigación de la influencia de satisfacción laboral de los empleados en las empresas que brindan servicios mérito con puesta en práctica de beneficios de alta satisfacción laboral en un clima favorable de convivencia social. Los trabajadores satisfechos tienen mayor probabilidad de estar comprometidos, ser productivos y dedicados, lo que promueve la retención del talento y mejora.

Mediante encuestas relacionadas con salud, oportunidades de desarrollo profesional han sido tomadas como ítems en un clima de convivencia de vida laboral en las organizaciones con miras de lograr un ambiente laboral productivo y saludable de satisfacción laboral.

Chiang & Neira (2015). Descripción: una entidad busca satisfacción laboral entre sus trabajadores para desarrollar eficientemente desempeño en las tareas internas de la organización. Esta satisfacción proviene de la comparación entre las condiciones reales del trabajo y las expectativas del empleado. Si el trabajador percibe que está en desventaja en comparación con sus colegas del empleo experimentará descontento y frialdad. Toda esta experiencia nefasta laboral traduce insatisfacción y la productividad es baja, el trabajador no cumple sus obligaciones laborales a satisfacción de la empresa, menos en sus actividades diarias.



3.1.2. A nivel nacional

Garate (2019) El estudio se ha desarrollado de la atención al cliente. Metodología. diseño no experimental y transversal. Población y muestra 20 empleados. los hallazgos obtenidos fueron, 55% califica el servicio como regular, mientras 40% consideran administración altamente eficiente. El principal hallazgo ha sido existencia de relación sólida y directa con la gestión administrativa que contribuye a la mejora progresiva del servicio. Con base en estos hallazgos, se recomienda continuar con investigaciones sobre estas variables en muestras más amplias y representativas, con el fin de obtener conclusiones más precisas y generalizables.

León (2020), investigó síndrome de burnout y estrés laboral del personal de enfermería en un hospital de Andalucía. Se utilizó cuestionario para reportar influencia de síndrome de Burnout de Maslach, escala de estrés de Atención Sanitaria y otro cuestionario Font-Roja para recopilar datos sociolaborales. Se observó presencia de estrés laboral que ha llevado como consecuencia alto grado de despersonalización, grado intermedio de cansancio emocional en relación con el burnout. El estudio concluye que es esencial continuar investigando estos fenómenos en el contexto del sector salud.

Yudith (2019), Propósito: determinar mediante un método cuantitativo y un nivel explicativo. Se ha seleccionado 190 empleados de 658 población total de investigación. Un cuestionario para acopiar reportes para el proceso de la investigación.

García (2020), objetivo: examinar relación de satisfacción laboral y motivación empleados del Ministerio Público Lima Norte. Conclusion: relación significativa entre las variables al utilizar una técnica cuantitativa no



experimental. Este análisis demuestra la importancia de potenciar, saber reconocer, conectar con los trabajadores donde las personas sientan que su trabajo tiene sentido.

Arévalo & Leveau (2020). Estudio no experimental, transversal, cuantitativa, y descriptiva. Encuestados 51 empleados, incluyendo directores, gerentes y personal de mandos medios. Resultado fue de 0,98. Con el fin de proporcionar medidas de mejora para cada uno de los aspectos examinados, el estudio pretende identificar las principales dimensiones de gestión administrativa de la entidad pública en la evaluación y cumplimiento de gestión.

Con una puntuación media de 3,52, la dimensión de competencia personal es la más destacada, cuya puntuación de gestión con 3,25. Por último, las dimensiones dominantes constituyen los aspectos determinantes de la gestión administrativa. Además, el estudio evaluó el grado de adhesión a los criterios de gestión administrativa. Con una tasa de aceptación del 70%, el componente de competencia personal se consideró "bueno", y la dimensión de administración estratégica recibió una calificación del 67%, también considerada "buena". Sin embargo, las dimensiones de gestión y administración de personal recibieron una calificación del 65%, que convierte en "regulares".

3.1.3. Antecedentes Locales

Castro (2019), Estudio de la pandemia que afectó gravemente al sector sanitario. Los líderes tuvieron que gestionar y guiar con éxito a sus equipos en esta situación. Para mantener un servicio de alta calidad, los profesionales responsables de la atención al paciente tuvieron que afrontar circunstancias inusuales. Se consideró necesario un equilibrio para alcanzar condiciones proporcionadas por organización, lo cual se reflejó en la gestión del liderazgo. El



objetivo del estudio fue caracterizar la conexión, se optó por una técnica cuantitativa con alcance descriptivo.

Mamani (2023), Su estudio se centra en cómo se aplica el proceso administrativo de una organización, que comprende las fases de gestión del personal. Para llevar estas tareas, se utilizan diversas herramientas, aprovechando las fortalezas de la organización y del gerente en alcanzar las proyecciones planificadas.

Además, contar con talentos especializados, los gerentes administrativos también deben poseer cualidades transversales como competencia técnica, motivación, liderazgo y un profundo conocimiento del proceso de gestión empresarial. El objetivo de la administración administrativa en este contexto es armonizar todos los procedimientos organizacionales, centrándose una visión estratégica. Preguntas clave como "¿Hacia dónde se dirige la organización?" y "¿Cuál es el propósito de su misión?" son esenciales para evitar que las organizaciones avancen sin rumbo, sin generar un impacto real en la economía y la sociedad.

Es fundamental determinar la gestión administrativa en las acciones de orientar, ordenar y organizar los procesos dentro de la organización. Este tipo de gestión se lleva a cabo en momentos clave, tales como cuando se realiza un trámite, se tramita un proyecto, se emite una resolución, se planifica, organiza o dirige un equipo de trabajo. En cualquiera de estos casos, se está llevando a cabo la gestión administrativa.

Zela et al. (2021) Metodología: diseño correlacional, cuantitativa, no experimental. Descripción: buena gestión administrativa promueve fuerte motivación laboral, ambos factores son necesarios para lograr una gestión eficaz



en cualquier institución educativa, pública o privada. Esto confiere relevancia al estudio.

La muestra consiste 13 hombres y 20 mujeres y 3 docentes. Para recopilar datos se utilizó cuestionario con 32 ítems dividido para gestión administrativa y motivación laboral. Los hallazgos permitieron evaluar estrecha relación entre ambos factores.

En este contexto, las dos variables parecen presentar una asociación débil, como lo indica la correlación positiva de Pearson 0,273 de motivación laboral.

Ortega (2021), Satisfacción laboral refleja las diferentes actitudes y aptitudes que los empleados manifiestan dentro de la entidad. Los trabajadores expresan cómo se sienten tratados dentro de la institución, tanto por sus superiores como por sus compañeros, así como la forma en que se distribuyen los roles y funciones. La importancia que se les da a sus opiniones, ya sea que se tomen en cuenta o no, influyen directamente en su satisfacción. Esta satisfacción impacta en la actitud y comportamiento del empleado frente a las responsabilidades que se le asignan, así como en su compromiso con la institución que lo emplea.

Los procesos que conforman la gestión administrativa. Además, esta gestión genera indicadores que impactan directamente en los trabajadores y determinan su nivel.

Guerra et al. (2023), Solo parcialmente satisfechos con su trabajo. Además, se descubrió que 10 empleados, o el 5% de la plantilla, expresaron bajos niveles de satisfacción, 38 personas, o el 18,8%, expresaron una satisfacción moderada y 31 empleados expresaron insatisfacción. Estos hallazgos se relacionan con las



condiciones físicas inadecuadas de ciertos lugares que repercute directamente el bienestar de los trabajadores-

3.2. MARCO TEÓRICO

3.2.1. Satisfacción Laboral

Arias & Arias (2021) Las opiniones de los empleados influyen en su comportamiento, se dice que la investigación sobre la satisfacción laboral se centra en cómo las personas perciben su lugar de trabajo en general, con énfasis en aspectos importantes de la empresa. El concepto de bienestar laboral se ve influenciado por diversos aspectos relevantes, como la remuneración, la naturaleza del trabajo, los compañeros muestran relación con el supervisor directo. También deben considerarse otros elementos, como la edad, género, nivel jerárquico y el tamaño de empresa.

Según Katherine (2022) , Objetivo: examinar conexión de docentes de secundaria en Coata, Puno y la motivación laboral. La escasez de trabajos de recursos humanos en educación en la provincia norteña de Puno dio lugar a este estudio. La metodología de estudio es cuantitativo, descriptivo y correlacional, diseño no experimental. Desempeño docente evaluó mediante formulario de evaluación del desempeño de 20 ítems, y la motivación se evaluó mediante un cuestionario de escala Likert de 10 ítems. Se proporcionaron estas herramientas a noventa y cinco docentes. Los hallazgos mostraron que los docentes de Coata están moderadamente motivados y que se desempeñan en una etapa de crecimiento. Además, se descubrió un vínculo positivo estadísticamente significativo entre el desempeño y la motivación, lo que indica que aumentar.

Gárate (2020), La satisfacción en el trabajo hace referencia a la visión global que una persona tiene acerca de su rendimiento en el trabajo. El trabajo



no se limita a las actividades cotidianas; también abarca aspectos emocionales vinculados con la Normativas, políticas y condiciones laborales, incluyendo ubicaciones, ventilación, iluminación, tecnología y recursos humanos adecuados, así como la interacción con gerentes, supervisores y compañeros de trabajo. El resultado de la compleja interacción entre estos diversos componentes es la satisfacción laboral. Por lo tanto, se ha demostrado que una compleja interacción de factores que surgen contribuyen felicidad en la empresa institucional.

3.2.2. Importancia

De forma concreta, la satisfacción en el trabajo es la postura global que un empleado mantiene hacia su posición de trabajo. Respecto a la contribución teórica entorno de trabajo. Finalmente, se propone que la satisfacción en el trabajo es una percepción positiva del propio trabajo, que emerge a partir de la valoración de sus atributos.

La relevancia del liderazgo gerencial refleja una situación crucial en la dirección estratégica de la organización. Mesón et al. (2024), indica, la toma de decisiones eficaz es solo un aspecto de este estilo de liderazgo; otro es la capacidad de motivar e inspirar al personal hacia objetivos compartidos. Más allá de la simple supervisión directa, un líder directivo influye en la moral, la cohesión y la capacidad de la organización para retener al personal. De igual manera, un elemento clave para el desarrollo continuo con éxito a largo plazo para adaptarse a los cambios.

Cuando una persona puede aplicar y demostrar sus habilidades al asumir tareas desafiantes, se siente más satisfecha con su trabajo. Esto genera una sensación inherente de satisfacción. Para alcanzar un nivel de felicidad global,



la empresa también debe satisfacer las necesidades básicas de sus trabajadores, ofrecer beneficios y reconocer sus logros. Espinoza (2023) Sostiene que brindar a los empleados de sentirse valiosos a través de sus metas profesionales para fomentar la felicidad laboral. Deben ser reconocidos por su dedicación y trabajo duro para lograrlo con las instalaciones adecuadas en un ambiente positivo, saludable y responsabilidad.

3.2.2.1. Condiciones de Trabajo

El propósito de las organizaciones y las condiciones laborales es brindar seguridad a los trabajadores en la gestión laboral. De igual manera, se han elaborado regulaciones en países y sectores gubernamentales que identifican objetivamente los riesgos psicosociales y detectan continuamente. (Trossero, 2022)

Indicador 1: jornada de trabajo

Blanco (2020) Las condiciones laborales están incluidas un ambiente social y físicamente saludable, un trabajador desarrolla su jornada laboral según las normas de la entidad, reina seguridad y bienestar significativa que conlleva satisfacción en el rendimiento laboral.

Indicador 2: lugar de trabajo

La comodidad, la seguridad y la organización del horario pueden verse considerablemente afectadas por el entorno laboral. La organización y el horario laboral afecta directamente calidad de vida de los empleados, salud física y mental. Un ambiente de trabajo ordenado, con una ventilación organizado fomenta un entorno laboral más productivo y saludable.



Indicador 3: posturas

Las posturas ergonómicas adecuadas son fundamentales en la práctica de labores diarias, aumenta la comodidad y la productividad de los trabajadores. El mobiliario de trabajo tiene que adoptarse a las prácticas diarias para el movimiento de la psicomotricidad conforma a la proporcionalidad del cuerpo para atender al público usuario.

Indicador 4: estrategias

La satisfacción laboral de los empleados tiene impacto con las estrategias laborales, que incluyen técnicas de planificación y organización. El rendimiento laboral puede mejorarse mediante tácticas como establecer objetivos claros, priorizar las operaciones y asignar funciones adecuadamente.

Indicador 5: ritmo de trabajo

La entidad promueve un cronograma de ritmo de trabajo para sus empleados por turno equilibrados durante 8 horas diarias. El exceso de horas de jornal afecta al empleado problemas de equilibrio de salud y la productividad laboral exigida. convierte una situación crucial que causa agotamiento.

Indicador 6: turnos

La distribución de turnos de trabajo con considerados d acuerdo a muchos criterios del empleado. Bien sea en turno de la mañana, tarde y noche son programados según la disponibilidad de tiempo efecto para la marcha de la empresa. Por tanto, es tan importante diseñar, elaborar y desarrollar los turnos de trabajo a fin de minimizar efectos negativos en los trabajadores que influye directamente en sueño, salud y vida familiar.



Indicador 7: Infraestructura

La infraestructura es una condición que todo trabajador tiene derecho de acceder seguridad, comodidad y accesibilidad de los recursos e infraestructura presentes en el lugar de trabajo, como instalaciones sanitarias, baños, equipos de seguridad y herramientas.

3.2.2.2. Relaciones laborales

Chirinos et al. (2018) ha observado cuando creen que los beneficios que ofrece la empresa (reconocimiento, ascensos y salarios) cumplen o superan sus expectativas, sus demandas se ven satisfechas. Quienes defienden esta estrategia coinciden en que la satisfacción es secundaria a la realización personal, y que la atención y, en última instancia, una reducción de la carga de trabajo.

Indicador abuso

La cultura de la empresa, el ambiente general y la salud pueden ser afectados el abuso en el lugar de trabajo, ya sea verbal, físico, emocional o sexual. Establecer normas claras contra el abuso y ofrecer vías seguras para que el personal denuncie los casos de temor a represalias es crucial para las empresas.

Indicador comunicación

La comunicación consiste en compartir significado e información entre individuos a través de diversos medios. Para fomentar la conexión interpersonal y la comprensión mutua, este proceso interactivo implica enviar y recibir información mediante señales verbales y no verbales.

Tanto la prosperidad como bienestar eficaz en el lugar de trabajo son enfoques que acreditan confianza y el aumento de la satisfacción y la moral



laboral se pueden lograr mediante una comunicación abierta, honesta y transparente entre supervisores, subordinados y compañeros de trabajo.

Indicador atención

El apoyo y la atención de compañeros y supervisores pueden tener un gran impacto en la felicidad y productividad de los empleados. El sentimiento de identidad puede mejorarse al ofrecerles críticas útiles, elogios por su trabajo duro y apoyo en momentos difíciles.

Indicador evaluación

En toda empresa o establecimiento una de las normas que cuida la presencia es el prestigio a la sociedad, solvencia en el cumplimiento de las reglas y principios a través de objetivos y la planificación del desarrollo profesional, mediante el sistema constante de evaluación y retroalimentación para mejorar algunas deficiencias que pudiera presentarse en el proceso del desarrollo de la institución.

Indicador estilo de liderazgo

Productivo suele generarse por líderes justos, corteses, comprensivos y que apoyan la participación y el crecimiento personal.

Recompensas justas

Mayo & Téllez (2022), La brecha entre lo que los empleados creen que deberían ser sus responsabilidades y los beneficios que reciben se conoce como satisfacción laboral. Generalmente, una persona muy satisfecha con su empleo se reconoce por sus actitudes positivas.

Esta visión destaca importancia en los logros que se mantienen relevante en el entorno empresarial con la capacidad de adaptación e innovación.



Indicador cantidad de dinero

Mayo & Téllez, (2022), Explica el dinero no lo es todo, pagar a los empleados de forma justa y adecuada por su trabajo puede tener un gran impacto de satisfacción, motivación laboral para aumentar un salario justo por el trabajo ejecutado.

Indicador pago de horas extras

Pagar las horas extras puntualmente y de forma justa es fundamental para, cuando creen que su tiempo extra es valorado y bien remunerado.

Indicador pago en otras empresas

La satisfacción laboral de los empleados puede verse afectada al comparar salarios y beneficios ofrecidos por otras empresas del mismo sector o industria. Todo empleado tiene derechos a buscar un nuevo ambiente para sentirse insatisfecho en la nueva empresa.

Indicador salario de nivel de preparación

La satisfacción laboral también puede verse afectada por no regular el salario según el grado de profesional, experiencia y formación necesarios para el puesto. Si los trabajadores consideran que su salario es inadecuado, pueden sentirse insatisfechos y desmotivados no refleja adecuadamente sus credenciales y su contribución al éxito de la empresa.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

Actitud

Es la manifestación de pensamientos, sentimientos y comportamientos que ostenta una persona de acuerdo a sus disposiciones mental y emocional. Una meta u objetivo conduce a un comportamiento particular.



Gestión administrativa

Para alcanzar las metas se requiere recursos y las tareas de una entidad deben planificarse, coordinarse y gestionarse. Esto incluye estrategias de gestión financiera y de recursos humanos.

Motivación

Motivación es la fuerza interna que impulsa alerta de satisfacción de hechos para satisfacer deseos dándole dirección a su comportamiento.

Motivación extrínseca

El poder que proviene de fuentes externas, como recompensas o resultados lejanos, para inspirar a alguien a hacer algo o lograr objetivos específicos es cómo aparece la razón externa y se define a sí misma.

Motivación intrínseca

La motivación intrínseca se intensifica durante el trabajo. Describe la satisfacción que experimentan los trabajadores al desempeñar su empleo como resultado de su pasión por el trabajo, un sentimiento de logro, desarrollo personal o profesional.

Planeación

Proceso que determina recursos necesarios para alcanzarlos, asignarlos y crear planes de acción para el éxito alcanzar metas en el lugar de trabajo implica identificar prioridades, predecir necesidades y problemas futuros, y tomar decisiones basadas en la evidencia.

Trabajador administrativo

Se refiere a un trabajador cuyas responsabilidades incluyen la gestión de datos, la organización de tareas con problemas administrativos.



Trabajador operario

Se trata de un trabajador cuyas principales responsabilidades son la producción o la realización de operaciones esenciales del negocio. Las tareas que incluyen el trabajo físico o manual requerido para las actividades de la organización pueden incluirse en esta categoría.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Los factores determinantes Satisfacción se manifiesta manera significativa en sus dimensiones, condiciones trabajo, relaciones laborales y recompensas.

Variable de investigación

Satisfacción laboral

Dimensiones

- ✓ Confianza del trabajo
- ✓ Convivencia laboral
- ✓ Recompensas



4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Lugar de trabajo - Posturas - Estrategias - Ritmo de trabajo - Turnos - Infraestructura 	
Satisfacción Laboral Arias & Arias (2021)	Relaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Abuso - Comunicación - Atención - Evaluación - Estilo de liderazgo 	Encuesta Cuestionario
	Recompensas	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de dinero - Pago horas extras - Pago otras empresas - Salario según formación profesional 	

Nota. Elaboración propia



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

5.1. ENFOQUE

Cuantitativa, abarca conceptualización del problema, prueba de hipótesis.

5.2. MÉTODOS

Deductiva, no experimental.

5.3. TIPO

Aplicativa

5.4. NIVEL

Descriptiva

5.5. DISEÑO

Transversal y no experimental.

5.5.1. Ámbito de investigación

- Municipalidad Distrital San Miguel, Provincia de San Román y Departamento de Puno.

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

Población 48 empleados del Municipio San Miguel.

5.6.2. Muestra

En esta investigación se consideró el muestreo probabilístico.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

n: Tamaño de Muestra

p: Probabilidad de Éxito (50% = 0.5)

E: Error de estimación (5% = 0.05)

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

q: Probabilidad de Fracaso (50% = 0.5)

N: Tamaño de la Población (48)

Sustituyendo valores en la fórmula para calcular la muestra:

Tenemos que:

$$n = \frac{48(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(48 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 43$$

Teniendo una muestra de 43 trabajadores de la Municipalidad
Distrital de San Miguel, 2024.

5.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO**5.7.1. Técnica**

Se ha empleado técnica de encuesta.

5.7.2. Instrumento

Se empleó escala de Likert para evaluar los ítems del cuestionario.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

Se ha utilizado el método estadístico Alfa de Cronbach, luego software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), según Vara-Horna (2010).

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	16

Nota. Coeficiente de confiabilidad del instrumento.

Tabla 3

Alfa de Cronbach.

Valor	Interpretación
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 1,80	Alta
0,41 a 1,60	Moderada
0,21 a 1,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota. Rango de magnitud.

Interpretación

La confiabilidad es 770, indica confiabilidad fuerte.

5.8.2. Validez

Utilizamos opinión de docente experto para validar el instrumento.

Dr. Roberto Paye Colquehuanca



5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

- **Recopilación datos:** Se recopiló información de muestra representativa Municipalidad San Miguel a través del cuestionario.
- **Depuración y verificación:** Examinamos las respuestas de los ítems, errores o datos faltantes.
- **Análisis descriptivo:** Se emplearon métricas que incluían frecuencias ítems de cada variable sometiendo un análisis descriptivo.
- **Análisis de confiabilidad y validez:** se confirmaron mediante dos análisis estadísticos: análisis factorial y coeficiente alfa de Cronbach.
- **Interpretación de resultados:** el análisis de los datos, extrajeron conclusiones correspondientes.
- **Presentación de resultados:** Se utilizaron tablas, gráficos y figuras para presentar resultados y conclusiones de forma clara y concisa.

En caso necesario, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS versión 27 para procesar los datos.

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

Ho: Los factores determinantes de Satisfacción Laboral Municipalidad San Miguel, no manifiestan de manera significativa en sus dimensiones relaciones laborales y recompensas.

Ha: Los factores determinantes de Satisfacción Laboral Municipalidad San Miguel, se manifiesta de manera significativa en sus dimensiones, relaciones laborales y recompensas.



Nivel de significancia

Alfa: 0,05 = 5%

Estadístico de prueba

Chi²

Cálculo de P-valor

Tabla 4

Estadísticos prueba satisfacción laboral.

SATISFACCION_LABORAL	
Chi ²	6,419a
gl	4
Sig. asin.	,170

a. 0 casillas (0,0%) menores que 5.

Frecuencia esperada es 8,6.

Nota. Contraste hipótesis general.

Decisión

Circunstancias de relaciones laborales y recompensas no inciden significativamente satisfacción laboral, hipótesis nula, análisis chi² muestra resultado 0.170 (17%) mayor alfa 0.05 (5%).



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Objetivo general

Tabla 5

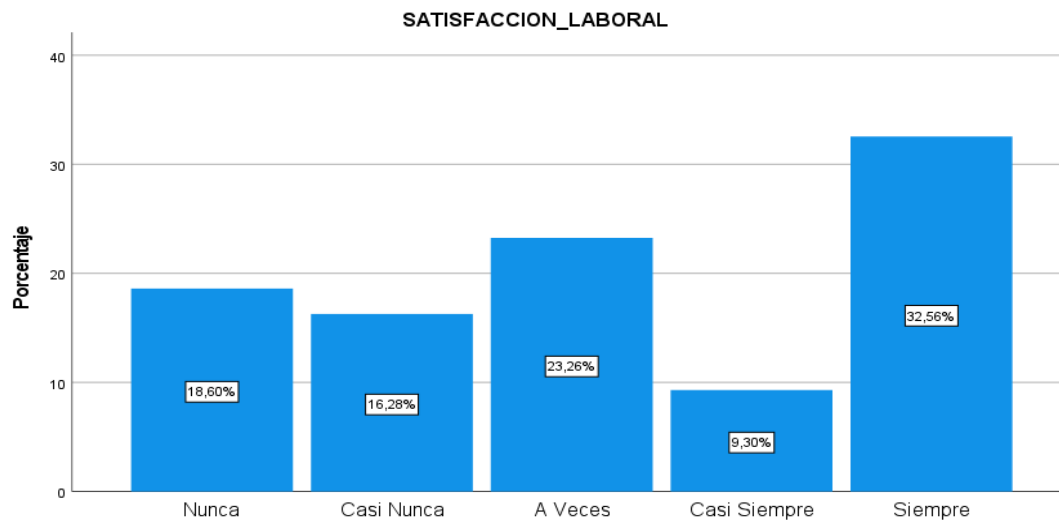
Satisfacción laboral.

		<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	18,6	18,6	18,6
	Casi Nunca	7	16,3	16,3	34,9
	A Veces	10	23,3	23,3	58,1
	Casi Siempre	4	9,3	9,3	67,4
	Siempre	14	32,6	32,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota. Matriz de datos.

Figura 1

Diagrama satisfacción laboral.



Nota. Tabla 8.

INTERPRETACIÓN

Según tabla 8 y figura 1, los resultados del estudio sobre la variable satisfacción muestran 32,56% se encuentra en el mismo nivel, la mayoría de los trabajadores considera satisfacción laboral deficiente. Además, 9,30% reporta satisfacción laboral extremadamente baja.



Objetivo específico 1

Tabla 6

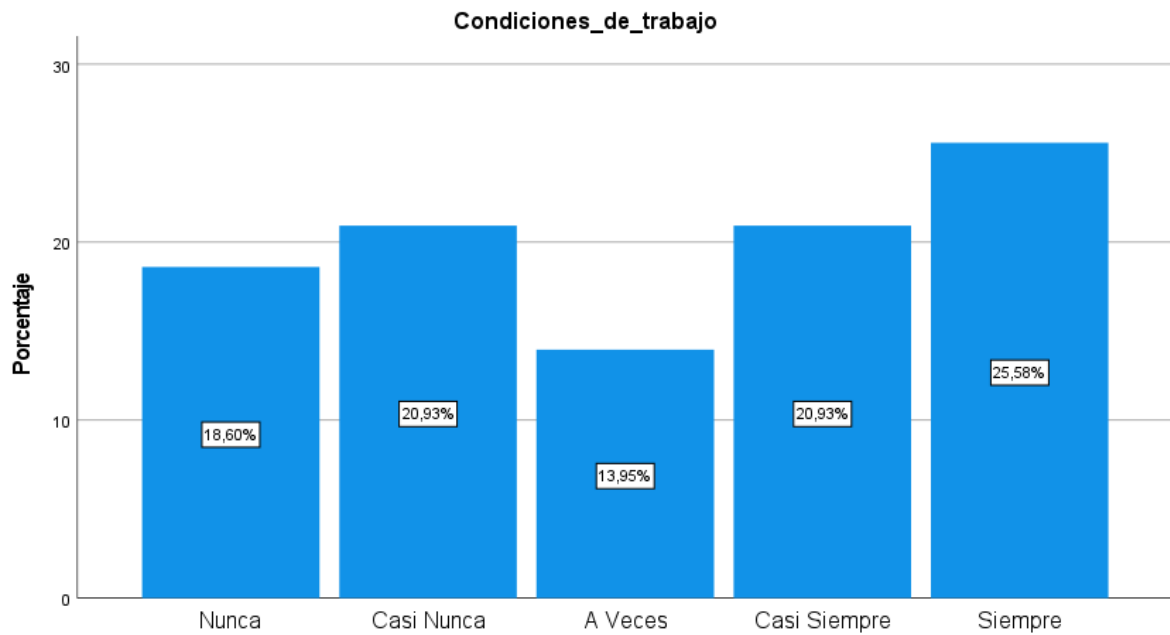
Condiciones de trabajo.

		<i>f</i>	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	18,6	18,6	18,6
	Casi Nunca	9	20,9	20,9	39,5
	A Veces	6	14,0	14,0	53,5
	Casi Siempre	9	20,9	20,9	74,4
	Siempre	11	25,6	25,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota. Matriz de datos.

Figura 2

Diagrama condiciones de trabajo.



Nota. Tabla 9.

INTERPRETACIÓN

Resultados condiciones laborales, 25,58% empleados reporta condiciones laborales regulares, la mayoría de empleados consideran condiciones laborales particularmente aceptables. Tabla 9 y Figura 2 muestran 13,95% empleados reporta condiciones laborales ocasionalmente deficientes.



Objetivo específico 2

Tabla 7

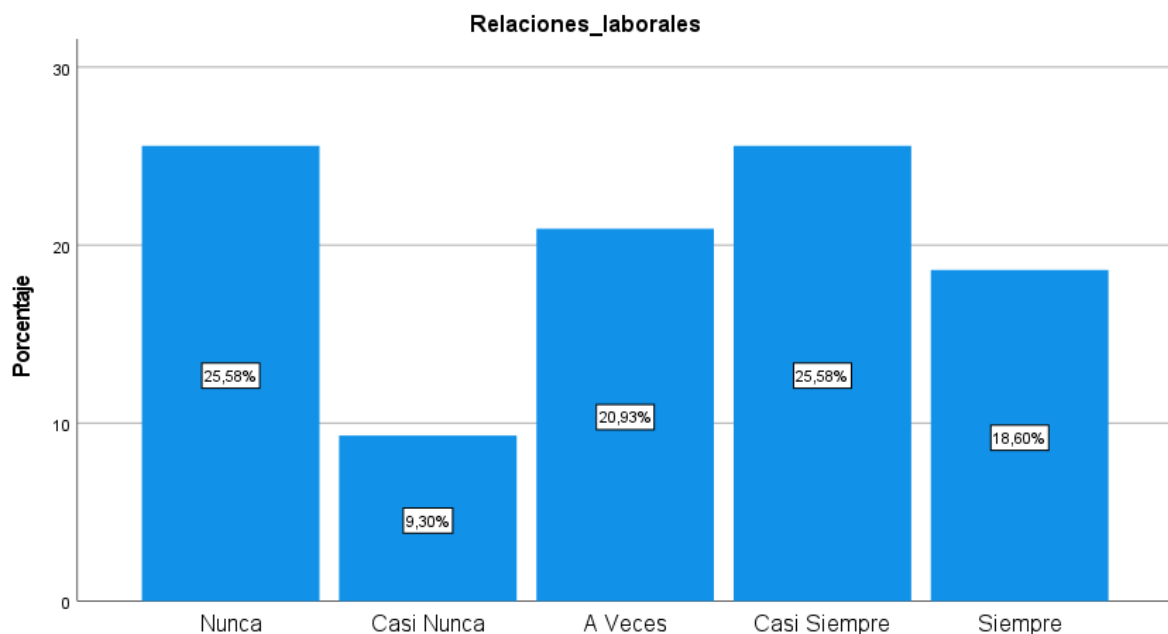
Relaciones laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	25,6	25,6	25,6
	Casi Nunca	4	9,3	9,3	34,9
	A Veces	9	20,9	20,9	55,8
	Casi Siempre	11	25,6	25,6	81,4
	Siempre	8	18,6	18,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota. Matriz de datos.

Figura 3

Diagrama relaciones laborales.



Nota. Tabla 10.



INTERPRETACIÓN

Tabla 10 y la figura 3, los resultados del estudio sobre las relaciones laborales muestran 25,58% trabajadores se encuentra en la categoría de nunca y casi siempre, lo que significa que la mayoría considera que las relaciones laborales que se les brindan son deficientes. Además, 9,30% se encuentra en la categoría casi nunca, las relaciones laborales son deficientes.

Objetivo específico 3

Tabla 8

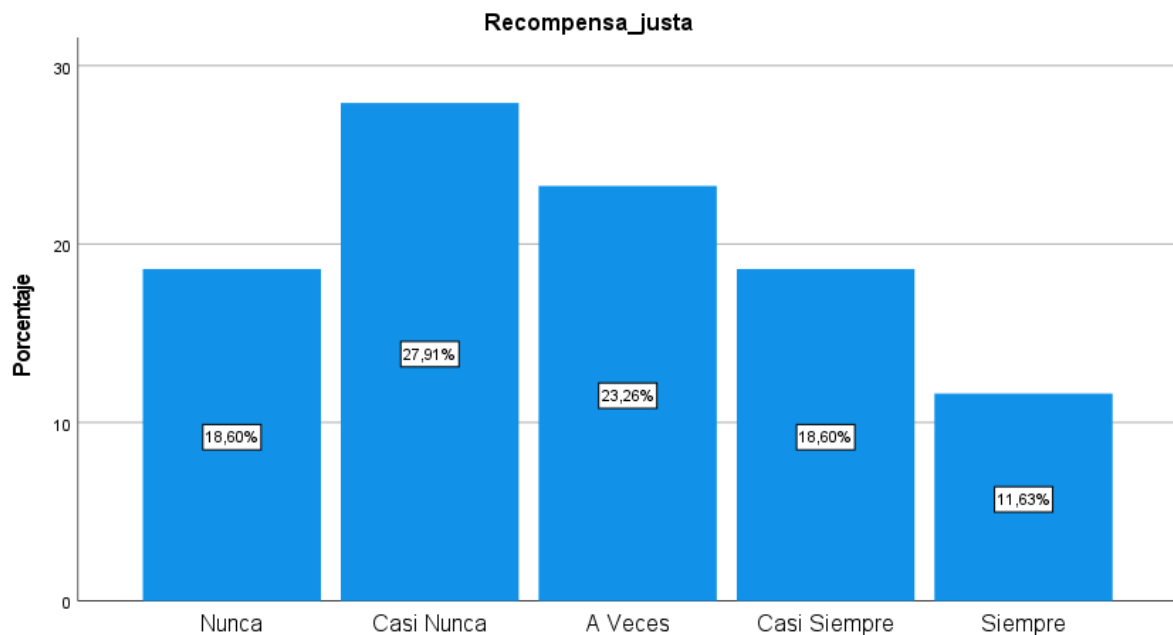
Recompensa justa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	18,6	18,6	18,6
	Casi Nunca	12	27,9	27,9	46,5
	A Veces	10	23,3	23,3	69,8
	Casi Siempre	8	18,6	18,6	88,4
	Siempre	5	11,6	11,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nota. Matriz de datos.

Figura 4

Diagrama de barras de recompensa justa.



Nota. Tabla 11.



INTERPRETACIÓN

Tabla 11 y figura 4, resultados e remuneración justa realizado muestran 11,63 % trabajadores consideran remuneración justa es siempre extremadamente baja, y 27,91 % es prácticamente inexistente. Esto considera la remuneración justa es poco aceptable.



6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los Factores Determinantes de Satisfacción Laboral Municipalidad San Miguel, 2024", observa un problema real como base del estudio. El análisis Alfa de Cronbach se obtuvo 0.770 utilizando el software SPSS, lo que indica un buen grado concordancia con la variable. Además, dos expertos en la materia evaluaron instrumento recolección datos. Este estudio identificó determinantes Municipalidad San Miguel en 2024.

Estudio presentó limitaciones o desafíos, y al principio, los empleados no contaron con tiempo suficiente para facilitar la recolección de datos. Sin embargo, estos modelos han resuelto esta restricción temporal, ofreciendo suficiente control para continuar con el estudio.

Dávila et al. (2021), El estudio reveló que, para aumentar la satisfacción laboral, las interacciones equitativas en el entorno laboral dependen del diseño del puesto.

Según Luis (2021), la investigación intercultural arroja resultados inexactos al comparar directamente ambos conceptos.

Ponce (2022), los elementos, como la cultura laboral, las interacciones con compañeros, oportunidades de crecimiento profesional, remuneración y beneficios, conciliación de vida laboral y personal, afectan satisfacción laboral.

Mayo & Téllez (2022), estudio concluyó bajo rendimiento, ausentismo y ambiente laboral hostil afectan baja satisfacción laboral.

Chiang y Neira (2015), los empleados más satisfechos con su trabajo se dedican más a realizarlo; por otro lado, si la satisfacción laboral es baja o inexistente, no se esforzarán mucho en sus actividades diarias.



Garate (2019) concluyó que la atención al cliente mejorará de forma constante mientras la administración sea eficaz.

León (2020), el cansancio emocional es bajo para la realización personal, alto para la despersonalización y medio en general. Se necesita investigación para determinar la concentración de estos elementos en las organizaciones sanitarias y comprender mejor cómo interactúan.

García (2020) destaca conexión de satisfacción y motivación empleados Ministerio Público de Lima Norte.

Con el fin de proporcionar medidas de mejora para cada dimensión de la investigación, Arévalo y Leveau (2020) buscan prevalentes entre personal de las entidades públicas que caracterizan calificaciones de niveles gestión administrativa.

Castro (2019), desempeño laboral del personal médico Hospital III ESSALUD Puno no correlaciona significativamente con variables de liderazgo gerencial.

Mamani (2023), Para gestionar dichos recursos y alcanzar las metas, el estudio reveló que se utilizan diversas herramientas para la gestión, aprovechando las competencias gerenciales beneficia un proceso y un escenario.

Ortega (2021), diversas variables directamente vinculadas a la plantilla de la institución y que determinan cómo se gestiona la satisfacción laboral son la fuente de la gestión administrativa.

Guerra et al. (2023), el entorno laboral está vinculado a condiciones físicas inadecuadas en áreas específicas.



Los aportes del estudio, podemos ver que algunas características, incluyendo la identificación para vincular organizaciones que pueden ser modificadas para futuras investigaciones

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los elementos que influyen satisfacción laboral Municipalidad San Miguel en 2024, 32,56 % mantiene en el mismo nivel que antes, considera que el grado de satisfacción laboral proporcionado es insuficiente. El 9,30 % presenta una satisfacción laboral muy baja, que se encuentra en el rango casi habitual. El Chi-cuadrado indica 0,000. En consecuencia, los factores relacionados con las relaciones laborales, la remuneración no explica significativamente satisfacción laboral.

SEGUNDA: La satisfacción laboral no explican significativamente las condiciones exigidas, muestran 25,58 % trabajadores se encuentra en el nivel "siempre", significa mayor parte afirman las condiciones laborales son deficientes. 13,95 % se encuentra en el nivel "a veces", significa las condiciones laborales son extremadamente deficientes.

TERCERA: El factor relaciones laborales, muestra 25,58 están en el nivel "casi siempre" y "nunca" están presentes. 9,30% nivel "muy nunca", indica las relaciones laborales son extremadamente malas, los trabajadores consideran relaciones laborales son poco aceptables. El alfa de 0,05 es mayor resultado chi-cuadrado de 0,000, aceptamos hipótesis nula, las relaciones laborales no determinan satisfacción laboral.

CUARTA: En referente a recompensas justas Municipalidad San Miguel, muestran 27,91 % consideran las recompensas son poco aceptables, mientras 11,63 % las recompensas son siempre bajas.



Resultado chi-cuadrado de 0,000 menor alfa de 0,05, se acepta hipótesis nula (los incentivos no predicen satisfacción laboral).



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda evaluar las políticas de gestión de personal, incluyendo elementos adicionales como liderazgo, clima organizacional, buena comunicación interna, implementación de bienestar y desarrollo profesional, y establecer sistema continuo de seguimiento de satisfacción laboral.
- SEGUNDA:** Se recomienda mejorar las condiciones físicas del entorno laboral, reforzar políticas de seguridad y salud ocupacional, priorizar carga de estabilidad laboral, estableciendo mecanismos de retroalimentación del personal para promocionar estudios de pasantía para mejorar rendimiento laboral optando buena satisfacción laboral.
- TERCERA:** De acuerdo al objetivo específico 2: Se recomienda fomentar un clima de respeto y trabajo en equipo, realizar capacitaciones en habilidades blandas, establecer espacios de diálogo institucional, promover actividades de integración entre los trabajadores y monitorear continuamente el clima laboral para prevenir conflictos y mejorar las relaciones interpersonales.
- CUARTA:** De acuerdo con el objetivo específico 3: Se recomienda revisar el sistema de recompensas para garantizar su equidad y motivación, establecer criterios claros y transparentes, incorporar mecanismos de reconocimiento no monetario, realizar diagnósticos periódicos sobre la percepción de justicia y promover una remuneración equitativa y competitiva dentro del sector público.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Arevalo Roger, & Leveau Macedo. (s. f.). Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la Ciudad de Iquitos, año 2020.
- Arias, W., & Arias, G. (2021). Artículo Original Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. 1-7. www.cienciaytrabajo.cl/185/191
- Bathsheba Mucha. (2022). La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021. Universidad Continental.
- Blanco, A. (2020). Liderazgo y su impacto en el clima laboral y la rotación de personal en la empresa BK [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí.
- Camargo Alberto, Copaja Carlo, & Nina Rudy. (2018). La Administración Pública y el Procedimiento Administrativo en el Perú: Vol. Volumen 1 (Alberto Miguel Camargo Quiroga, Ed.; Primera Edición). 2018.
- Castro, M. (2019). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Una – Puno: 2019 – 2020.
- Chiang, M., & Neira, N. (2015). Artículo Original Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo* | AÑO, 17. www.cienciaytrabajo.cl/159/165
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 84. <https://doi.org/10.21158/01208160.N84.2018.1916>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Organizational climate and



- job satisfaction in a peruvian industrial company. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 663-677.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Espinoza, R. (2023). Liderazgo gerencial y su impacto en el desempeño laboral en la empresa Rustica, 2021.
- Gárate, J. (2020). Estilos de liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa pesquera Inversiones Oslo S.A.C, Chimbote 2020.
- Garate, V. (2019). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en La Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2019.
- Guerra, M., Reynosa, E., Durand, E., Acero, Y., Florez, A., Callata, B., Guillén, M., Payé, R., & Callejas, J. (2023). Pre-professional practice systematization and its relationship to research skills. *Frontiers in Education*, 8. <https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1185906>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (E. McGraw-Hill (ed.); Sexta). <http://repositorio.ucsh.cl/bitstream/handle/ucsh/2792/metodologia-de-la-investigacion.pdf?sequence=1>
- Katherine, S. (2022). Clima Organizacional y Relación con la Satisfacción Laboral del Usuario Interno de una red de Salud de Apurímac 2022.
- León, E. (2020). Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos 2019.
- Luis, G. (2021). Satisfacción y Motivación en el Trabajo: Vol. Tercer Volumen (de S. Diaz, Ed.; Primera). Ediciones Diaz de Santos.
- Mamani, J. (2023). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la región Puno 2021 –



2022. Revista de Pensamiento Crítico Aymara, 4(2), 39-50.
<https://doi.org/10.56736/2023/65>
- Mayo, I., & Téllez, S. (2022). La Satisfacción Laboral y Profesional de los Profesores (Vol. 13, Número 1).
- Mesón, P., Puente, C., Furlong, L., Arias, N., & Serrano, Á. (20d. C.). La motivación como variable influyente en la ansiedad y autoconfianza de los deportistas. INFORMACION PSICOLOGICA, 112, 14-28.
<https://doi.org/10.14635/IPSIC.2016.112.2>
- Ortega, J. (2021). Gestión de la calidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, Puno, 2020.
- Pumaquispe, M. (2022). Gestión administrativa y Satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021.
- Universidad Autónoma de Baja California. Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo. (2019). Revista electrónica de investigación educativa. Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo de la Universidad Autónoma de Baja California. <https://redie.uabc.mx/redie>
- Vara-Horna, A. (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?
https://masteradmon.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf
- Yudith, L. (2019). Compromiso Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, Apurímac, 2018 [Tesis de Pregado]. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Zela, C., Calcina, S., Castillo, J., & Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades Provinciales de Puno, Perú. Revista Científica Dominio de Las Ciencias , 1, 1-13.



ANEXOS



ANEXO1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	SATISFACCION LABORAL Arias & Arias (2021)	1. Condiciones de trabajo 2. Relaciones Laborales 3. Recompensas Justas	1. Jornada de trabajo 2. Lugar de trabajo 3. Posturas 4. Estrategias 5. Ritmo de trabajo 6. Turnos 7. Infraestructura 8. Abuso 9. Comunicación 10. Atención 11. Evaluación 12. Estilo de liderazgo 13. Cantidad de dinero 14. Pago de horas extras 15. Pago en otras empresas 16. Salario nivel de preparación
¿Cuáles son los factores determinantes de la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024?	Identificar los factores determinantes de la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024	H.G. Los factores determinantes de la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024 se manifiesta de manera significativa en sus dimensiones, condiciones de trabajo, relaciones laborales y recompensas.			
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICA			
¿Cómo son las condiciones del trabajo en la satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024?	Conocer las condiciones del trabajo en la satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.				
¿Cómo son las relaciones Laborales en la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024?	Conocer las relaciones Laborales en la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.				
¿Cómo son las recompensas en la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024?	Las recompensas en la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.				



ANEXO 2: MATRIZ DE DATOS

FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

44 : ITEMS1 Visible: 24 de 24 variables

	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10	ITEMS11	ITEMS12	ITEMS13	ITEMS14	ITEMS15	IT
1	Casi Siem...	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	Casi Siem...	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	Casi Siem...	Siempre	Siempre	
2	Casi Siem...	Nunca	A veces	Siempre	A veces	A veces	Casi Siem...	Nunca	A veces	Siempre	A veces	A veces	Casi Siem...	Nunca	A veces	
3	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	
4	Casi Siem...	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi Siem...	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi Siem...	A veces	Nunca	
5	Siempre	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	A veces	
6	Casi Siem...	Nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	Nunca	Casi Siem...	Nunca	A veces	
7	Casi Siem...	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Casi Siem...	A veces	Nunca	
8	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Nunca	
9	Casi Siem...	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi Siem...	Nunca	A veces	
10	Siempre	Nunca	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	A veces	
11	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	
12	Casi Siem...	A veces	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi Siem...	A veces	Nunca	
13	Siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	A veces	
14	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	
15	Casi Siem...	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Casi Siem...	A veces	A veces	
16	Casi Siem...	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	A veces	A veces	
17	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	
18	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	
19	Casi Siem...	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	A veces	
20	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	
21	Casi Siem...	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	A veces	
22	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	
23	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ITEMS1	Númerico	8	0	¿Considera Usted que la jornada de trabajo es el más adecuado ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ITEMS2	Númerico	8	0	¿Considera usted que el lugar de trabajo es el adecuado para el c...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ITEMS3	Númerico	8	0	¿Considera usted la posición de su postura y ergonometría es la ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	ITEMS4	Númerico	8	0	¿Considera usted que se deben plantear estrategias laborales par...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	ITEMS5	Númerico	8	0	¿Considera usted que su ritmo de trabajo cumple con los objetivo...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	ITEMS6	Númerico	8	0	¿Considera usted que los turnos de trabajo son los más adecuad...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ITEMS7	Númerico	8	0	¿Considera usted que la infraestructura del local donde desarrolla...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ITEMS8	Númerico	8	0	¿Considera usted que existe abuso de autoridad hacia el persona...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ITEMS9	Númerico	8	0	¿Considera que usted que existe buena comunicación entre el pe...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ITEMS10	Númerico	8	0	¿Considera que usted que existe atención por parte de la jefatura...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ITEMS11	Númerico	8	0	¿Considera que la evaluación de su trabajo es muy importante po...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ITEMS12	Númerico	8	0	¿Considera que el estilo de liderazgo que se aplica por parte de l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ITEMS13	Númerico	8	0	¿Considera usted que la cantidad de dinero que recibe como rem...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	ITEMS14	Númerico	8	0	¿Usted toma en cuenta el pago de horas extras por el trabajo que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ITEMS15	Númerico	8	0	¿Consideraría trabajar y recibir el pago de otras empresas fuera d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ITEMS16	Númerico	8	0	¿Considera que usted que el salario es de acuerdo a su nivel de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Condiciones...	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	24	Derecha	Escala	Entrada
18	Relaciones_...	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Escala	Entrada
19	Recompens...	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
20	SATISFAC...	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Escala	Entrada
21	Condiciones...	Númerico	5	0	Condiciones_de_trabajo (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguno	25	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Relaciones_...	Númerico	5	0	Relaciones_laborales (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Recompens...	Númerico	5	0	Recompensa_justa (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	Entrada
24	SATISFAC...	Númerico	5	0	SATISFACCION_LABORAL (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ACTIVADO



ANEXO 3: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimados trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel el presente cuestionario tiene como propósito recopilar información relevante sobre Satisfacción Laboral desde su perspectiva en la municipalidad, el cuestionario es anónimo, por lo tanto, no se les pide sus datos. Leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los casilleros del cuadro respectivamente con una (X) de acuerdo con su respuesta. Alternativas: (1), (2), (3), (4) y (5).

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
SATISFACCION LABORAL		1	2	3	4	5
Condiciones de trabajo						
1	<i>¿Considera Usted que la jornada de trabajo es el más adecuado para el cumplimiento de sus labores asignadas?</i>	1	2	3	4	5
2	<i>¿Considera usted que el lugar de trabajo es el adecuado para el cumplimiento y desarrollo de sus labores?</i>	1	2	3	4	5
3	<i>¿Considera usted la posición de su postura y ergonometria es la más adecuada en su lugar de trabajo?</i>	1	2	3	4	5
4	<i>¿Considera usted que se deben plantear estrategias laborales para un mejor desempeño en su trabajo?</i>	1	2	3	4	5
5	<i>¿Considera usted que su ritmo de trabajo cumple con los objetivos propuestos?</i>	1	2	3	4	5
6	<i>¿Considera usted que los turnos de trabajo son los más adecuados?</i>	1	2	3	4	5
7	<i>¿Considera usted que la infraestructura del local donde desarrolla su trabajo cumple requisitos necesarios para el desarrollo de su trabajo?</i>	1	2	3	4	5
Relaciones laborales						
8	<i>¿Considera usted que existe abuso de autoridad hacia el personal por parte de la jefatura?</i>	1	2	3	4	5
9	<i>¿Considera que usted que existe buena comunicación entre el personal y las jefaturas?</i>	1	2	3	4	5



10	<i>¿Considera que usted que existe atención por parte de la jefatura a los problemas que se le presentan en el trabajo que desarrolla?</i>	1	2	3	4	5
11	<i>¿Considera que la evaluación de su trabajo es muy importante por parte de la jefatura?</i>	1	2	3	4	5
12	<i>¿Considera que el estilo de liderazgo que se aplica por parte de la jefatura es la más adecuada?</i>	1	2	3	4	5
Recompensa justa						
13	<i>¿Considera usted que la cantidad de dinero que recibe como remuneración compensa el trabajo que desarrolla y satisface sus necesidades personales y familiares?</i>	1	2	3	4	5
14	<i>¿Usted toma en cuenta el pago de horas extras por el trabajo que desarrolla fuera del horario programado?</i>	1	2	3	4	5
15	<i>¿Consideraría trabajar y recibir el pago de otras empresas fuera del horario establecido en la municipalidad?</i>	1	2	3	4	5
16	<i>¿Considera que usted que el salario es de acuerdo a su nivel de preparación profesional?</i>	1	2	3	4	5

“Gracias por su colaboración”



ANEXO 4: VALIDEZ DE INSTRUMENTO

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: *Roberto Paye Colquhuanca*
- PROFESIÓN: *Lic. en Administración*
- CARGO ACTUAL: *Docente*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	X	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	X	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	X	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	X	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	X	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \frac{39}{50}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- d. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: *Juliaca, 02 de Julio del 2024*

[Firma]
 Firma del experto
 DNI N°: *82175447*
 N° celular: *996 992377*



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 24-07-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LUANA RUBI QUISPE CAMACHO
Dirección: URB. RESIDENCIAL NUEVA ESPAÑA MZ.A LT11
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77418784
Teléfono: 971800500 email: luanarubi123@gmail.com

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

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Asesor: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): MUNICIPALIDAD DISTRITAL, SATISFACCIÓN 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 Titulo 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

34-07-25

Fecha