

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, LIMA, PERÚ 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

**Autores:**

Estefany Karol Gutierrez Urrutia  
Jorge Jose Chirinos Lopez

**Asesor:**

Dr. William Mario Aranda Arrese

Lima – Perú

2022

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Justificación	16
<b>1.2.1. Justificación teórica</b>	<b>16</b>
<b>1.2.2. Justificación práctica</b>	<b>17</b>
<b>1.2.3. Justificación metodológica</b>	<b>17</b>
<b>1.2.4. Justificación valorativa</b>	<b>18</b>
<b>1.2.5. Justificación académica</b>	<b>18</b>
1.3. Antecedentes de la investigación	18
1.3.1. Antecedentes internacionales	18
1.3.2. Antecedentes nacionales	23
1.4. Teorías administrativas vinculadas con la Satisfacción laboral	27
1.5. Bases teóricas	29
1.6. Definición de las dimensiones	30
1.7. Definición de indicadores	34
1.8. Formulación del problema	38
1.9. Objetivos	39
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b>	<b>41</b>
<b>2.1. Investigación científica</b>	<b>41</b>
<b>2.2. Operacionalización de la variable</b>	<b>41</b>
<b>2.3. Tipo de investigación</b>	<b>41</b>
2.3.1. Investigación descriptiva	41
2.3.2. Enfoque cuantitativo	42
<b>2.4. Diseño de la investigación</b>	<b>43</b>
2.5. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	45
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	47
2.7. Procedimiento	52
2.8. Aspectos éticos	53
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>77</b>
4.1. Discusión	77
4.2. Limitaciones	82

4.3. Implicancias de la investigación	83
4.4. Conclusiones	84
<b>REFERENCIAS</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>92</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la variable. _____	44
Tabla 2 Resumen resultados de cuestionario acerca de la satisfacción laboral. _____	54
Tabla 3 Las oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria le permiten desarrollar una línea de carrera. _____	55
Tabla 4 Se encuentra usted satisfecho por las labores que realiza por sí mismo _____	56
Tabla 5 Existen oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria de llevar a cabo labores en las cuales usted puede destacar. _____	57
Tabla 6 Llega usted a alcanzar los objetivos y metas personales que se ha propuesto. _____	58
Tabla 7 Se brindan las oportunidades de desarrollo personal bajo el formato de capacitaciones por parte de la gerencia administrativa tributaria. _____	59
Tabla 8 Se brinda algún tipo de reconocimiento por la labor que realiza por parte de la gerencia administrativa tributaria. _____	60
Tabla 9 Las actividades que lleva usted a cabo en la gerencia administrativa tributaria son muy importantes. _____	61
Tabla 10 Se encuentra usted conforme, con la forma como se llevan a cabo la negociación con la gerencia administrativa tributaria para el reconocimiento de las horas extras. _____	62
Tabla 11 Toma distancia con aquellos elementos que no realizan adecuadamente sus labores de acuerdo con los lineamientos de la gerencia administrativa tributaria. _____	63
Tabla 12 Se encuentra usted satisfecho con compartir las labores con sus compañeros de trabajo. _____	64
Tabla 13 La distribución física del ambiente de trabajo, en la gerencia administrativa tributaria permite la realización de sus labores. _____	65
Tabla 14 El ambiente y la iluminación dentro de la gerencia administrativa tributaria son los más adecuados para el ejercicio de sus labores. _____	66
Tabla 15 El entorno físico y el espacio en la gerencia administrativa tributaria donde usted labora son los más seguros y convenientes. _____	67
Tabla 16 Se siente usted seguro dentro del ambiente físico donde labora. _____	68
Tabla 17 Se encuentra usted satisfecho con el centro de trabajo que representa la gerencia administrativa tributaria permitiéndole un buen desempeño en las labores diarias. _____	69

Tabla 18	Está usted de acuerdo con la remuneración económica que recibe por parte de la gerencia administrativa tributaria por las labores que lleva a cabo.	70
Tabla 19	La gerencia administrativa tributaria contempla bonificaciones adicionales a las remuneraciones, que usted recibe aumentando considerablemente su ingreso económico familiar.	71
Tabla 20	No está conforme con la remuneración.	72
Tabla 21	La remuneración que usted recibe se encuentra equitativa con respecto a otras áreas de una municipalidad distrital de la provincia constitucional del Callao, Lima, Perú.	73
Tabla 22	La remuneración que recibe está en relación directa a las labores por las cuales ha sido contratado.	75
Tabla 23	Resumen de resultados.	76
Tabla 24	Matriz de Consistencia	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de resultados por cada dimensión. _____	54
Figura 2. Porcentaje de oportunidades de desarrollo de una línea de carrera. _____	55
Figura 3. Porcentaje de satisfacción laboral individual. _____	56
Figura 4. Porcentaje de oportunidades laborales en las cuales se puede destacar. _____	57
Figura 5. Porcentaje objetivos y metas que se ha propuesto. _____	58
Figura 6. Porcentaje de oportunidades de desarrollo personal bajo formato de capacitaciones. _	59
Figura 7. Porcentaje de reconocimiento laboral. _____	60
Figura 8. Porcentaje de actividades que son consideradas importantes. _____	61
Figura 9. Porcentaje de conformidad con la negociación para el reconocimiento por las horas extras. _____	62
Figura 10. Porcentaje de distanciamiento con elementos que no realizan adecuadamente sus labores. _____	63
Figura 11. Porcentaje de responsabilidad conjunta de las labores. _____	64
Figura 12. Porcentaje de distribución física del ambiente de trabajo. _____	65
Figura 13. Porcentaje de satisfacción con respecto al ambiente e iluminación para el ejercicio de las labores. _____	66
Figura 14. Porcentaje de conveniencia y seguridad del entorno físico. _____	67
Figura 15. Porcentaje de seguridad del ambiente físico donde se labora. _____	68
Figura 16. Porcentaje de satisfacción con el desempeño de labores en el centro de trabajo. ____	69
Figura 17. Porcentaje de aceptación con la remuneración económica. _____	70
Figura 18. Porcentaje de aceptación de bonificaciones adicionales a la remuneración. _____	71
Figura 19. Porcentaje de conformidad con la remuneración. _____	72
Figura 20. Porcentaje de equidad de la remuneración con otras áreas. _____	73
Figura 21. Porcentaje de conformidad de la remuneración en relación con las labores. _____	75

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general: Describir los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021

En la metodología el diseño de investigación es: descriptivo, transversal y no experimental. La muestra es no probabilística por conveniencia conformada por 40 colaboradores de la gerencia administrativa tributaria. La técnica de recolección es la encuesta, el instrumento fue validado por expertos de la UPN. Los resultados obtenidos se muestran en tablas y gráficos.

Los resultados obtenidos fueron: en la dimensión desarrollo personal se encuentra en un nivel alto con un 72.5%; la dimensión reconocimiento personal en un nivel muy alto con un 83.75 %; la dimensión condiciones de trabajo en un nivel alto con un 60.0%. y la dimensión escala remunerativa en un nivel alto con un 72.5% dentro de una tendencia desfavorable.

Se concluyó que la dimensión con una mayor incidencia es la dimensión reconocimiento personal, seguida de la dimensión desarrollo personal, en una menor contundencia la dimensión condiciones de trabajo y la dimensión escala remunerativa dentro de una tendencia desfavorable. Se da respuesta a la pregunta general en la investigación.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, desarrollo personal, reconocimiento personal.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Acosta, K. & Et Al. (2016). *Análisis del diseño ergonómico ambiental y ofimático; y su impacto en los procesos de atención al público en las municipalidades de Ate, Lima, Miraflores y Surco*. Lima Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos : Gestión por competencias. vol. 1 (3a. ed.)*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alvarez, T. (2015). Iluminación en el puesto de trabajo. Criterios para la evaluación ergonómica y acondicionamiento de los puestos. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)*.
- Arenal, L. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados*. Arenal, L.
- Argimon, J. & Jimenez, J. (2019). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Barcelona España: Elsevier.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Bathena, Z. (2018). Why Job satisfaction is an Important Phenomenon of the Vicious Circle? *Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/310608>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Bogotá Colombia: Pearson.
- Bernaola, H. (2019). *Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de las Municipalidades de Ate y San Borja-2018*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Broom, D. (2020). What drives job satisfaction? Researchers think this is the answer. *World Economic Forum*. Obtenido de <https://www.weforum.org/agenda/2020/12/what-drives-job-satisfaction-research/>
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango*. Huehuetenango Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Campuzano, J. & Restrepo, J. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral de los practicantes de administración de empresas y de negocios internacionales de la Universidad El Bosque*. Bogotá Colombia: Universidad El Bosque.
- Cepeda, S. & Et Al. (2015). *Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED*. Bogotá Colombia: Universidad Piloto de Colombia.

- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos : El capital humano de las organizaciones (10a. ed.)*. Ciudad de Mexico Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Cuesta, S. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento (2a. ed.)*. Bogotá Colombia: Ecoe Ediciones.
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180.
- Frias, E. & Acuña, J. (2020). Calidad de vida del trabajador:. *Digital Publisher CEIT*, 184-190. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.234>
- García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/70269?page=70>.
- Grove, S. & Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería*. Barcelona España: Elsevier.
- Half, R. (19 de agosto de 2019). *Why you should discuss job satisfaction with your employees*. Obtenido de <https://www.roberthalf.co.uk/>: <https://www.roberthalf.co.uk/advice/corporate-culture/why-you-should-discuss-job-satisfaction-your-employees>
- Hernández, L. & Coello, G. (2021). *El proceso de investigación científica (2a. ed.)*. La Habana Cuba: Editorial Universitaria. Obtenido de <https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/reader.action?docID=3198455&query=dise%C3%B1o+experimental#>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México México: Mc Graw Hill.
- Herrera, R. (21 de abril de 2014). *Las bonificaciones, una tendencia en crecimiento*. Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/bonificaciones-tendencia-crecimiento>
- INFO capital humano. (16 de junio de 2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Obtenido de Info Capital Humano: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Joglar, N. (2014). *Motivacion y reconocimiento*. Ciudad de Mexico Mexico: Universidad Panamericana.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del Comportamiento*. México D.F. México: Mc Graw Hill.

- La Republica. (24 de enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *Diario La Republica*, págs. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>.
- Lista, J. (1 de enero de 2019). *Percepción del empleado: ¿Qué dicen de ti cuando no estás en la sala y cómo cambiarlo?* Obtenido de HIWOOK: <https://hiwook.com/percepcion-empleado/>
- Maldonado, A. (2019). Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores. *FORBES Mexico*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
- Martínez, M. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Monge, M. (2021). *Satisfacción Laboral en trabajadores de una municipalidad de la provincia del Santa, Ancash, 2020*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Moreno, O. (20 de noviembre de 2018). *Qué es el Desarrollo Profesional y cómo te ayuda*. Obtenido de <http://oscarmoreno.com/>: <http://oscarmoreno.com/desarrollo-profesional/>
- Moya, E. (2017). *Estudio de satisfacción e insatisfacción laboral en conductores de carga en empresa Ecotransportes*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- OIT. (19 de agosto de 2019). *Panorama Laboral 2019 América Latina y el Caribe - OIT*. Obtenido de CINTENFOR: <https://www.oitcinterfor.org/node/7710>
- Perez, G. (22 de agosto de 2019). *Todas las opiniones pueden tener validez*. Obtenido de <https://www.themanagerspodcast.com/>: <https://www.themanagerspodcast.com/opiniones-pueden-tener-validez-criticas/>
- Puma, R. (2018). *Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Canas del Departamento de Cusco – 2018*. Cusco Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Quintero, V. (2018). *Satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería de la clínica de medicina familiar “Dr. IGNACIO CHÁVEZ” del ISSSTE*. Ciudad de México México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. Ciudad de Mexico Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional (Séptima edición ed.)*. México: Prentice Hall.

- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad*. Alicante España: Universidad Miguel Hernández de Elche.
- Rubiños, L. (2017). *Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017*”. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Sabastizagal-Vela I. & Et Al. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Peru. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. doi:Doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Sabogal, R. (13 de octubre de 2020). *Gestión de tareas compartidas: Beneficios de aprender a delegar*. Obtenido de <https://www.advantask.com/>: <https://www.advantask.com/do/gestion-de-tareas-compartidas/>
- Sanavia, C. & Vilcarromero, K. (2018). *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque. mayo – agosto 2017*. Lambayeque Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Sanchez, F.; Pezzoli, S. & Rubio, M. (2017). *Desarrollo humano IV*. Madrid España: Dykinson.
- Sevilla, M. (2020). *La satisfacción salarial y el rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación*. Ambato Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Sheetz, D. (9 de octubre de 2020). *Getting a Better Grasp on Work Satisfaction*. Obtenido de ZIP training : <https://ziptraining.com/employee-morale/work-satisfaction.html>
- Solano, L. (21 de mayo de 2020). *La satisfacción laboral, un indicador que mide el buen desempeño*. Obtenido de <https://newsletter.cuc.edu.co/>: <https://newsletter.cuc.edu.co/2020/05/21/la-satisfaccion-laboral-un-indicador-que-mide-el-buen-desempeno/>
- Sols, A.; Fernández, I. & Romero, J. (2013). *La gestión integral de proyectos*. Madrid España: UNE Unión de Editoriales Universitarias Españolas.
- Tandler, N., Krauss, A. & Proyer, R. (2020). Authentic Happiness at Work: Self- and Peer-Rated Orientations to Happiness, Work Satisfaction, and Stress Coping. *Frontiers in Psychology*. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.01931/full>
- Trujillo, C. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF24*. Ciudad de Mexico Mexico: Universidad Nacional Autónoma de Mexico.

Yachas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Zúñiga, B. (2020). *Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la Empresa de Transportes San Martín de. Huacho Perú*: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.