



# FACULTAD DE NEGOCIOS

**Carrera de Administración**

**“SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA  
DEL SECTOR PÚBLICO DEL DISTRITO DE LA  
MOLINA – PERÚ EN EL AÑO 2023”**

**Tesis para optar al título profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Claribel Marisol Aliaga Hernandez

**Asesora:**

Mg. Lic. Angela Giovana Maza Chumpitaz

<https://orcid.org/0000-0001-6229-2780>

**Lima - Perú**

**2024**


### JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>MARIA ISABEL FLORES BAZAN</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>JUAN ELIAS CARREÑO MARTINEZ</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>ANGELA GIOVANA MAZA CHUMPITAZ</b>
	Nombre y Apellidos

## Informe de Similitud

 Página 2 of 95 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid::1:3135241204

### 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe




- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

#### Exclusiones

- N.º de fuente excluida
- N.º de coincidencias excluidas

---

#### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

#### Marcas de integridad

**N.º de alertas de integridad para revisión**

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **Dedicatoria**

A Dios, a mi familia y amistades por el estímulo constante y apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme las fuerzas y guiarme en mis estudios

A mi familia y amistades por su apoyo constante en alentarme a seguir adelante

A los docentes por siempre estar presentes y motivarme a seguir adelante.

**Tabla de contenidos**

<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>82</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla1</b> <i>Consolidado cuestionario items y preguntas</i>	36
<b>Tabla2</b> <i>Técnicas e instrumentos de recolección</i>	38
<b>Tabla3</b> <i>Variable satisfacción laboral</i>	43
<b>Tabla4</b> <i>Dimensión reconocimiento</i>	45
<b>Tabla5</b> <i>Dimensión salario y prestaciones</i>	46
<b>Tabla6</b> <i>Dimensión clima laboral</i>	48
<b>Tabla7</b> <i>P1 ¿Cree que tiene oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa</i>	49
<b>Tabla8</b> <i>P2 ¿Percibir incentivos en la remuneración lo motiva a trabajar más?</i>	51
<b>Tabla 9</b> <i>P3 ¿Considera que el ambiente de su trabajo es propicio para el desarrollo de su tarea</i>	52
<b>Tabla 10</b> <i>P4 ¿Ha tenido oportunidad de innovar en su trabajo?</i>	53
<b>Tabla 11</b> <i>P5 ¿ Cree que su trabajo es reconocido y valorado en su organización?</i>	55
<b>Tabla12</b> <i>P6 ¿ Esta satisfecho con su trabajo en general?</i>	56
<b>Tabla 13</b> <i>P7 ¿ Los beneficios economicos que reciben en su empleo satisfacen sus necesidades ?</i>	57
<b>Tabla14</b> <i>P8 ¿De acuerdo con los sueldos que existen en la empresa cree usted que debería ganar más?</i>	59
<b>Tabla15</b> <i>P9 ¿ Cree usted que su situación salarial y el de sus compañeros esta de acuerdo con la situación actual de la empresa?</i>	61
<b>Tabla 16</b> <i>P10 ¿ Su esfuerzo ha tenido retribuciones justas?</i>	62
<b>Tabla 17</b> <i>P11 ¿ El supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?</i>	64
<b>Tabla18</b> <i>P12 ¿ La comunicación entre las areas de la empresa es fluida?</i>	65

<b>Tabla19</b> P13 <i>¿ Cree que la empresa fomenta el compañerismos y la unión entre los trabajadores?</i>	66
<b>Tabla20</b> P14 <i>¿ La empresa escucha sus opiniones o propuestas?</i>	67
<b>Tabla 21</b> P15 <i>¿Considera que en el area tienen las cargas de trabajo bien repartidas?</i>	68

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Nivel de confiabilidad de la variable satisfacción laboral</i>	35
<b>Figura 2</b> <i>Variable satisfacción laboral</i>	43
<b>Figura 3</b> <i>Dimensión reconocimiento</i>	45
<b>Figura 4</b> <i>Dimensión salario y prestaciones</i>	46
<b>Figura 5</b> <i>Dimensión clima laboral</i>	47
<b>Figura 6</b> <i>P1 ¿ Cree que tiene oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa?</i>	49
<b>Figura 7</b> <i>P2 ¿ Percibir incentivos en la remuneración lo motiva a trabajar más?</i>	51
<b>Figura 8</b> <i>P3 ¿ Considera que el ambiente de su trabajo es propicio para el desarrollo de su tarea?</i>	52
<b>Figura 9</b> <i>P4 ¿ Ha tenido oportunidad de innovar en su trabajo</i>	53
<b>Figura 10</b> <i>P5 ¿ Cree que su trabajo es reconocido y valorado en su organización?</i>	54
<b>Figura 11</b> <i>P6 ¿ Esta satisfecho con su trabajo en general?</i>	55
<b>Figura 12</b> <i>P7 ¿ Los beneficios economicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades?</i>	57
<b>Figura 13</b> <i>P8 ¿ De acuerdo con los sueldos que existe en la empresa cree usted que deberia ganar más?</i>	58
<b>Figura 14</b> <i>P9 ¿ Cree usted que su nivel salarial y el de sus compañeros esta en proporcion con la situación actual de la empresa?</i>	60
<b>Figura 15</b> <i>P10 ¿ Su esfuerzo ha tenido retribuciones justas?</i>	61
<b>Figura 16</b> <i>P11 ¿ El supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?</i>	62

<b>Figura 17</b> <i>P12¿ La comunicación entre las areas de la empresa es fluida?</i>	63
<b>Figura 18</b> <i>P13¿ Cree que la empresa fomenta el compañerismo y la union entre los trabajadores?</i>	64
<b>Figura 19</b> <i>P14¿La empresa escucha sus opiniones y propuestas?</i>	65
<b>Figura 20</b> <i>P15¿ Consideran que en el area tienen las cargas de trabajo bien repartidas?</i>	66

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la importancia que tiene la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina - Perú en el año 2023, la metodología usada es un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño no experimental, se empleó una muestra a 50 colaboradores que laboran en una empresa del sector público, como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta tipo Likert que constaba de 15 interrogantes, se aplicó la encuesta y se analizó la información en el programa IBM SPSS Estatistic 25, se utilizó la técnica de fiabilidad Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de 0.846, se determinó en la encuesta que el 52% equivalente a 26 colaboradores están en una escala de nivel medio, el 46% equivalente a 23 colaboradores en un nivel de escala alto, un 2% equivalente a un colaborador en una escala bajo de satisfacción laboral en la empresa. En conclusión, la satisfacción laboral es esencial para el bienestar emocional y mental de los colaboradores, así como para su compromiso y motivación en el cumplimiento de sus tareas. Es vital para la calidad del servicio, la retención del talento, la imagen corporativa y un ambiente laboral positivo.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, Clima laboral, Empresa pública, colaboradores

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the importance of job satisfaction in a public sector company in the district of la Molina - Perú in the year 2023, the methodology used is quantitative approach, descriptive level with non- experimental design, a sample of 50 employees work in a public sector company, A Likert-Type survey consisting of 15 questions was used as a data collection instrument, the survey was applied and the information was analyzed in the IBM SPSS program. Statistic 25, the Cronbach Alpha reliability technique was used, obtaining a value of 0.846, it was determined in the survey that 52% equivalent to 26 collaborators are at a medium level scale, 46% equivalent to 23 collaborators at a level of high scale, 2% equivalent to a collaborator on a low scale of job satisfaction in the company. In conclusion, job satisfaction is essential for the emotional and mental well-being of employees, as well as for their commitment and motivation in carrying out their tasks. It is vital for the quality of service, talent retention, corporate image and positive work environment.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

La satisfacción laboral en las empresas privadas o públicas es importante porque está directamente relacionada con el bienestar emocional y mental de los colaboradores; es decir, cuando los colaboradores están satisfechos con su trabajo, llegan a ser más productivos, comprometidos y motivados a realizar su tarea de manera eficiente y eficaz. La satisfacción laboral afecta varios aspectos clave en las empresas, como la calidad del servicio, la retención del talento, la imagen corporativa y un ambiente de trabajo positivo. Por eso, es crucial que las empresas se enfoquen en el bienestar de sus empleados. A su vez para Salazar (2019) Esto es fundamental tanto para la psicología del trabajo como para el éxito empresarial, ya que los empleados necesitan apoyo para alcanzar sus metas, y las empresas depende de ellos para cumplir sus propios objetivos.

En la actualidad, el mercado laboral está valorando ciertas habilidades y competencias más que en el pasado. Esto se debe a una serie de factores que incluyen la pandemia de COVID- 19, los cambios en la Economía, la evolución tecnológica, la automatización de procesos y las necesidades de las empresas. En pocas palabras el mercado laboral actual busca profesionales con habilidades digitales, adaptables, flexibles, con habilidades blandas, que valoren el bienestar, la diversidad y la sostenibilidad.

Es importante que los profesionales se mantengan actualizados y desarrollen estas habilidades para tener éxito en los mercados actuales y futuros.

Robbins y Judge (2017) define la satisfacción laboral como el “sentimiento positivo respecto al trabajo propio, que resulta de la evaluación de sus características” (p. 81) Hace 20 años la satisfacción laboral variaba dependiendo de diversos factores, como el tipo de trabajo, las condiciones laborales y las expectativas individuales. En la actualidad, la satisfacción laboral está

influenciada por la automatización del trabajo, la demanda de nuevas habilidades y las condiciones generales del mercado laboral. Anteriormente, el perfil del colaborador solía estar más enfocado en la especialización técnica y la experiencia acumulada en un campo específico. Las empresas valoraban en gran medida la experiencia y las habilidades técnicas que los trabajadores podían aportar a sus roles laborales. En la actualidad, el perfil del colaborador en una empresa ha evolucionado para incluir no solo habilidades técnicas y experiencia, sino también atributos como la adaptabilidad, la inteligencia emocional y la capacidad de contribuir de manera significativa al logro de los objetivos organizacionales.

La satisfacción laboral en América Latina ha evolucionado a lo largo de los años y está influenciada por diversos factores, incluidas las condiciones económicas, las condiciones laborales y el entorno empresarial. Las empresas se centran cada vez más en la satisfacción laboral de los empleados, por que los empleados felices son generalmente más productivos, comprometidos y leales a sus empresas. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral varía de un país a otro y esta influenciada por varios factores, como las condiciones laborales, el clima organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

La satisfacción laboral en Perú es un tema complejo que involucra diversos factores, incluyendo el tipo de trabajo, el entorno laboral, la remuneración y las oportunidades de desarrollo profesional. Estos aspectos influyen en la percepción de los trabajadores sobre su satisfacción en el trabajo y, a su vez, en su desempeño laboral y en el funcionamiento general de las empresas en el país. La satisfacción laboral en el Perú es baja en comparación con otros países de Latinoamérica influenciada principalmente por la insatisfacción salarial y la falta de compromiso laboral. Se requiere un enfoque estratégico por parte de las empresas para mejorar estas condiciones y

fomentar un ambiente laboral más positivo. Según un estudio reciente de Rankmi, (2022) Perú tiene un índice de satisfacción laboral de 80.03%, lo que coloca en último lugar entre países como México, Chile y Colombia, a pesar de mostrar una ligera mejora en comparación de años anteriores. Boada (2019) en un estudio específico en una empresa de seguridad en Perú, sugiere la necesidad de evaluar periódicamente la satisfacción percibida por los trabajadores, midiendo diferentes aspectos de satisfacción y tomando medidas para motivar al trabajador en caso de insatisfacción laboral.

Para finalizar, la satisfacción laboral en Perú es un tema relevante que influye en el desempeño individual y grupal de los trabajadores, así como en el funcionamiento general de las empresas.

## **ANTECEDENTES**

### **ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Carrillo (2023) En el artículo Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los servidores de una Institución pública manifiesta que el propósito del estudio es determinar como la satisfacción laboral afecta el compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de una institución pública encargada de la gestión administración y control disciplinario del poder judicial en Ecuador. Se aplicó una encuesta basada en escalas probadas de compromiso organizacional y satisfacción laboral, para medir estas variables se utilizó el formato de encuesta S20/23 Meliá y Peiró y la encuesta de Meyer y Allen. Los resultados obtenidos a través de la estimación de PLS SEM demuestran que la satisfacción intrínseca tiene una importante influencia positiva sobre el compromiso organizacional en sus tres campos: afectivo, normativo, y de continuidad. Esto demuestra que los empleados están más

comprometidos cuando disfrutan de su trabajo y se sienten satisfechos con él. Asimismo, se observa un alta fuerte relación entre la satisfacción laboral en cuanto a los beneficios recibidos y el compromiso emocional afectivo de los empleados.

Hinojosa (2021) manifiesta que el propósito del artículo *El papel mediador de la satisfacción laboral* es de analizar la relación entre la calidad de los factores del trabajo y el compromiso laboral con un rol mediador de la satisfacción laboral. Se empleó un método cuantitativo transversal conformada por 234 empleados bancarios que tienen contacto directo con los clientes. Los datos fueron analizados con la técnica de ecuaciones estructurales. Los resultados indican que la satisfacción laboral es un mediador total entre la calidad en los factores del trabajo y el compromiso laboral. Lo que hace ver que el CFT es un antecedente del compromiso laboral en la industria bancaria, pero el compromiso aumenta si los empleados perciben que sus necesidades laborales han sido cubiertas, como responsabilidad, retroalimentación, salario y apoyo social, se sentirán más satisfechos.

Ruiz (2021) manifiesta el clima laboral en una organización está determinado por cómo sus miembros perciben el ambiente de trabajo. Esto incluye sentimientos y emociones positivas y negativas que afectan su evaluación del trabajo. Dado que esto impacta en la productividad, es importante que las instituciones creen un ambiente favorable para que los empleados se sientan cómodos. El objetivo general de la investigación fue analizar el clima laboral en empresas públicas y privadas en Asunción. Los objetivos específicos fueron identificar la satisfacción general del ambiente de trabajo y listar los niveles de satisfacción laboral en 10 factores identificados. La investigación utilizada es un diseño no experimental, descriptivo, transversal, con enfoque cuantitativo. Se recolectaron datos a través del cuestionario de ambiente de trabajo de Alex Sívorí Gómez. 104 personas de instituciones públicas y privadas participaron en el estudio. El nivel de

satisfacción laboral con su ambiente laboral fue de 47% muy favorable, 48% favorable y 5% un nivel medio de satisfacción con su ambiente laboral. Concluye en la importancia de crear un buen ambiente laboral en organizaciones públicas y privadas radica en su impacto directo en la productividad y en los sentimientos de los empleados. Además, es clave tener propósitos claros reflejados en la visión, misión y valores corporativos.

Pedraza (2018) en su Artículo de investigación clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. En la actualidad, es importante analizar los aspectos intangibles del capital humano para alcanzar los objetivos organizacionales a través de los empleados. Su propósito es estudiar la relación entre las variables del ambiente organizacional y satisfacción laboral que experimentan los empleados de entidades públicas y privadas. Este estudio se basa en un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo se utilizó un cuestionario para las empresas que aceptaron participar en este estudio y tenían contacto directo e indirecto con la organización en ese momento. El estudio comprendió a 133 encuestados, y se caracterizó mediante estadística descriptiva. Se identificaron factores que influyen en el clima y satisfacción laboral mediante análisis factorial exploratorio y regresión. De 8 factores de clima, 3 mostraron relación positiva con la satisfacción laboral: Identidad, apoyo y ambiente de afecto. Se identificaron dos componentes dimensiones extrínseca e intrínseca que caracterizan la satisfacción laboral según Warr et al. La confiabilidad del cuestionario es adecuada al obtener valor superior a 0.70. Se concluye tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas con la satisfacción laboral aportando evidencia empírica de diversos contextos y unidades de análisis.

Revuelto -Taboada (2018) Este estudio comienza con una revisión de algunos datos del enfoque estratégico de la motivación y satisfacción laboral, mostrando el deterioro de la organización del trabajo y analizando el contexto de este vínculo, identificando las causas de desgaste, analizando luego la motivación como función y proceso. Plantea interesantes oportunidades de intervención, desde una pequeña perspectiva sistémica y estratégica. Durante décadas la literatura profesional ha demostrado que es importante para las organizaciones tener empleados motivados muy satisfechos o por lo menos no insatisfechos en su vida laboral. Se requiere adoptar una visión estratégica que contemple dinamismo, anticipación y capacidad de adaptación a los cambios, tanto en el entorno como en las personas que conforma la organización, así como en sus valores necesidades y prioridades. Es fundamental que las empresas reconsideren cómo retener y motivar el talento necesario a fin de lograr sus objetivos.

#### **ANTECEDENTES NACIONALES**

Según Chunga y Escuzza (2023) el objetivo del estudio analiza la importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional. La Satisfacción laboral es la actitud que uno tiene hacia su trabajo, y es crucial para los profesionales. Se utilizó una metodología cualitativa de revisión sistemática con análisis de datos agregativos e interpretativos. Se revisaron 22 artículos de base de datos entre 2017-2021. Los estudios entre 2019 y 2020 muestran un aumento en la producción relacionada con la insatisfacción laboral, la mayoría son de tipo cuantitativo transversal. Los efectos de la insatisfacción incluyen malestar, agotamiento emocional, tensión e inseguridad laboral. La mayoría de los estudios se enfocan en docentes universitarios y enfermeras. Se concluye la importancia de tener profesionales satisfechos para un mejor desempeño y productividad en el trabajo.

Ramírez (2022) en su tesis *Gestión de compensaciones y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa sistemas analíticos S.R.L Lince*. Tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión de compensaciones y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa. Es una investigación tipo básica, de corte transversal, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y una muestra no probabilística de tipo intencional de 84 colaboradores. Para evaluar la gestión de compensaciones el cuestionario es de 22 preguntas y 27 para medir la satisfacción laboral. Ambos cuestionarios han mostrado niveles de confiabilidad, verificados a través de la prueba de alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.898 para la prueba de gestión de compensaciones y 0.813 para la prueba de satisfacción laboral. La prueba de normalidad indica que los puntajes de las variables presentan una distribución normal. Los resultados de la prueba de R de Pearson demuestran que la gestión de compensaciones se relaciona con la satisfacción laboral a un nivel alto ( $r=0.777$ ; Sig 0.000) concluyendo que, en la medida que se mejora la gestión de compensaciones, mejora el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de empresa.

Alarcón (2020) En su estudio tiene como propósito conocer la relación entre el clima percibido por los empleados y el clima organizacional del personal de una institución educativa pública de Lima. se consideró trabajar con el total de la población utilizando como la técnica de encuesta y dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos. El cuestionario de la percepción del clima organizacional basado en Litwin y Stringer que consta de 9 dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad y el cuestionario de compromiso de Meyer y Allen (afectivo, normativo y continuidad) de 21 items que presenta para cada pregunta 6 grados alternativas de respuesta para que el encuestado elija la más apropiada siendo siete de compromiso afectivo, seis de compromiso

normativo y ocho de continuidad. Los resultados del clima organizacional en cuanto a personal nombrado y contratado en general son de tendencia positiva, en el ámbito administrativo si existen diferencias significativas. La conclusión el clima organizacional no correlacionan significativamente con el compromiso organizacional de condición laboral nombrados y contratados.

Según Saavedra y Delgado (2020) Este estudio analizó la satisfacción laboral en la gestión administrativa. Mediante una investigación básica con un diseño no experimental y descriptivo, que incluyó una revisión sistemática de la literatura. Para la recolección de datos se utilizó una tabla de registro, y se revisó artículos científicos tanto nacionales como internacionales que abordaron los temas de gestión administrativa y satisfacción laboral. Se seleccionaron 11 artículos relevantes para el estudio. En conclusión, la satisfacción laboral en la gestión administrativa es como se siente el trabajador en su ambiente de trabajo. los colaboradores en estas instituciones no están satisfechos, por las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y un liderazgo deficiente. Estos factores impactan negativamente en la motivación y rendimiento de los empleados, lo que puede afectar la productividad y el clima organizacional. La gestión administrativa requiere estrategias que permita direccionar la organización ya que ayuda a alcanzar las metas. La dirección, organización, control y planificación deben ser utilizados adecuadamente. La satisfacción laboral es un aspecto clave que se gestiona a través del área de recursos humanos, la cual considera a los colaboradores como el núcleo de la organización para reconocer y motivar el desempeño laboral.

Cardoza et al. (2019) manifiesta en el artículo satisfacción con la vida y satisfacción laboral ya que los empleados son el recurso más importante los sistemas de recursos humanos deben orientar sus esfuerzos a mejorar la satisfacción familiar, social y cívica de los empleados a fin de

generar resultados favorables a los miembros de la organización. Este estudio tiene por finalidad establecer la relación de satisfacción laboral y con la vida en la Universidad Privada de Chimbote. El método aplicado fue descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental donde participaron 130 colaboradores administrativos de sexo femenino y masculino. La recogida información se obtuvo mediante dos cuestionarios el primero para medir la satisfacción con la vida y el segundo, el test de satisfacción laboral. Se empleó el Alfa de Cronbach a una encuesta piloto de 10 colaboradores para obtener la confiabilidad. Por último, existe una relación positiva alta significativa entre la satisfacción con la vida y la satisfacción de los colaboradores administrativos en otras palabras a mayor satisfacción con la vida mayor será la satisfacción laboral.

Según Charry (2018) sostiene que su investigación tiene por objetivo establecer la correlación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en instituciones públicas, como es la Unidad de Gestión Educativa. Es un estudio cuantitativo de diseño no experimental, sobre una muestra de 200 trabajadores tipo probabilístico de selección aleatoria simple estratificada. La información se obtuvo mediante dos instrumentos: Encuesta de comunicación interna y de clima laboral según escala de Likert. Ambas encuestas alcanzaron 0,984 de fiabilidad y validado por juicios de expertos. Los hallazgos indican que existen una correlación significativa positiva entre la comunicación interna, el clima organizacional y las dimensiones grado de estructura y su influencia en el cargo consideración, entusiasmo y apoyo; orientación hacia la recompensa y orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo. Se concluye que existe un clima desfavorable de acuerdo a la percepción de los trabajadores por que se obtiene un promedio de 3.48 por debajo de lo esperado en relación al clima organizacional que perturban el buen desempeño de los trabajadores.

## **Bases Teóricas**

### **Teoría de Mc Clelland según Robbins**

La teoría de Mc Clelland, también conocida como la teoría de las tres necesidades, se centra en la motivación humana y cómo diferentes necesidades influyen en el comportamiento de las personas. Según esta teoría, Mc Clelland identificó tres necesidades principales: La necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder.

La necesidad de logro se relaciona con el deseo de tener éxito en tareas desafiantes y de superar obstáculos, impulso por sobresalir y obtener un logro.

La necesidad de poder se refiere al deseo de influir en otros para lograr objetivos compartidos y de asumir roles de liderazgo.

La necesidad de afiliación se refiere al deseo de mantener relaciones amistosas cercanas y satisfactorias

Estas necesidades pueden ser aprendidas y desarrolladas a lo largo del tiempo, y su fuerza relativa varía entre individuos, lo que influye en sus elecciones ocupacionales y, por ende, su éxito en el trabajo.

De acuerdo a Chiavenato I las principales teorías relacionadas con la satisfacción laboral son las siguientes:

### **La teoría de las expectativas**

La teoría de las expectativas sostiene que las personas se sienten motivadas cuando creen que pueden lograr la tarea y que las recompensas que obtendrán serán mayores que el esfuerzo que pongan en ella.

La teoría se fundamenta en la idea, aparentemente sencilla, de que las personas eligen comportamientos que creen que les traerán resultados positivos (como salario, reconocimiento y

éxito), y que son atractivos porque satisfacen sus necesidades específicas.

#### **Esta teoría se basa en tres relaciones:**

**Relación esfuerzo desempeño.** – Se refiere a la percepción que tiene una persona sobre la posibilidad de alcanzar el éxito al realizar cierto esfuerzo. Es decir que esfuerzo se debe realizar para completar las tareas asignadas.

**Relación desempeño recompensa.** - Determina el nivel de esfuerzo que el empleado percibe debe trabajar para alcanzar los resultados deseados.

**Relación metas recompensas personales.** - En esta situación se evalúa el nivel de satisfacción que experimenta el empleado con respecto a las recompensas generales que ofrece la organización en relación con la satisfacción de sus propias metas y necesidades.

#### **Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow**

Maslow propuso que las personas tienen una serie de necesidades que deben satisfacerse en un orden jerárquico, desde las necesidades básicas (como alimentación y seguridad) hasta las necesidades de autorrealización. La satisfacción en el trabajo estaría relacionada con la capacidad de satisfacer estas necesidades, especialmente las de nivel superior, como la autorrealización y la realización personal.

La teoría de las necesidades se basa en el hecho de que la razón del comportamiento humano de una persona está en el propio individuo y la motivación de sus acciones provienen de fuerzas que existen en cada persona. La motivación es aquello que nos impulsa a alcanzar una meta o satisfacer una de las necesidades y según la teoría de Maslow, nos permite crecer personalmente.

En la parte inferior se encuentran las necesidades más bajas y repetitivas llamadas necesidades primarias, son las necesidades de satisfacer los requerimientos fisiológicos básicos,

seguridad y permanencia mientras que en la parte superior están las necesidades más exigentes e intelectuales las necesidades secundarias como las de reconocimiento y autorealización. A medida que cada persona satisfaga las necesidades inferiores, o necesidades básicas, surgen nuevas necesidades y deseos, y nada nuevo surge hasta que una necesidad está más o menos satisfecha.

### **Abraham Maslow identifico las siguientes dimensiones**

**1.- Las necesidades fisiológicas.** - Estas son las necesidades básicas como la alimentación, vivienda y protección contra el dolor o sufrimiento. Conocidas también necesidades biológicas o básica, requieren satisfacción periódica y repetida para garantizar la supervivencia del individuo.

**2.- Las necesidades de seguridad** integran el segundo nivel en las necesidades humanas es estar a salvo de los peligros (reales o imaginarios) y protegidos de amenazas del entorno externo. Aparecen cuando las necesidades fisiológicas han sido satisfechas. Están íntimamente ligadas con la supervivencia del individuo.

**3.- Las necesidades sociales** Son las de amistad, participación pertenencia a un grupo, amor y afecto. Se relacionan con la vida en compañía de otras personas y con el deseo de dar y recibir amor, afecto etc. Si estas necesidades no se encuentran totalmente satisfechas las personas muestran resistencia y hostilidad frente a las personas que se les acercan.

**4.-Las necesidades de estima** tiene que ver como se trata y valora a una persona, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social.

**5.-Las necesidades de autorealización** Son las cualidades más altas de una persona y ayudan a desarrollar su potencial fomentando el crecimiento de sus aptitudes y capacidades. Estas necesidades se ubican en la parte más alta de la pirámide y son un reflejo del esfuerzo de cada persona por desarrollar su potencial y seguir creciendo a lo largo de la vida.

## Teoría de los factores de Herzberg

Herzberg menciona que la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores motivacionales

**1.- Factores Higiénicos (extrínsecos).** - son las circunstancias que rodean a una persona, los factores higiénicos están vinculados a las condiciones del ambiente del trabajo y son: la remuneración, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, estilo de liderazgo, clima laboral, permanencia en el puesto de trabajo, oportunidades de crecimiento y relación entre compañeros. Estos factores son utilizados generalmente por las organizaciones para motivar a las personas. Los factores higiénicos están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias.

**2.- Los Factores Motivacionales (intrínsecos).** - Hace referencia a las funciones y responsabilidades del perfil del puesto y a actividades afines. Proporciona una satisfacción duradera y aumenta la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos aumentan significativamente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Las habilidades personales, libertad para decidir como ejecutar el trabajo, responsabilidad total por el trabajo, definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo, autoevaluación del desempeño son factores que contribuyen a la satisfacción. Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Están relacionados con las necesidades secundarias.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos de los que causan la insatisfacción y están totalmente desligados de ellos. En su opinión, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción. De igual manera, lo opuesto de la insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia de

insatisfacción.

En este trabajo de investigación se va a utilizar la teoría de Herzberg ya que mediante el estudio a realizar se analizará y observara el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores en su ambiente laboral; así como saber la importancia que tiene el salario y el reconocimiento en cada uno ellos y si esto forma parte clave de motivación en el desarrollo de sus actividades.

### **Bases conceptuales satisfacción laboral**

Robbins y Judge (2017) define La satisfacción laboral “como el sentimiento positivo respecto al trabajo propio, que resulta de la evaluación de sus características” (p.81)

Chiang et al. (2010) define La satisfacción laboral es un concepto amplio que se refiere a las actitudes de las personas hacia diferentes aspectos de su trabajo.

Bravo et al. (2002) citado por Chiang et.al. (2021) definen a la satisfacción laboral como el sentimiento favorable o desfavorable con el que los empleados perciben su trabajo. Esta actitud se puede referir a un solo trabajador o a un nivel general dentro de un grupo, a su vez se puede analizar en términos del trabajo en general de una persona, o aplicarse a un área específica de la labor.

Li et al. (2020) citado por Chiang et. al. (2021) plantean que “la satisfacción laboral es un factor a nivel individual, que refleja los afectos y las emociones del empleado hacia su trabajo”.

La satisfacción en el trabajo es crucial, ya que es el ingrediente principal de una experiencia laboral favorable. Si los empleados perciben su experiencia de manera positiva, teniendo en cuenta las dificultades que puedan haber surgido en el camino, esto implica al menos dos cosas. En primer lugar, mientras permanezcan en la empresa utilizan al máximo su potencial para alcanzar los objetivos trazados. En segundo lugar, durante su permanencia en la empresa como después de dejarla, habrán desempeñado el papel de buenos embajadores de la marca, favoreciendo la

estrategia de reclutamiento de la empresa y su propia reputación como trabajadores. Por lo tanto, promover un ambiente de trabajo positivo puede ser fundamental cuando se trata de nivel de satisfacción laboral.

## **1.2 Formulación de Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la importancia de la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina - Perú en el año 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

PE1 ¿Cuál es la importancia del reconocimiento en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina - Perú en el año 2023?

PE2 ¿Cuál es la importancia del salario y las prestaciones sociales en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina - Perú en el año 2023?

PE3: ¿Cuál es la importancia del clima laboral en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023?

## **1.3 Objetivos**

Determinar la importancia de la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023.

### **1.3.1 Objetivos específicos**

OE1: Determinar la importancia del Reconocimiento en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023.

OE2: Determinar la importancia del salario y las prestaciones sociales en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina - Perú en el año 2023.

OE3: Determinar la importancia del clima laboral en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023.

## **1.4 Hipótesis**

### **1.4.1 Hipótesis general**

Existe importancia de la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023

### **1.4.2 Hipótesis específicas**

HE1 Existe importancia del reconocimiento en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina - Perú en el año 2023.

HE2 Existe importancia de salario y las prestaciones sociales en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023.

HE3 Existe importancia del clima laboral en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023.

Bernal (2010) expresa Se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rango o una variable en relación con otro (a). Básicamente son estudios que muestran la relación causa/efecto. Las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formular hipótesis es suficiente plantear algunas preguntas de investigación que, como ya se anotó surgen del planteamiento del problema, de los objetivos y del marco teórico que soporta el estudio. (p.136)

## **Justificación**

La razón del este estudio busca dar a conocer la importancia de un buen entorno laboral en la organización, y con estos resultados podemos explicar los factores que provocan la satisfacción e insatisfacción laboral, así poder tratarlos y darles solución

### **Justificación práctica. –**

En términos prácticos, a través de esta investigación permitirá identificar, analizar las diversas percepciones de los trabajadores de una empresa del sector público respecto a su entorno laboral así como la forma en que vienen el personal desarrollando sus actividades laborales y el comportamiento adoptado a las nuevas modalidades de trabajo que se está tomando respecto a la actual coyuntura social que vive el mundo a consecuencia de la pandemia sanitaria Covid 19 teniendo en cuenta que los trabajadores que se desarrollan en un entorno laboral favorable aumentan la productividad. Además, es necesario que las empresas propicien un clima organizacional y satisfacción laboral positivo al personal de la organización.

Bernal (2010) manifiesta que “una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p106)

### **Justificación Teórica**

En cuanto a la justificación teórica, esta investigación es desarrollada con la intención de aportar nuevos conocimientos, porque a pesar que existen otros estudios sobre este tema, no existe un estudio igual al que se viene realizando en esta investigación. Se justifica teóricamente porque a través de la revisión de las distintas teorías y el análisis de los resultados que se obtengan

permitirá identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados, expresar conformidad sobre cómo funciona la empresa y como se sienten en ella.

Bernal (2010) expone que “una justificación teórica cuando el propósito del estudio es general reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados epistemología del conocimiento existente” (p.106)

### **Justificación Metodológica**

La presente investigación se realizó en base a una variable, se desarrolló un instrumento (encuesta) para medir la importancia, satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores en una empresa pública, pretende contribuir como una referencia en investigaciones futuras a entidades del sector público sobre la importancia de la satisfacción laboral entre el personal de dichas entidades, como un elemento esencial para mejorar los procesos de atención a usuarios, la comunicación, productividad calidad eficacia y eficiencia.

En la investigación se empleó una metodología de diseño no experimental, según su nivel es descriptiva la cual permite analizar característica de conceptos, variables en un contexto determinado.

Bernal (2010) expone que “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p.107)

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo Basica

La investigación según el propósito es básica ya que busca ampliar y generar nuevos conocimientos sobre la realidad, analizando teorías científicas. No tiene un propósito aplicativo inmediato. Carrasco, S (2007, p.43)

### 2.2 Enfoque cuantitativo nivel descriptivo

La presente investigación es de tipo cuantitativo descriptivo ya que, no se dan explicaciones o razones de las situaciones o hechos que se estudian. Hernández et al (2014) afirma que con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, características importantes de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se analice.

“Los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hecho en un contexto determinado”. Carrasco, S (2007, p.108)

Asi mismo, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que es necesario para poder analizar los resultados de las encuestas que se aplicaran al personal de la empresa. El enfoque cuantitativo del presente estudio se sustenta en cuanto corresponde a la aplicación de instrumentos de medición matemáticos y estadístico de los datos cuantificables recopilados.

### 2.3 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal se debe a que no se modifica de manera particular o intencional ninguna de la (s) variables, ni se genera efecto sobre

otras, sino solo se recogen y analizan las características tal como se presentan de manera natural.

Hernández et al (2014)

El tipo transversal de la presente investigación se debe a que recolectan datos en un solo momento en un tiempo único. (Hernández -Sampieri & Mendoza, 2018, p.176)

## **2.4 Población y muestra**

Arias, F (2006) refiere que “la población en un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81)

### **Población**

La población de estudio está compuesta por los colaboradores del área administrativa de una empresa del sector público en el distrito de la Molina siendo un total de 50 personas.

### **Muestra**

Arias, F (2006) refiere que “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Para seleccionar la muestra se utiliza una técnica o procedimiento denominado muestreo. Existen dos tipos de muestreo Probabilístico o aleatorio y no probabilístico. (p.83)

## **Muestreo**

La muestra para el estudio de esta investigación es una muestra censal y será un total de 50 colaboradores a quienes se van a encuestar del área administrativa entre hombres y mujeres mayores de edad de una empresa del sector público en el distrito de la molina.

Arias, F (2006) afirma que la muestra por conveniencia o intencional son los elementos escogidos en base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador.

### **2.5 Técnicas e instrumentos de recolección. –**

(Hernández- Sampieri & Mendoza, (2018) refiere “la técnica de recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que te conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p.226)

En el presente trabajo de investigación la técnica empleada es la encuesta. Para Carrasco, (2007) “una encuesta es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p.314) y como instrumento de recolección se empleó un cuestionario propio, el cual será validado por docentes de la universidad UPN empleando como medio aprobatorio el documento de validación de expertos el cual se adjuntará en anexos del proyecto de investigación.

Carrasco, S (2007, p.334) refiere que “los instrumentos de investigación cumplen un rol muy importante en la recogida de datos, y se aplican según la naturaleza y características del problema y la intencionalidad del objetivo de investigación”.

Los cuestionarios fueron el medio para registrar información y referencias sobre la variable, contenía una serie de interrogantes preparadas cuidadosamente acerca de lo acontecido y concerniente al trabajo de investigación, además fue construido con 5 posibles respuestas para cada ítem mediante la escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

La escala de Likert es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema. Creada en 1932 por el psicólogo americano Rensis Likert la escala pretende no limitar las respuestas a “si o no”.

En la escala de Likert, el encuestado califica sus respuestas al “estar de acuerdo o no” con la situación. Esta escala determina la conformidad de las personas y resulta útil cuando necesitas una opinión detallada sobre un tema en particular.

#### Características

- Consta de 15 preguntas
- Tempo aproximado de duración 20 minutos
- Edad de 18 en Adelante

## **Validez y Confiabilidad. –**

### **Validez**

Para (Carrasco, S (2007) la validez, se refiere “a que un instrumento es válido cuando mide la variable que pretende medir, es decir cuando nos permite extraer datos que necesitamos conocer” p (336)

La validez del contenido del instrumento fue revisada por 03 expertos investigadores profesionales de alta trayectoria en el ámbito de la elaboración y validación de instrumentos, expertos en la materia, que ocupan cargos de coordinadores y docentes investigadores de metodología en diversas Universidades e Institutos de prestigio los cuales evidenciaron que los cuestionarios son válidos.

### **Confiabilidad**

Para Carrasco, S (2007) “La confiabilidad es la cualidad o precisión de un instrumento de medición, que permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo”. P. (339). La confiabilidad se llevó a cabo mediante una prueba piloto aplicada a 50 trabajadores del área administrativa, se realizó mediante el programa SPSS Estatistic 25, se utilizó la técnica de fiabilidad Alfa de Cronbach, respecto a la variable satisfacción laboral se alcanzó un valor =0.846 por lo que se entiende que el nivel de confiabilidad es bueno.

**Figura 1**

*Nivel de confiabilidad de la variable satisfacción laboral*

Estadísticas de	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.846	15

$$\Sigma Si^2 : 13.75$$

<b>K:</b> El número de ítems	15
$\Sigma Si^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los Items	13.75
$S_T^2$ : La Varianza de la suma de los Items	65.46
$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach	

$$\alpha = \frac{3}{3-1} \left[ 1 - \frac{419}{914} \right]$$

$$\frac{15}{14} \left[ 1 - \frac{0.21}{1.071428571} \right]$$

$$\alpha = 0.846$$

Entre más cerca de 1 está  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad

**CONFIABILIDAD:**

- Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos
- Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados

**Tabla 1**

*Consolidado cuestionario items y preguntas*

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P.TOTAL
1	4	5	3	4	3	4	2	5	2	3	3	3	4	3	4	52
2	4	5	4	4	3	4	1	5	1	2	4	4	4	4	1	50
3	4	4	4	2	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3	2	47
4	4	5	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	46
5	2	1	2	4	3	3	1	5	2	1	4	4	3	3	1	39
6	2	4	4	4	3	4	1	5	1	2	4	4	4	4	2	48
7	4	4	5	4	3	5	3	5	3	3	4	5	5	4	4	61
8	3	1	3	4	3	3	3	3	1	1	2	3	2	4	1	37
9	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	60
10	4	1	2	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	38
11	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	43
12	4	5	3	3	3	4	2	5	2	3	3	4	4	3	3	51
13	2	5	3	3	1	2	1	5	5	3	1	5	3	3	1	43
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	48
15	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	56
16	2	4	4	3	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	2	46
17	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	2	55
18	1	3	2	2	4	5	4	5	1	2	3	3	3	3	2	43
19	3	4	5	4	3	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	57
20	1	5	2	3	4	4	1	5	2	2	4	2	2	3	4	44
21	4	4	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	1	1	4	48
22	4	5	3	4	3	4	2	4	2	4	4	2	3	3	2	49
23	2	2	3	4	2	4	2	5	1	2	4	4	2	4	2	43
24	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	47
25	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	53
26	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	58
27	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4	58
28	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	55
29	3	4	5	3	3	4	2	5	4	3	3	3	2	3	2	49
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	53
31	2	2	2	4	3	3	1	4	2	4	3	3	2	3	4	42
32	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	58
33	4	5	4	3	2	4	2	5	2	2	4	4	3	4	4	52
34	1	1	2	1	1	3	1	5	1	1	1	1	2	1	1	23
35	3	5	4	3	3	4	2	5	1	3	3	3	3	3	2	47
36	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	63
37	4	5	4	3	4	5	2	4	1	3	5	3	5	4	3	55
38	3	5	5	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	59
39	2	4	3	2	2	3	1	5	1	1	4	2	3	4	1	38
40	4	5	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	45
41	3	4	4	4	3	4	1	5	1	1	2	1	1	3	1	38
42	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	47
43	4	4	4	4	4	4	3	5	1	3	4	4	2	4	3	53
44	2	1	3	3	2	3	2	5	2	2	3	3	3	2	3	39
45	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	58
46	2	4	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	51
47	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	54
48	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	64
49	4	5	3	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	61
50	4	2	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	42
<b>VARP</b>	1.04	1.51	0.8304	0.72	0.74	0.44	1.09	0.49	1.16	0.982	0.89	0.98	0.974	0.63	1.27	65.46

**Tabla 2**

*Técnicas e instrumentos de recolección*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Escala</b>
Encuesta	Cuestionario	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconocimiento</li> <li>● Salario y prestación laboral</li> <li>● Clima laboral</li> </ul>	Likert 1.- Totalmente desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni en de acuerdo Ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo

**2.4.- Procedimiento de recolección de datos**

El procedimiento de recolección de datos se efectuó de la siguiente manera:

1.- Se elaboro un listado con las personas en las que se va aplicar la encuesta, y se conversó con cada uno de ellos solicitando su colaboración en la presente investigación indicándole que es por estudios.

2.- Después que se obtuvo una respuesta de aceptación, se procedió a coordinar el día en que se les hará llegar la encuesta y que estaría en contacto.

3.-Se desarrollo el cuestionario tomando en cuenta la pregunta de investigación, la variable y dimensiones.

4.-Se realizo el cuestionario y se procedió a hacer llegar la encuesta realizada mediante whasap web, y al correo personal del colaborador administrativo de una empresa del sector público ubicada en el distrito de la Molina.

5- Se elaboro el cuestionario Google drive para luego distribuir la encuesta a los 50 colaboradores administrativos de la empresa del sector público.

6.- Finalmente luego de obtener las respuestas del cuestionario, se procederá a organizar la base de datos obtenida en una hoja de cálculo Excel 2019, se analizaron y tabularon los datos además de realizar los gráficos correspondientes.

7. Se realizo la confiabilidad del instrumento a través del método de Alfa de Cronbach en el programa de Microsoft Excel 2019.

## **2.5.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos. –**

El trabajo cumplirá con los siguientes pasos:

Después de finalizar la encuesta a la población de estudio seleccionada se procedió a vaciar esa información en una base de datos obtenida en una hoja de cálculo en Excel 2019, Posteriormente se procesará la información en el programa estadístico SPSS en su versión 25.0 la cual va a facilitar el análisis de la variable en estudio. Asimismo, con este programa se determinará el aspecto estadístico de fiabilidad y/o confiabilidad del instrumento (mediante el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach)

Finalmente, los resultados han sido analizados estadísticamente los mismo que serán presentados en tabla, figuras y otros para su respectiva interpretación.

## 2.6.- Aspectos éticos. –

### Principios básicos universales de la ética en la investigación

La aportación del informe de Belmont publicado en 1979 por la comisión Nacional para la protección de sujetos humanos de investigación Biomédica y del comportamiento en los Estados Unidos; fue la determinación de tres principios éticos que deben regir la investigación con seres humanos y son:

- **Respeto a las personas.** – Nos indica que se debe tratar a las personas como seres autónomos capaces de tomar decisiones informadas sobre su participación y proteger aquellas con autonomía limitada para tomar decisiones por sí mismos.
- **Beneficencia.** – El investigador es responsable del bienestar físico, mental y social del colaborador, su principal responsabilidad es la protección del participante, mantenerlo a salvo de cualquier daño, maximizar los beneficios potenciales de la persona y minimizar los riesgos para la persona.
- **Justicia.** – Los participantes en la investigación deben ser seleccionados de manera justa, distribuyendo equitativamente las ventajas y desventajas asociadas a la investigación.

### Principios de la integridad científica en el Perú

El consentimiento a los principios morales y las normas éticas en la realización de investigaciones científicas y la aplicación a sus hallazgos dan como resultado integridad científica. Se aplica en las fases de formulación, proposición y realización científica, la comunicación de los resultados y las relaciones de cooperación y mentoría.

Las fases de la actividad científica se rigen en los siguientes principios

- 1.- **Integridad.** - en las actividades de investigación científica y gestión
- 2.- **Honestidad Intelectual.** - en todos los aspectos de la investigación científica.
- 3.- **Objetividad e imparcialidad.** - en las relaciones laborales y profesionales.
- 4.- **Veracidad, justicia y responsabilidad** en la ejecución y difusión de los resultados de la investigación científica.
- 5.- **Transparencia.** - actuando sin conflicto de interés, declarando y manejando el conflicto, sea este económico o de otra índole.

### **Principios éticos establecidos en la presente investigación**

la presente investigación respeto la propiedad intelectual de los autores anteriores, con respecto a las teorías y los conocimientos adquiridos a través de sus investigaciones, de modo que se empleó correctamente las citas, se indicó y específico de forma adecuada en las fuentes bibliográficas según lo determinado en la 7ma edición de las normas APA.

**Consentimiento o aprobación de la participación.** - los participantes de esta investigación han proporcionado su consentimiento y aprobación teniendo el derecho de decidir si participaban o no en la siguiente investigación.

**Confidencialidad.** - No se revela la identidad de los colaboradores ni se da a conocer de quienes fueron obtenidos los datos, permanecen en el anonimato para obtener una mayor veracidad de los resultados; traicionar la confianza de los colaboradores sería una violación a los principios de la ética y la moral.

## **Reglamento ético del investigador científico UPN**

Humanidad, Justicia, Igualdad, Veracidad, trabajo en equipo

## CAPÍTULO III RESULTADOS

Se recolecto los datos a través de una encuesta, de tal manera que después de aplicarla a los colaboradores del área administrativa en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023 se obtuvo ciertos resultados, a partir de los cuales se comenzó con la interpretación del resultado obtenido de la variable, siguiendo con la interpretación de los resultados obtenidos con respecto a las dimensiones de la variable como se puede ver a continuación en las siguientes tablas y gráficos; además para un mayor análisis se realizó una interpretación de los resultados obtenidos por pregunta formuladas.

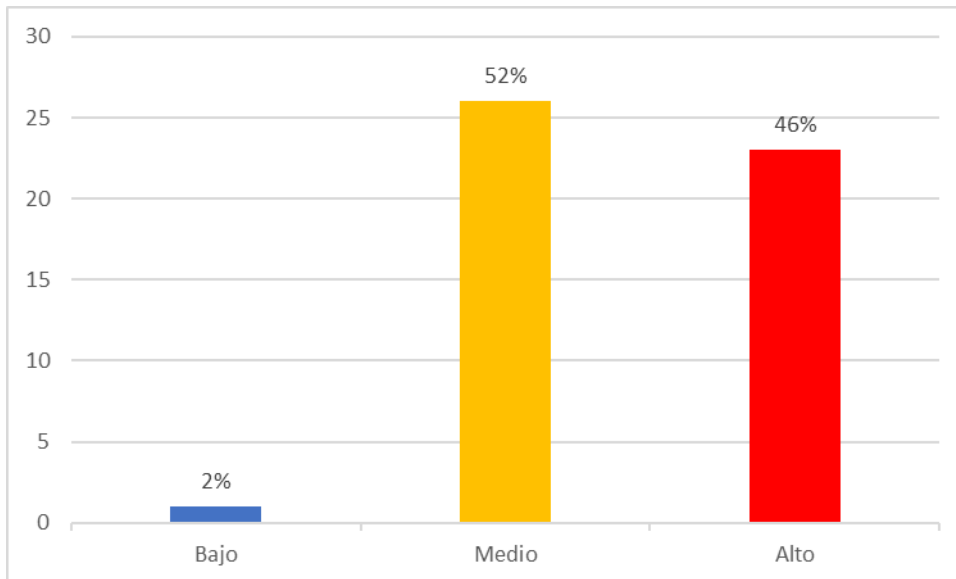
### 3.1 Resultado con respecto a la variable

Se muestra los resultados obtenidos con respecto a la variable de investigación satisfacción laboral.

**Tabla 3**

*Variable satisfacción laboral*

	<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
valido	Bajo	1	2%	2%	2%
	Medio	26	52%	52%	54%
	Alto	23	46%	46%	100%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 2***Variable satisfacción laboral*

*Nota.* Según los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023 , podemos afirmar que ante la variable satisfacción laboral un 52% de participación corresponde a 26 colaboradores, indica estar en una escala de nivel medio de satisfacción laboral en la empresa, un 46% corresponde a 23 colaboradores que consideran estar en una escala de nivel alto de satisfacción laboral en la empresa, un 2% de participación corresponde a 1 colaborador que considera estar en una escala de nivel bajo respecto a la gestión de satisfacción laboral en la empresa. Esto indica que, si bien la mayoría de los colaboradores se sienten relativamente satisfechos con su trabajo, más de la mitad se encuentran en una escala nivel medio, lo que da a entender que existen oportunidades de mejora para la empresa, dado que tener satisfacción laboral no solo mejorara la

experiencia del colaborador, sino que también contribuye a tener un clima laboral positivo en la empresa.

**Tabla 3.1**

Escala de Niveles de Satisfacción laboral y dimensiones

<b>Medición</b>	<b>Niveles</b>		
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
	<b>Rangos</b>		
Satisfacción laboral	(23-36)	(37-50)	(51-64)
Reconocimiento	(9-15)	(16-22)	(23-27)
Salario y prestaaciones	(8-10)	(11-13)	(14-16)
Clima laboral	(6-12)	(13-19)	(20-24)

### 3.2 Resultado con respecto a la dimensión

Luego se ha realizado la interpretación de los resultados obtenidos con respecto a las dimensiones de la variable.

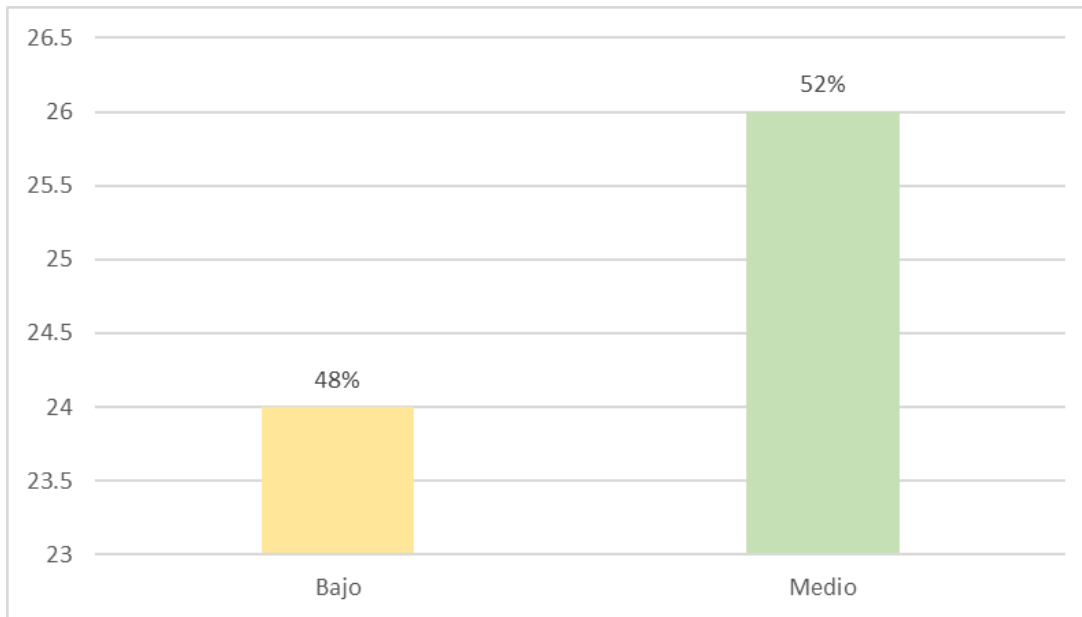
**Tabla 4**

*Dimensión Reconocimiento*

<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	24	48%	48%	48%
Medio	26	52%	52%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 3**

*Dimensión reconocimiento*



*Nota.* Según los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023, podemos confirmar que ante la dimensión reconocimiento un 52% corresponde a 26 colaboradores indica estar en una escala de nivel medio de reconocimiento, un sistema de reconocimiento laboral que funciona en cierta medida, pero que también hay áreas de mejora, un 48% de participación correspondiente a 24 colaboradores considera encontrarse en escala de nivel bajo y no recibir el reconocimiento suficiente en la empresa, lo que significa prácticamente que la mitad de los colaboradores consideran que no son valorados, lo que puede afectar su motivación y su desempeño en la organización. Sin embargo, debido a la existencia de la escala bajo, se puede considerar como una oportunidad de mejora para la empresa, dado que reconocer la labor del personal constituye una de las principales fuentes de satisfacción personal y laboral del colaborador.

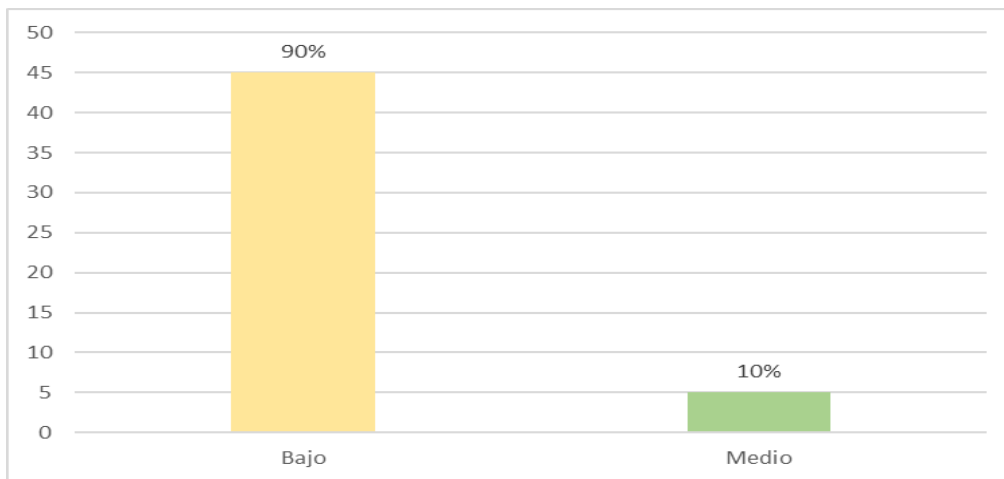
**Tabla 5**

*Dimensión salario y prestaciones*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	45	90%	90%	90%
Medio	5	10%	10%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 4**

*Dimensión salario y prestaciones*



*Nota.* Según los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023, podemos confirmar que ante la dimensión de salario y prestaciones el 90% de participación correspondiente a 45 colaboradores indican estar en escala bajo de salario y prestaciones en la empresa, un 10 % correspondiente a 5 colaboradores indica estar en escala medio de salario y prestaciones en la

empresa. Lo que quiere decir que la mayoría de los colaboradores consideran no estar recibiendo un salario competitivo en comparación con el mercado. Sin embargo, debido a la existencia de escala bajo se puede considerar como una oportunidad de mejora para la empresa, ya que contar con salarios y prestaciones es esencial y puede desempeñar un papel importante a la hora de atraer nuevos talentos o retener a los colaboradores actuales.

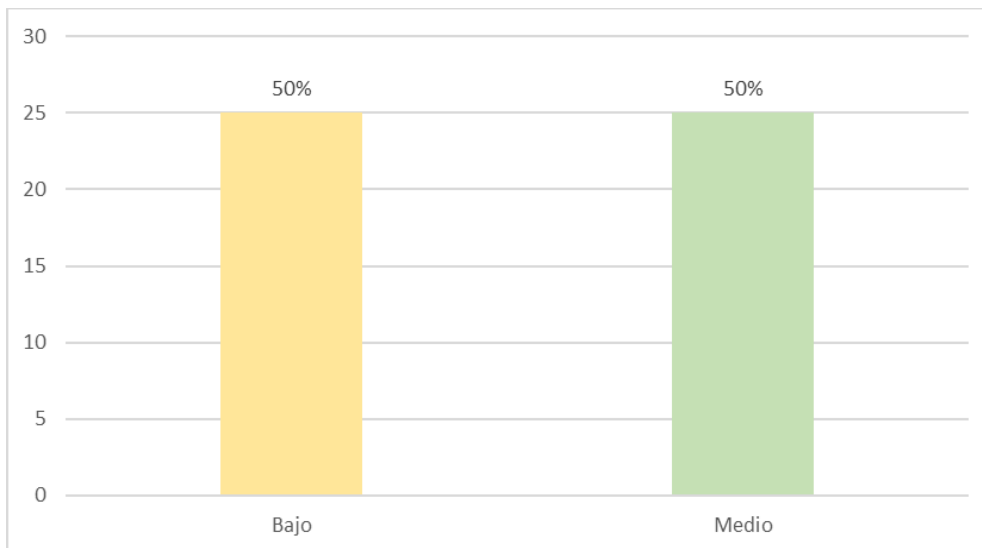
**Tabla 6**

*Dimensión clima laboral*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	50%	50%	50%
Medio	25	50%	50%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura5**

*Dimensión clima laboral*



*Nota.* Según los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023, podemos confirmar que ante la dimensión de clima laboral un 50% de participación corresponde a 25 colaboradores estima estar en una escala de clima laboral bajo y el 50% restante en escala medio. Lo que quiere decir que la mitad de los colaboradores perciben un entorno de trabajo negativo o insatisfactorio mientras que la otra mitad tiene una opinión ligeramente positiva o más neutral. Mantener un buen ambiente de trabajo es fundamental favorece el compromiso, la motivación, la productividad, la satisfacción de los colaboradores, y la retención del talento.

### 3.3 Resultados con respecto a las preguntas del cuestionario

En los siguientes gráficos se muestra el análisis de las respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los colaboradores en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023, donde se evidencia que el mayor porcentaje obtenido de las preguntas realizadas, los colaboradores se muestran satisfecho como se efectúa la satisfacción laboral en la organización, estas preguntas están relacionadas a las dimensiones propuestas.

- Reconocimiento

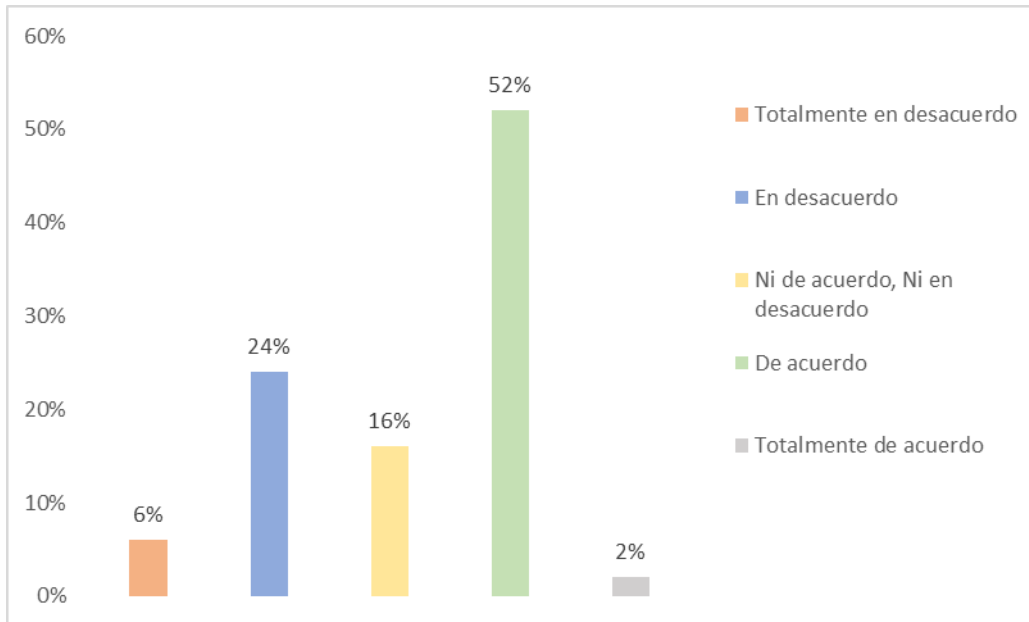
**Tabla 7**

Pregunta 1 ¿Cree que tiene oportunidades para crecer profesionalmente?

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	3	6%	6%	6%
	En desacuerdo	12	24%	24%	30%
Válido	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	8	16%	16%	46%
	De acuerdo	26	52%	52%	98%
	Totalmente de acuerdo	1	2%	2%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 6**

*Pregunta 1 ¿Cree que tienen oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa?*



*Nota.* En la figura 6, se observa que el 52% de los participantes correspondiente a 26 trabajadores consideran estar de acuerdo en tener oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa, mientras que 24% correspondiente a 12 colaboradores consideran estar en desacuerdo, el 16% de los participantes correspondiente a 8 trabajadores manifiestan estar Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, el 6% que consiste en 3 colaboradores consideran estar totalmente en desacuerdo y un 2% que corresponde a 1 participante estima estar totalmente de acuerdo.

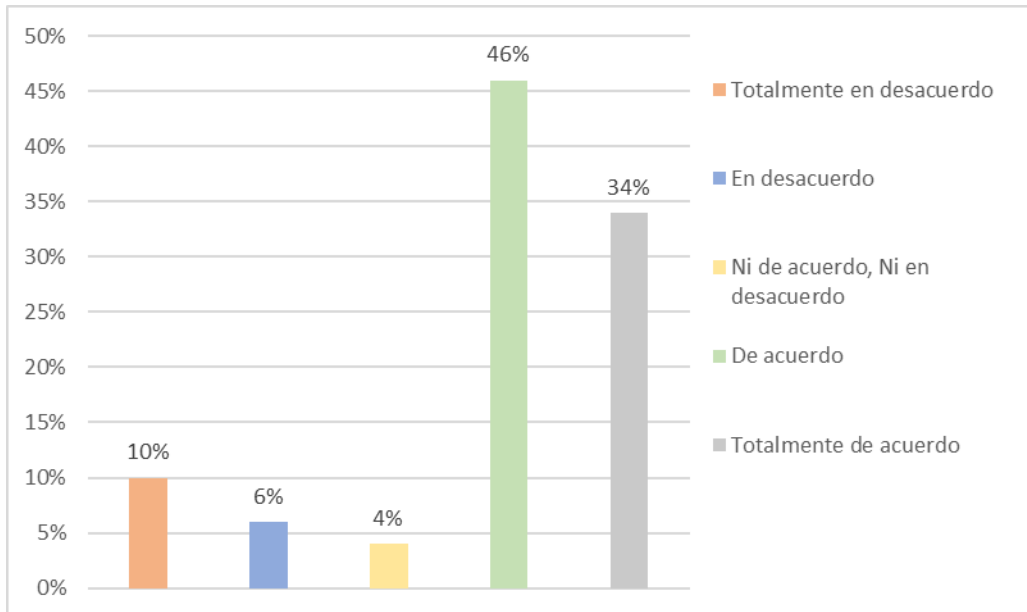
**Tabla 8**

*pregunta 2 Percibir incentivos en la remuneración lo motiva a trabajar más?*

	<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
	Totalmente en desacuerdo	5	10%	10%	10%
	En desacuerdo	3	6%	6%	16%
Válido	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	4%	4%	20%
	De acuerdo	23	46%	46%	66%
	Totalmente de acuerdo	17	34%	34%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 7**

*Pregunta2 ¿Percibir incentivos en la remuneración lo motiva a trabajar más?*



*Nota.* En la figura 7, se observa que el 46% de los participantes que corresponde a 23 colaboradores considera estar de acuerdo, en que percibir incentivos en la remuneración los motiva a trabajar más, mientras que el 34% correspondiente a 17 participantes, estima estar totalmente de acuerdo, el 10% que corresponde a 5 participantes indican estar totalmente en desacuerdo, el 6% que corresponde a 3 participantes indican estar en desacuerdo, el 4% correspondiente 2 participantes manifiestan estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo.

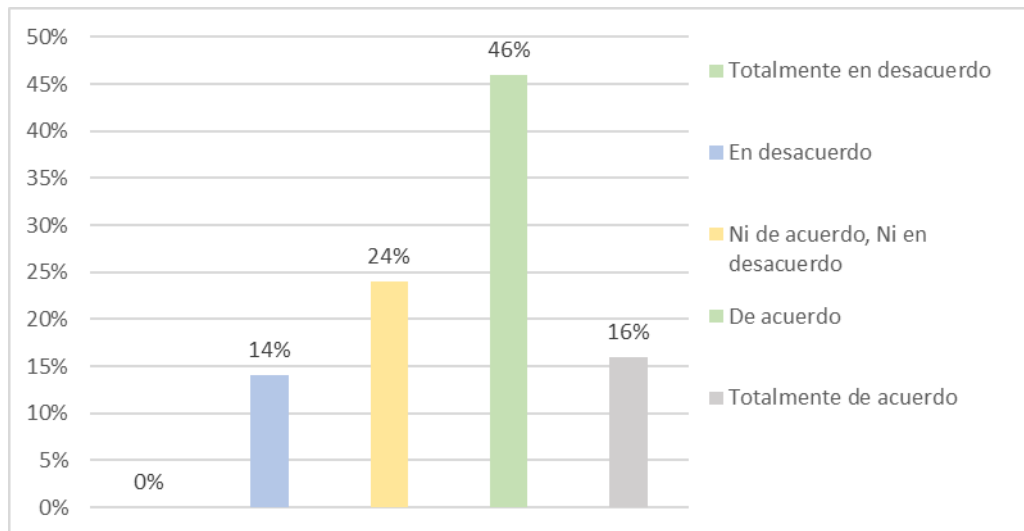
**Tabla 9**

*pregunta 3 ¿Considera que el ambiente de su trabajo es propicio para el desarrollo de su tarea?*

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	En desacuerdo	7	14%	14%	14%
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	12	24%	24%	38%
Válido	De acuerdo	23	46%	46%	84%
	Totalmente de acuerdo	8	16%	16%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 8**

*Pregunta3 ¿Considera que el ambiente de su trabajo es propicio para el desarrollo de sus tareas?*



*Nota.* En la figura 8, se observa que el 46% correspondiente a 23 colaboradores, estima estar de acuerdo, en que el ambiente de su trabajo es propicio para el desarrollo de su tarea otro 24% correspondiente a 12 colaboradores, estima estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, 16% de los

participantes correspondiente a 8 colaboradores considera estar totalmente de acuerdo, mientras que el 14% correspondiente a 7 participantes estima estar en desacuerdo.

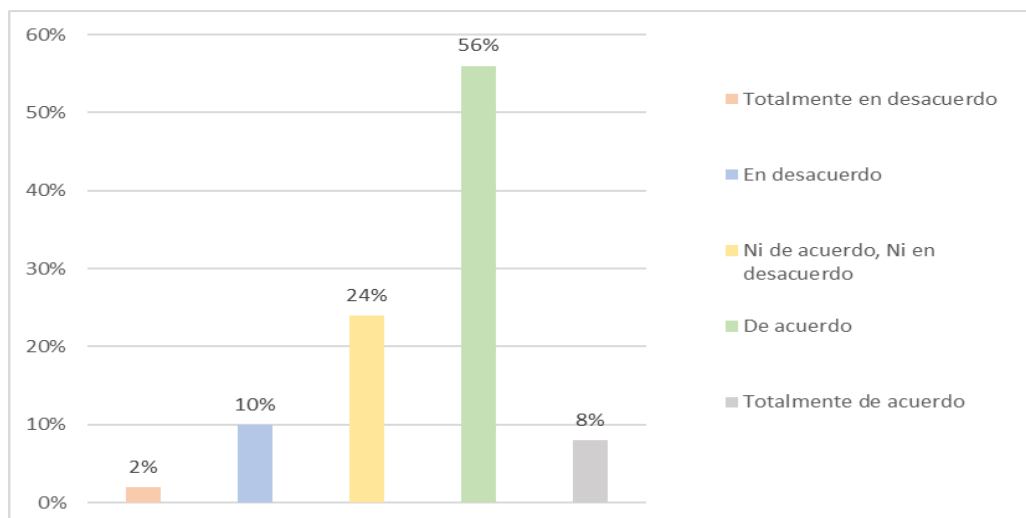
**Tabla10**

*Pregunta 4 ¿Ha tenido oportunidades de innovar en su trabajo?*

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%	2%
	En desacuerdo	5	10%	10%	12%
Válido	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	12	24%	24%	36%
	De acuerdo	28	56%	56%	92%
	Totalmente de acuerdo	4	8%	8%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 9**

*Pregunta 4 ¿Ha tenido oportunidad de innovar en su trabajo?*



*Nota.* En la figura 9, se observa que el 56% de los participantes que corresponde a 28 colaboradores considera estar de acuerdo, en tener oportunidad de innovar en su trabajo, el 24% correspondiente a 12 colaboradores, estima estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, el 10% correspondiente a 5 participantes estima estar en desacuerdo, mientras que el 8% correspondiente a 4 colaboradores, indican estar totalmente de acuerdo, finalmente un 2% correspondiente a 1 colaborador se encuentra totalmente en desacuerdo.

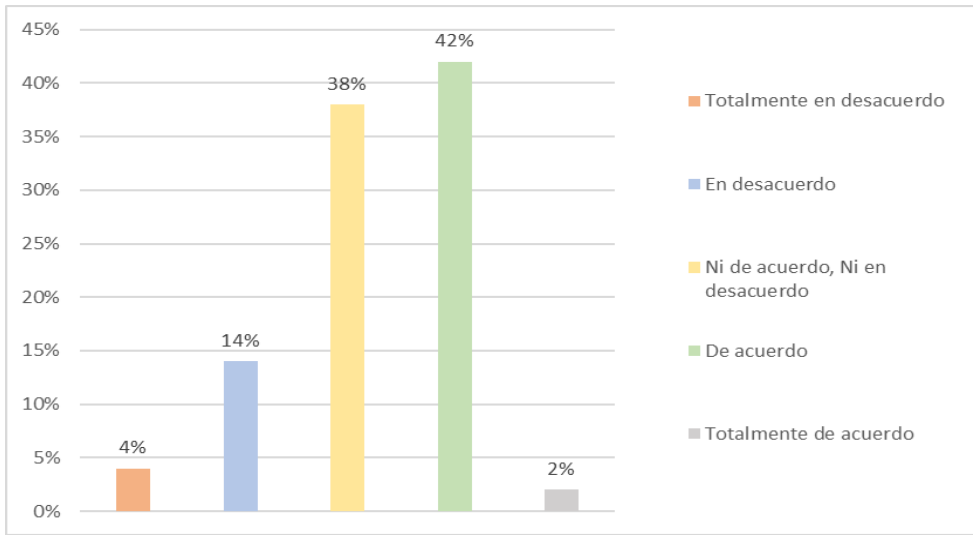
**Tabla 11**

*Pregunta 5 ¿Cree que su trabajo es reconocido y valorado en su organización?*

	<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
	Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%	4%
	En desacuerdo	7	14%	14%	18%
Válido	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	19	38%	38%	56%
	De acuerdo	21	42%	42%	98%
	Totalmente de acuerdo	1	2%	2%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 10**

Pregunta 5 ¿Cree que su trabajo es reconocido y valorado en su organización?



*Nota.* En la figura 10, se observa que el 42% de los participantes que corresponde a 21 colaboradores considera estar de acuerdo, en que el trabajo que realiza es reconocido y valorado en la organización, el 38% correspondiente a 19 colaboradores, estima estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, el 14% correspondiente a 7 participantes estima estar en desacuerdo, mientras que el 4% correspondiente a 2 colaboradores indican estar totalmente en desacuerdo, finalmente un 2% correspondiente a 1 colaborador se encuentra totalmente de acuerdo.

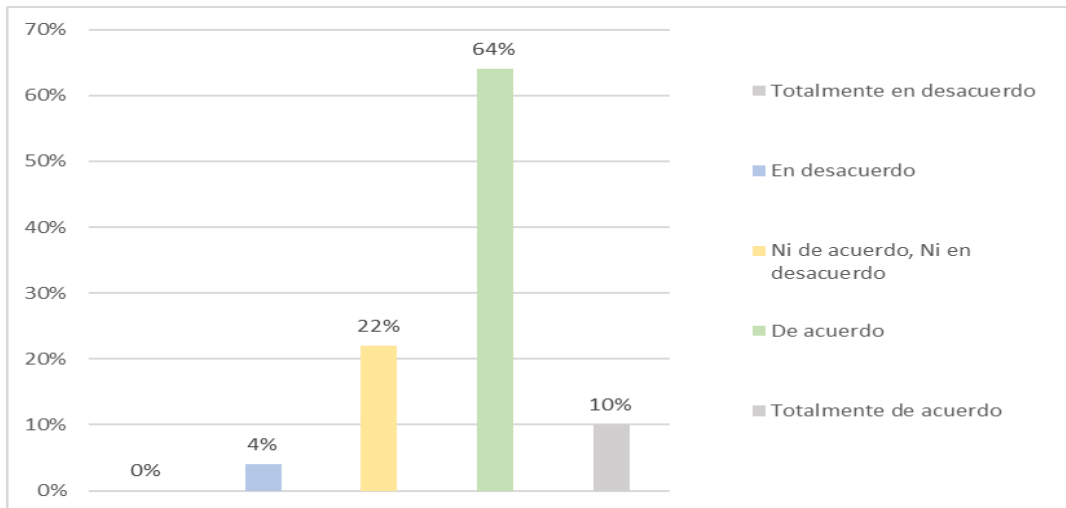
**Tabla 12**

*Pregunta 6 ¿Está satisfecho con su trabajo en general?*

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4%	4%	4%
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	11	22%	22%	26%
	De acuerdo	32	64%	64%	90%
	Totalmente de acuerdo	5	10%	10%	100%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 11**

*Pregunta 6 ¿Está satisfecho con su trabajo en general?*



*Nota.* En la figura 11, se observa que el 64% de los participantes que corresponde a 32 colaboradores indica estar de acuerdo y satisfecho con su trabajo en general, el 22% correspondiente 11 participantes indican que Ni acuerdo Ni en desacuerdo, el 10% correspondiente a 5 colaboradores estima estar totalmente de acuerdo, otro 4% correspondiente a 2 colaboradores indican estar en desacuerdo.

- Salario y prestaciones

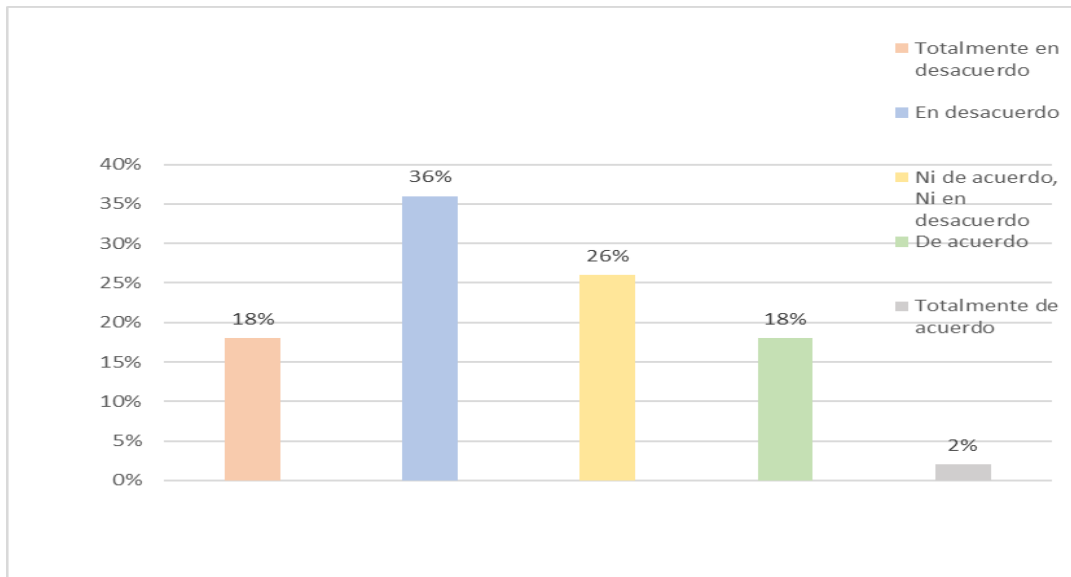
**Tabla 13**

*Pregunta 7 ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades?*

	<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
	Totalmente en desacuerdo	9	18%	18%	18%
	En desacuerdo	18	36%	36%	54%
Válido	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	13	26%	26%	80%
	De acuerdo	9	18%	18%	98%
	Totalmente de acuerdo	1	2%	2%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 12**

*Pregunta 7 ¿Los beneficios económicos que recibe en su empresa satisfacen sus necesidades?*



*Nota.* En la figura 12 se observa que el 36% equivale a 18 colaboradores, estima estar en desacuerdo en que los beneficios económicos que reciben satisfacen sus necesidades, el 26% correspondiente a 13 colaboradores estima estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, el 18% de los participantes que corresponde a 9 colaboradores considera estar totalmente en desacuerdo, mientras que un 18% correspondiente a 9 colaboradores estima estar de acuerdo, finalmente el 2% corresponde a 1 participantes estima estar totalmente de acuerdo.

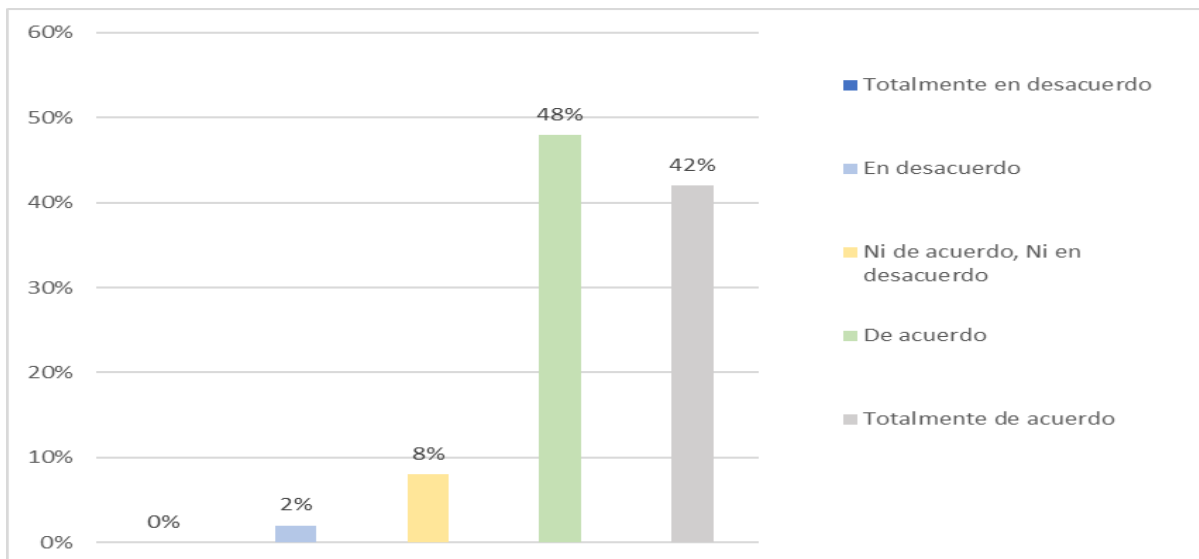
**Tabla 14**

*Pregunta 8 ¿De acuerdo con los sueldos que existe en la empresa cree usted que debería ganar más?*

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	2%	2%	2%
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	8%	8%	10%
Válido	De acuerdo	24	48%	48%	58%
	Totalmente de acuerdo	21	42%	42%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 13**

*Pregunta 8 ¿De acuerdo con los sueldos que existe en la empresa cree usted que debería ganar más?*



*Nota.* En la figura 13, se observa que el 48% correspondiente a 24 colaboradores considera estar de acuerdo, que debería ganar más de acuerdo a los sueldos que existen en la empresa, el 42% que equivale a 21 colaboradores se encuentran totalmente de acuerdo, un 8% correspondiente a 4 colaboradores consideran estar Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, el 2% correspondiente a 1 colaborador, estima estar en desacuerdo.

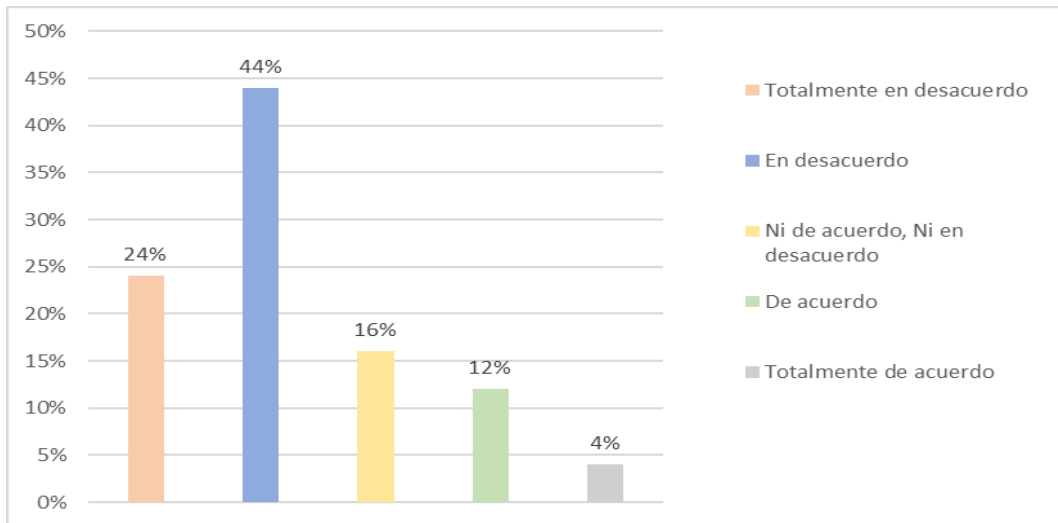
**Tabla 15**

*Pregunta 9 ¿Cree que su nivel salarial y el de sus compañeros está en proporción con la situación actual de la empresa?*

	<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
	Totalmente en desacuerdo	12	24%	24%	24%
	En desacuerdo	22	44%	44%	68%
Válido	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	8	16%	16%	84%
	De acuerdo	6	12%	12%	96%
	Totalmente de acuerdo	2	4%	4%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 14**

*Pregunta 9 ¿Cree usted que su nivel salarial y el de sus compañeros está en proporción con la situación actual de la empresa?*



*Nota.* En la figura 14, se observa que el 44% correspondiente a 22 participantes estima estar en desacuerdo, en que el nivel salarial y el de sus compañeros está en proporción a la situación actual de la empresa el 24% de los participantes que corresponde a 12 colaboradores considera estar totalmente en desacuerdo, un 16% correspondiente a 8 colaboradores estima estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 12% correspondiente a 6 colaboradores, indica estar de acuerdo, finalmente el 4% corresponde a 2 participantes estima estar totalmente de acuerdo.

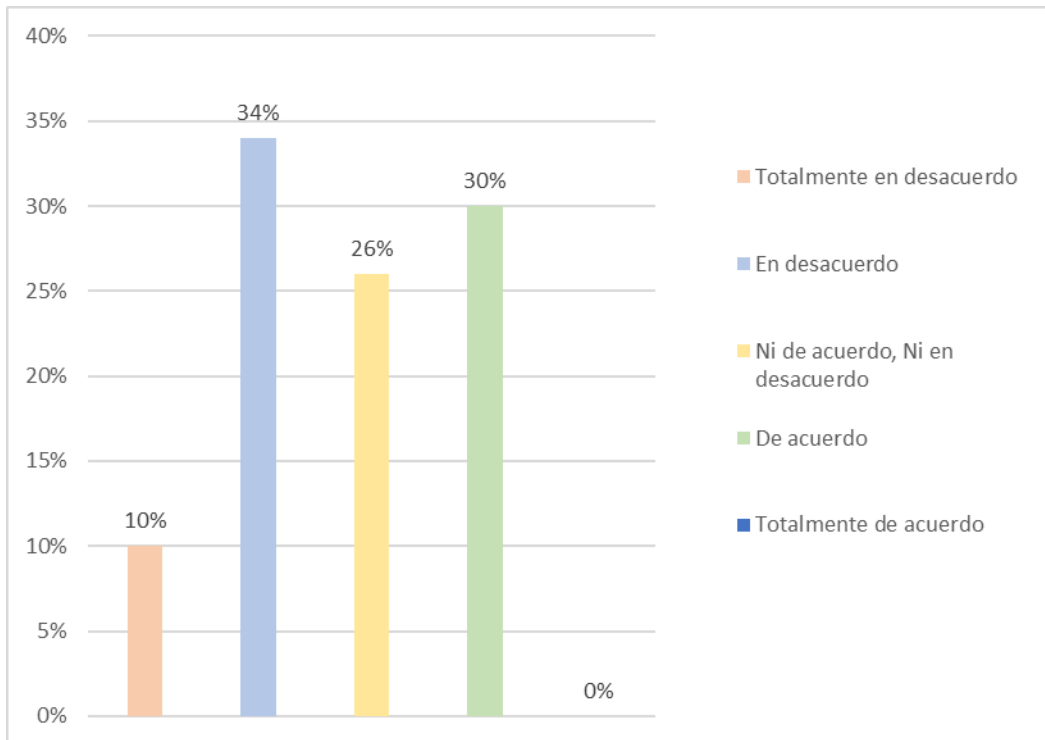
**Tabla 16**

*Pregunta 10 ¿Su esfuerzo ha tenido retribuciones justas?*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	10%	10%	10%
En desacuerdo	17	34%	34%	44%
Válido Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	13	26%	26%	70%
De acuerdo	15	30%	30%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 15**

*Pregunta 10 ¿Su esfuerzo ha tenido retribuciones justas?*



*Nota.* En la figura 15, se observa que el 34% de los participantes que corresponde a 17 colaboradores considera estar en desacuerdo en que su esfuerzo ha tenido retribuciones justas, un 26% correspondiente a 13 colaboradores estima estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, otro 30% correspondiente a 15 colaboradores, indica estar de acuerdo, finalmente el 10% correspondiente a 5 colaboradores están totalmente en desacuerdo.

- Clima Laboral

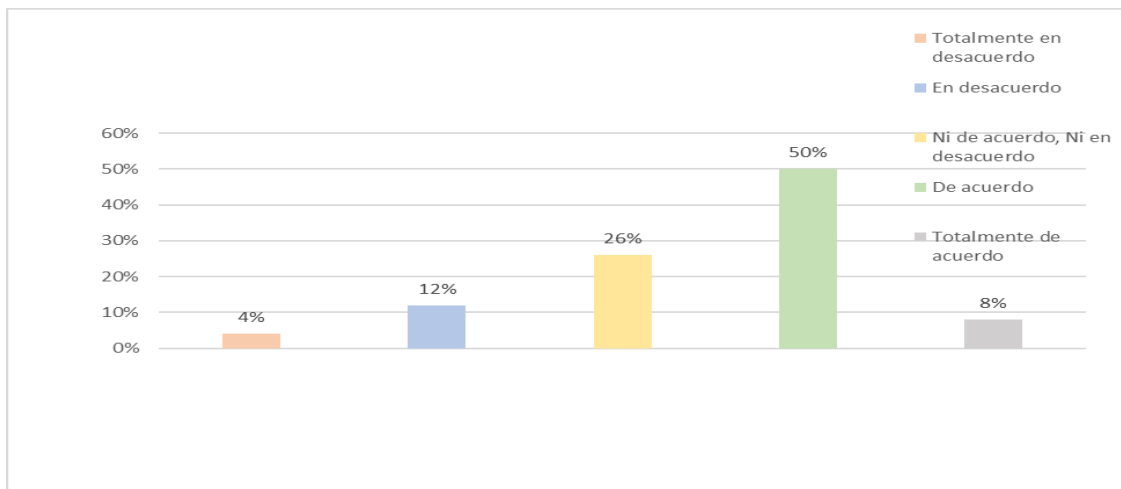
**Tabla 17**

*Pregunta 11 ¿El supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?*

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%	4%
	En desacuerdo	6	12%	12%	16%
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	13	26%	26%	42%
	De acuerdo	25	50%	50%	92%
	Totalmente de acuerdo	4	8%	8%	100%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 16**

*Pregunta 11 ¿El supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?*



*Nota.* En la figura 16, se observa que el 50% equivale a 25 participantes considera estar de acuerdo, en que el jefe o supervisor es justo en sus decisiones, mientras que un 26% correspondiente a 13 colaboradores estima estar, Ni de acuerdo Ni en desacuerdo otro 12% correspondiente a 6 colaboradores se encuentra en desacuerdo, el 8% correspondiente a 4 colaboradores, estima estar totalmente de acuerdo, finalmente el 4% corresponde a 2 participantes estima estar totalmente en desacuerdo.

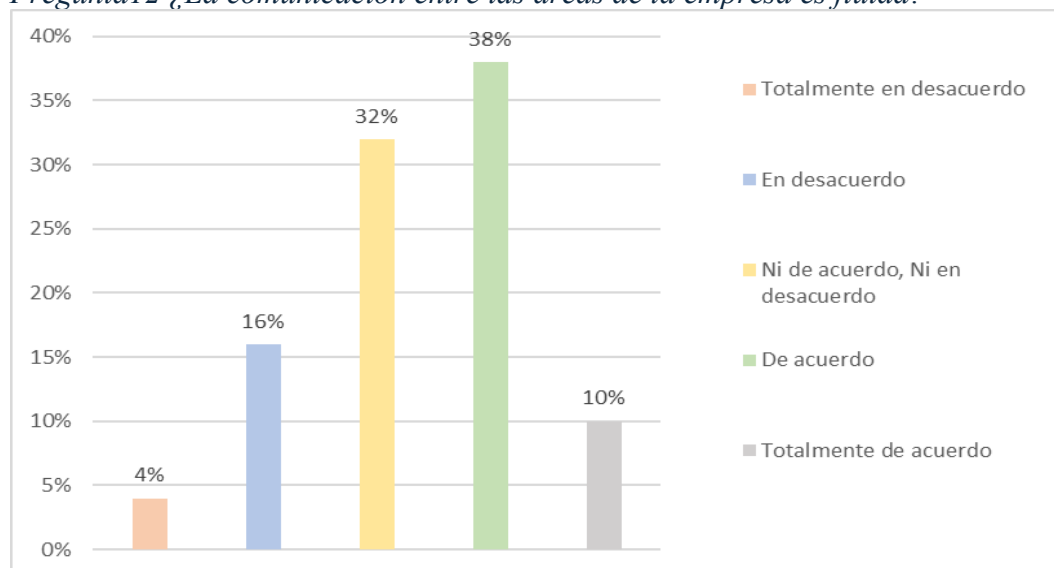
**Tabla 18**

*Pregunta 12 ¿La comunicación entre las áreas de la empresa es fluida?*

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%	4%
	En desacuerdo	8	16%	16%	20%
Válido	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	16	32%	32%	52%
	De acuerdo	19	38%	38%	90%
	Totalmente de acuerdo	5	10%	10%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 17**

*Pregunta 12 ¿La comunicación entre las áreas de la empresa es fluida?*



*Nota.* En la figura 17, se observa que el 38% de los participantes que corresponde a 19 colaboradores considera estar de acuerdo, en que la comunicación entre las áreas es fluida, mientras que un 32% correspondiente a 16 colaboradores estima estar Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, el 16% correspondiente a 8 colaboradores, estima estar en desacuerdo, otro 10% correspondiente a 5 participantes indican estar totalmente de acuerdo, finalmente el 4% corresponde a 2 colaboradores estima estar totalmente en desacuerdo.

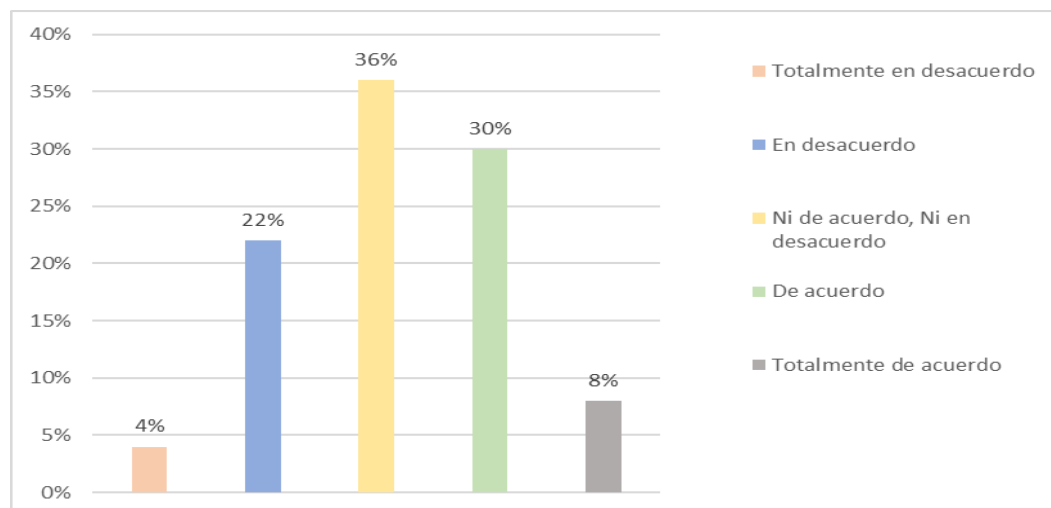
**Tabla 19**

*Pregunta 13 ¿Cree que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?*

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%	4%
	En desacuerdo	11	22%	22%	26%
Válido	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	18	36%	36%	62%
	De acuerdo	15	30%	30%	92%
	Totalmente de acuerdo	4	8%	8%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 18**

*Pregunta 13 ¿Cree que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?*



*Nota.* En la figura 18, se observa que el 36% de los participantes que corresponde a 18 colaboradores considera estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, en que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores, mientras que 30% correspondiente a 15 colaboradores, estima estar de acuerdo, otro 22% correspondiente a 11 colaboradores, indican estar en desacuerdo, el 8% corresponde a 4 participantes manifiesta estar totalmente de acuerdo, finalmente un 4% correspondiente a 2 colaboradores indica estar totalmente en desacuerdo.

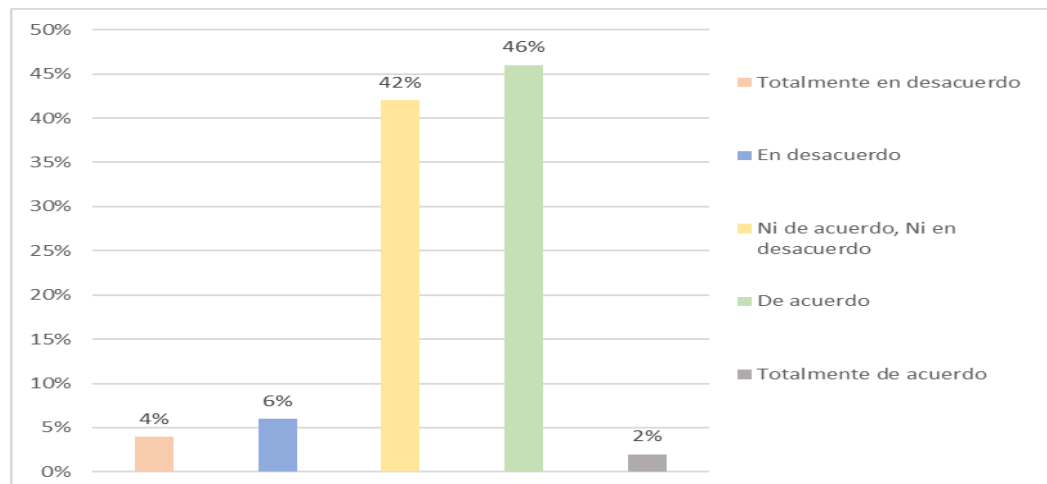
**Tabla 20**

*Pregunta 14 ¿La empresa escucha sus opiniones y propuestas?*

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%	4%
	En desacuerdo	3	6%	6%	10%
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	21	42%	42%	52%
	De acuerdo	23	46%	46%	98%
	Totalmente de acuerdo	1	2%	2%	100%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 19**

*Pregunta 14 ¿La empresa escucha sus opiniones y propuestas?*



*Nota.* En la figura 19, se observa que el 46% de los participantes que corresponde a 23 colaboradores considera estar de acuerdo, en que la empresa escucha sus opiniones y propuestas, mientras que 42% correspondiente a 21 colaboradores, indican estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, otro 6% correspondiente a 3 colaboradores, estima estar en desacuerdo, el 4% corresponde a 2 participante manifiesta estar totalmente en desacuerdo, y finalmente el 2% correspondiente a 1 participante está totalmente de acuerdo.

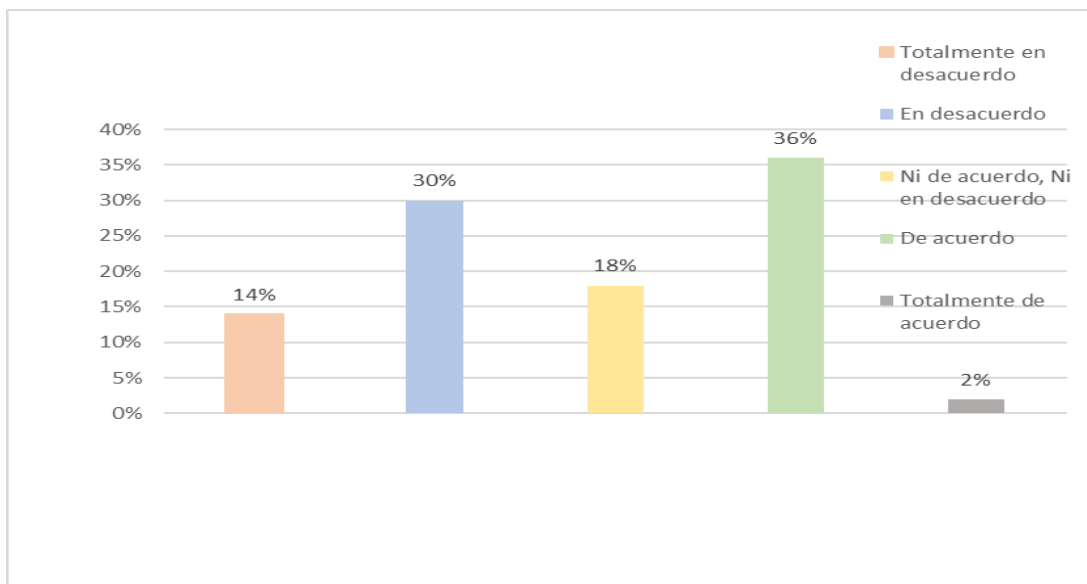
**Tabla 21**

*Pregunta 15 ¿Considera que en el área tienen las cargas de trabajo bien repartidas?*

	Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	7	14%	14%	14%
	En desacuerdo	15	30%	30%	44%
Válido	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	9	18%	18%	62%
	De acuerdo	18	36%	36%	98%
	Totalmente de acuerdo	1	2%	2%	100%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 20**

*Pregunta 15 ¿Considera que en el área de trabajo tienen las cargas bien repartidas?*



*Nota.* En la figura 20, se observa que el 36% de los participantes que corresponde a 18 colaboradores considera estar de acuerdo en que en el área de trabajo tienen las cargas bien repartidas, otro 30% correspondiente a 15 colaboradores estima estar en desacuerdo, mientras que el 18% correspondiente a 9 colaboradores, indican estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, el 14% correspondiente a 7 colaboradores estima estar totalmente en desacuerdo, y finalmente el 2% correspondiente a 1 participante está totalmente de acuerdo.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión

Con respecto al objetivo general de la presente investigación, de determinar la importancia de la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina – Perú en el año 2023, los resultados obtenidos respecto a la variable satisfacción laboral evidencian que los colaboradores de la empresa indican estar en una escala de nivel medio de satisfacción laboral con el 52% que corresponde a 26 colaboradores, un 46% que corresponde a 23 colaboradores en una escala de nivel alto y un 2% equivalente a 1 colaborador en una escala bajo ; en función de ello se aprecia que la satisfacción laboral en la empresa está desarrollándose de manera positiva generando así un mejoramiento constante en los procesos, ya que solo un mínimo porcentaje se encuentra insatisfecho. Sin embargo, sería conveniente saber las razones del porcentaje medio y las características de quienes están altamente satisfechos y así mejorar aún más la satisfacción general.

Chunga y Escuza (2023) analiza en su estudio la importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional y manifiesta que la satisfacción laboral es la actitud que uno tiene hacia su trabajo, y es crucial para los profesionales. Los estudios entre 2019 y 2020 muestran un aumento en la producción por insatisfacción laboral con efectos negativos como malestar, tensión e inseguridad laboral. Concluye en la importancia de tener profesionales satisfechos para un mejor desempeño y productividad en el trabajo.

Carrillo (2023) sostiene en su investigación que la satisfacción intrínseca tiene una importante influencia positiva sobre el compromiso organizacional en los tres campos afectivo, normativo y de continuidad. Esto demuestra que los empleados están más comprometidos cuando disfrutan de

su trabajo y se sienten satisfechos con él. De modo que se observa un alta fuerte relación entre la satisfacción laboral respecto a los beneficios recibidos y el compromiso afectivo de los empleados.

Cardoza M et. al (2019) indica en su artículo satisfacción con la vida y satisfacción laboral que los empleados son el recurso más importante y para lograr resultados positivos la gestión de recursos humanos debe mejorar la satisfacción familiar, social de sus empleados a fin de obtener resultados favorables para la organización. Por lo que concluye que hay una relación positiva alta entre la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral de los empleados.

Con respecto al primer objetivo específico de determinar la importancia del reconocimiento en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la molina en el año 2023, los resultados obtenidos señalan que el 52% que corresponde a 26 colaboradores indican estar en una escala de nivel medio de reconocimiento , lo que significa que consideran estar regularmente valorados, un 48% que corresponde a 24 colaboradores se encuentran en una escala de nivel bajo de reconocimiento, lo que indica prácticamente que la mitad de los colaboradores no consideran que su esfuerzo es valorado en la empresa. Es fundamental tener en cuenta que un bajo reconocimiento influye en la motivación del empleado y el compromiso con la organización. La investigación de Revuelto- Taboada (2018) indica que la literatura profesional ha demostrado que es importante contar en las organizaciones con trabajadores motivados y satisfechos o al menos no insatisfechos en su trabajo por lo que es fundamental adoptar una visión estratégica que contemple dinamismo, anticipación y la capacidad de adaptarse a los cambios, tanto en el entorno como en las personas que conforma la organización, así como en sus valores necesidades y prioridades.

Maslow en su teoría manifiesta que la motivación es lo que nos impulsa a conseguir un objetivo, satisfacer una necesidad que permitirá el desarrollo personal.

Con respecto al segundo objetivo específico de determinar la importancia del salario y las prestaciones en la satisfacción laboral en una empresa del sector público en el distrito de la Molina en el año 2023 los resultados obtenidos indican que el 90% que corresponde a 45 colaboradores están en una escala de nivel bajo, y 5 colaboradores que corresponden al 10% están en una escala de nivel medio. Este resultado refleja que la mayoría de los colaboradores consideran no estar recibiendo un salario competitivo en comparación con el mercado. Esto puede tener varias implicaciones para la empresa como atraer talento calificado y mantener a los empleados actuales. Para Saavedra y Delgado (2020) en su estudio de analizar la satisfacción laboral en la gestión administrativa manifiesta que la satisfacción laboral es como se siente el trabajador en su ambiente de trabajo y que los colaboradores en estas Instituciones no están satisfechos, por las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y un liderazgo deficiente, y estos factores impactan de forma negativa en la motivación y el rendimiento de los empleados lo que afecta la productividad y al clima organizacional de la Institución. El resultado expuesto por Hinojoza (2021) muestra que la satisfacción laboral es un mediador total entre la calidad en los factores del trabajo y el compromiso laboral. Además, el compromiso aumenta cuando los trabajadores sienten que sus necesidades laborales, como la responsabilidad, la retroalimentación, el salario, han sido atendidas, lo que les genera una mayor satisfacción. Los resultados de Ramírez (2022) en su tesis Gestión de compensaciones y satisfacción laboral concluye que existe una relación positiva alta ( $r=0.777$ ;  $Sig=0.000$ ) es decir, en la medida que mejora la gestión de compensaciones, mejora el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa.

Con respecto al tercer objetivo específico, se espera determinar la importancia del clima laboral en la satisfacción laboral de una empresa del sector público en el distrito de la Molina en el año 2023, los resultados obtenidos indican que el 50% que corresponde a 25 colaboradores están en una escala de nivel medio y el otro 50 % que corresponde a 25 colaboradores están en una escala de nivel bajo lo que evidencia que la mitad de los colaboradores perciben un entorno de trabajo negativo o insatisfactorio y la otra mitad tienen una opinión ligeramente positiva. En este resultado existe discrepancia Alarcón (2020) presenta en su artículo Clima y compromiso organizacional resultados que en general son de tendencia positiva sin distinción de ser personal nombrado o contratado, con una que otras diferencias existentes en el ámbito administrativo. El clima organizacional no se correlaciona significativamente con el compromiso de la organización en condición nombrados y contratados. Para Charry (2018) en su Artículo de investigación gestión de comunicación interna y el clima organizacional en una entidad pública concluye que se evidencia un clima desfavorable de acuerdo a la percepción de los trabajadores porque se obtiene un promedio por debajo de lo esperado que no permite un buen desempeño en los trabajadores. Ruiz (2021) presenta en su investigación analizar el clima laboral en empresas públicas y privadas manifiesta que el clima laboral en una organización está determinado como sus miembros perciben el ambiente de trabajo. Esto incluye sentimientos y emociones positivas y negativas que afectan su evaluación de trabajo y que impacta en la proactividad. El nivel de satisfacción laboral con su ambiente laboral fue de 47% muy favorable, 48% favorable y 5% nivel medio. Concluye en la importancia de crear un buen ambiente laboral en organizaciones públicas y privadas radica en su impacto directo en la productividad y en los sentimientos de los empleados.

## **Limitaciones**

La presente investigación tuvo como una de las principales limitaciones, la escasez de investigaciones que cumplan con las características del estudio que se venía desarrollando y ser tomadas como antecedentes ya que esta investigación tiene como principal característica satisfacción laboral en empresas públicas.

Del mismo modo otra limitación al momento de desarrollar el estudio fue la recolección de datos ya que los colaboradores que serían partícipes del instrumento tuvieron problemas al momento de abrir el cuestionario que se les había enviado vía WhatsApp web, y para solucionar estos inconvenientes se les reenvió nuevamente la encuesta, Asimismo mismo dos colaboradores que en su momento accedieron a participar cambiaron de opinión ya que en esos momentos se encontraban de vacaciones y en vista de eso se tuvo que dar solución inmediatamente solicitando a otros dos colaboradores su participación indicándoles que el fin es solo por estudios.

## **Implicancia teórica. –**

Este estudio se realizó para comprender mejor el tema tratado que es la satisfacción laboral en empresas públicas, De acuerdo con los resultados se realizó una comparación con artículos científicos nacionales e internacionales sobre el tema de investigación, lo que enriquece el presente estudio y permitirá a futuro contribuir con nuevos estudios similares. Esta investigación permitió analizar y observar diferencias en los niveles de satisfacción laboral.

## **Implicancia práctica. –**

Esta investigación se realizó con la finalidad de conocer la forma en que se muestra la importancia de la satisfacción laboral en una empresa pública lo que nos ha permitido conocer los

factores que influyen de manera positiva o negativa en los colaboradores y así poder evidenciar su satisfacción e insatisfacción en relación a la organización, permitiendo comprender lo importante que es sentir satisfacción en lo que tu realizas y tomando en cuenta que un colaborador satisfecho permite el aumento de productividad en su organización.

### **Implicancia Metodológica. –**

Este estudio tiene un valor metodológico de acuerdo a originalidad del instrumento de encuesta, su confiabilidad es buena y puede ser utilizado en las diferentes áreas de la empresa, a su vez permite identificar indicadores que inciden en el logro de una satisfacción adecuada en los colaboradores.

## **CONCLUSIONES**

**Respecto al objetivo general** se determinó que la satisfacción laboral es esencial para el bienestar emocional y mental de los colaboradores, así como para su compromiso y motivación en el cumplimiento de sus tareas. Este aspecto es vital para la calidad del servicio, la retención de talento, la imagen corporativa, un ambiente laboral positivo. Por lo tanto, en palabras de Salazar (2019) es fundamental que las empresas prioricen el bienestar de sus colaboradores, ya que esto no solo beneficia su salud psicológica, sino que también contribuye al éxito empresarial a largo plazo.

**Respecto al primer objetivo** los hallazgos de esta investigación indican que en la empresa del sector público en el distrito de la Molina-Perú en el año 2023, se observa un nivel medio de reconocimiento hacia el trabajo de los colaboradores. Es fundamental destacar la importancia de abordar esta situación de manera prioritaria, ya que un adecuado reconocimiento del desempeño

laboral puede tener un impacto significativo en la satisfacción de los colaboradores y, por ende, en su rendimiento.

**Respecto al segundo objetivo específico** los resultados de esta investigación demuestran que la percepción de los colaboradores con respecto a sus salarios y prestaciones en la empresa del sector público en el distrito de la Molina- Perú es mayoritariamente negativa, con un 90% reflejando niveles bajos de satisfacción mientras que, solo el 10% se sitúa en una escala media de satisfacción. Lo que evidencia una urgente necesidad de mejorar las políticas de remuneración y beneficios de la organización para incrementar la satisfacción y el bienestar de los colaboradores. El salario y las prestaciones son fundamentales para el funcionamiento eficiente de una empresa, afectando directamente la motivación, la retención y el bienestar de los empleados.

**Respecto al tercer objetivo específico** los resultados indican que el 50% de los colaboradores percibe un clima laboral bajo, lo que sugiere que una parte significativa de los colaboradores enfrenta un entorno laboral insatisfactorio. Por otro lado, la otra mitad mantiene una perspectiva más positiva. Este escenario resalta la importancia de cultivar un ambiente de trabajo favorable, ya que un clima laboral adecuado es fundamental para promover el compromiso, la motivación la productividad y la retención del talento en la organización.

## RECOMENDACIONES

**En relación a la variable.** - La satisfacción laboral es un reflejo del compromiso y bienestar de los colaboradores. Aprovechemos los resultados para implementar mejoras que potencien la satisfacción de aquellos en un nivel medio y atender las inquietudes de los colaboradores insatisfechos, para mejorar el clima laboral y la productividad en la empresa.

**En relación al primer objetivo.** – La empresa debería implementar estrategias efectivas de reconocimiento y valoración del trabajo de sus colaboradores para fortalecer el clima laboral, fomentar la motivación y mejorar el compromiso de los colaboradores.

**En relación al segundo objetivo.** - Se recomienda a la empresa implementar una política de remuneración que vaya en concordancia con las funciones que realizan los colaboradores en la empresa, asegurando que sean competitivos y justos.

**En relación al tercer objetivo.** - Se sugiere a la empresa fomentar un clima laboral positivo que motive a los colaboradores, lo cual repercutirá en su compromiso y productividad en las labores.

## REFERENCIAS

Alarcón, M (2020) Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativo piloto de gestión pública. *Horizonte de la ciencia* vol. 10 (19) 236-254. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia2020.19.600>

Arias F (2006) El proyecto de investigación introducción a la metodología científica [https://tauniversity.org/sites/default/files/libro\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_de\\_fidias\\_g\\_arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf)

Belmont (1979) Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de Investigación Observatori de Bioètica I Dret Parc Cientific de Barcelona <https://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Bernal (2010) Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales ISBN:978-958-699-128-5 <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Boada, N (2019) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una pyme de servicios de seguridad en el Perú *Journal of Economics, Finance and International Business*,3(1) 75-103 Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Cardoza Sernaqué, M.; Hidalgo Salinas, LI; Peña Romero, J Pulido Joo, L.A & Torres Solano, C.G (2019) Satisfacción con la vida y Satisfacción laboral. *UCV-HACER Revista de investigación y cultura* 8 (1) 75-84 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021>

Carrasco, S (2007) Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación Editorial San Marcos E.I.R.L

Carrillo A (2023) Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los servidores de una Institución Pública *Compendium Cuadernos de Economía y administración* 2023, Vol. 10 (2) 157-175

<https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1209>

Charry H, (2018) La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público *Revista comunicación y desarrollo* vol. 9 (1) 2018 25-34

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>

Chiang Vega, M; Hidalgo-Ortiz, J; Gómez-Fuentealba, N (2021) Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos revista de ciencias de la administración y economía* 11(22) pp 347-362

<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

Chiang Vega, M; Martín J; Núñez Partido, A (2010) Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (vol.) 2 Universidad pontificia comillas.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v\\_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=related:mpTYqz8QB14J:scholar.google.com/&ots=TsaZnm2QKW&sig=UjnBZ\\_PUxyxLw-t-rxPBMGR5AqU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=related:mpTYqz8QB14J:scholar.google.com/&ots=TsaZnm2QKW&sig=UjnBZ_PUxyxLw-t-rxPBMGR5AqU#v=onepage&q&f=false)

Chiavenato, I. (2017). *Comunicación. En Comportamiento organizacional.* 241-247  
México: McGraw-Hill.

<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/comportamiento-organizacional-la-dinc3a1mica-del-c3a9xito-en-las-organizaciones-2-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2873>

Chiavenato I (2007) *Administración de Recursos Humanos El capital Humano de las*

organizaciones Idalberto PDF

<https://elestudiantedigital.com/libros-administracion-recursos-humanos-pdf-gratis/>

Chunga Díaz & Escuzza Pasco M (2023) La importancia de la Satisfacción Laboral en el ámbito profesional: Una revisión sistemática *Diversitas* 19 (1)

<https://doi.org/10.15332/22563067.9109>

Hernández, Fernández & Baptista (2014) Metodología de la investigación [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Hernández-Sampieri, R & Mendoza, C (2018) Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas Mc Graw Hill Educación

Hinojosa, J (2021) El papel mediador de la satisfacción laboral entre la calidad en los factores del trabajo y el compromiso laboral *Revista de Administración de Empresas*, vol. 62(4)1-19 DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220410>

Pedraza, N (2018) El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 15, (1) 90-101 <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Ramírez, R (2022) *Gestión de compensaciones y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sistemas Analíticos S.R.L Lince 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú] Repositorio Universidad Autónoma del Perú <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2811>

Rankmi (2022) Satisfacción y compromiso de los colaboradores en Latinoamérica

<https://www.rankmi.com/hubfs/%5BDescargables%5D%20Estudios/%5BBenchmark%5>

D%20Satisfacci%C3%B3n%20y%20compromiso%20de%20los%20colaboradores%20en%20La  
tam/%5BBenchmark%5D%20Satisfacci%C3%B3n%20y%20compromiso%20de%20los%20col  
aboradores%20en%20latioamerica.pdf

[https://www.rankmi.com/es/descarga-benchmark-satisfaccion-y-compromiso-de-los-  
colaboradores-en-latam](https://www.rankmi.com/es/descarga-benchmark-satisfaccion-y-compromiso-de-los-colaboradores-en-latam)

Revuelto-Taboada, L (2018) Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la  
satisfacción laboral *Revista Perspectiva Empresarial*, vol. 5 (2) 7-26  
<http://dx.doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1>

Robbins, S Judge, T (2017) Comportamiento organizacional 17ed México Editorial  
Pearson.

Ruiz, D (2021) *clima laboral en empresas publicas y privadas en Asunción* Revista  
Internacional de Investigación Ciencias Sociales vol. 17 (2)  
<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>

Salazar, L (2019) Satisfacción laboral y desempeño *Colección Académica de ciencias  
estratégicas Universidad Pontificia Bolivariana* vol. 6 (1)  
<http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>.

Saavedra Meléndez y Delgado Bardales, J (2020) Satisfacción laboral en la gestión  
administrativa *Ciencia Latina revista Multidisciplinar* vol. 4 (2)  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS PRINCIPALES	METODOLOGIA	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	HIPÓTESIS
¿Cuál es la importancia de la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la molina en el año 2023?	Identificar la importancia que tiene la satisfacción Laboral en una empresa del sector público en el distrito de la Molina en el año 2023.	<p>1. Determinar la importancia que tiene el reconocimiento en la satisfacción laboral de una empresa del sector público del distrito de la molina en el año 2023.</p> <p>2.Determinar la importancia del salario y las prestaciones sociales en la satisfacción laboral de una empresa del sector público del distrito de la molina en el año 2023.</p> <p>3.Determinar la importancia del clima laboral en la satisfacción laboral de una empresa del sector público del distrito de la molina en el año 2023</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Basica</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>cuantitativo</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental</p> <p>transversal</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>seleccionada 50 personas</p> <p><b>Técnica a utilizar.</b> - encuesta</p> <p><b>Instrumento a utilizar.</b> - cuestionario</p>	1. Satisfacción Laboral	Reconocimiento	<p>Motivación al personal por un buen desempeño</p> <p>Oportunidad de crecimiento</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe importancia de la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina- Perú en el año 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1.Existe importancia del reconocimiento de la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina-Perú en el año 2023.</p> <p>2.Existe importancia del salario y las prestaciones sociales en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina-Perú en el año 2023.</p>
					Salario y prestaciones	<p>Baja remuneración</p> <p>Horas extras no pagadas</p>	
					Clima laboral	<p>Relaciones laborales entre compañeros</p> <p>Falta de compromiso en la empresa.</p> <p>Mala asignación de roles.</p>	

							<p>3. Existe importancia del clima laboral en la satisfacción laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina-Perú en el año 2023.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

### Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definiciones	Indicadores	Items
Satisfacción laboral	Robbins&Judge La satisfacción laboral es el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de la evaluación de sus características.	Se recogerá información de los trabajadores respecto a su propio trabajo calculada en 3 dimensiones 15 items, con la finalidad de precisar la importancia de la satisfacción laboral en trabajadores del sector público.	Reconocimiento	Robbins & Juedge El reconocimiento es el agradecimiento sincero que recibe el empleado en la organización.	Motivación al personal por un buen desempeño Oportunidad de crecimiento.	1-6
			Salario y prestaciones	Chiavenato 2009 El salario es el pago que recibe una persona de parte de la organización por un trabajo realizado. La prestación es una forma indirecta que se le brinda al trabajador para satisfacer sus necesidades personales.	Baja remuneración horas extras no pagadas	7-10
			Clima laboral	Chiavenato Es la cualidad o atributo del entorno organizacional que perciben o oxperimentan los empleados y que a su vez afecta su comportamiento	Relaciones laborales entre compañeros. Falta de compromiso con la empresa. Mala asignación de roles.	11-15

Instrumento

Marcar con una "x" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, esta manera podremos evaluar una (marcar en un solo casillero), utilice la siguiente escala:

Genero ( )		F ( )		EDAD ( )								
M ( )												
1	Totalmente en desacuerdo	2	En desacuerdo	3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	De acuerdo	5	Totalmente de acuerdo			
<b>Dimensiones</b>		<b>#</b>	<b>ITEMS</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>D1. Reconocimiento</b>		<b>Motivación, Oportunidad de crecimiento laboral</b>										
		<b>1</b>	¿Cree que tiene oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa?									
		<b>2</b>	¿Percibir incentivos en la remuneración lo motiva a trabajar más?									
		<b>3</b>	¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de su tarea?									
		<b>4</b>	¿Ha tenido oportunidad de innovar en su trabajo?									
		<b>5</b>	¿Cree que su trabajo es reconocido y valorado en su organización?									
<b>D2 Salario y prestaciones</b>		<b>6</b>	¿Está satisfecho con su trabajo en general?									
		<b>Remuneración, Horas extras no pagadas</b>										
		<b>7</b>	¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades?									
		<b>8</b>	¿De acuerdo con los sueldos que existe en la empresa cree usted que debería ganar más?									
<b>D3 Clima laboral</b>		<b>9</b>	¿Cree que su nivel salarial y el de sus compañeros está en proporción con la situación actual de la empresa?									
		<b>10</b>	¿Su esfuerzo ha tenido retribuciones justas?									
		<b>Relaciones Laborales, Compromiso</b>										
		<b>11</b>	¿El supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?									
		<b>12</b>	¿La comunicación entre las áreas de la empresa es fluida?									
		<b>13</b>	¿Cree que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?									
		<b>14</b>	¿La empresa escucha sus opiniones y propuestas?									
		<b>15</b>	¿Considera que en el área tienen las cargas de trabajo bien repartidas?									



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	Satisfacción Laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina en el año 2023
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Abucci Infantes Giuliana Catherine
<b>Grado Académico</b>	Magíster

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**



**DNI: 10263464**

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:**

**Apellidos y nombres del experto:** Marangon Farro Claudio Martín

**Grado Académico:** Magister

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**

**DNI: 09486971**



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	Satisfacción Laboral en una empresa del sector público del distrito de la Molina en el año 2023”
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	ANA ANAYA BERNARDO
<b>Grado Académico</b>	MAESTRIA EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**

**DNI: 03481462**

