

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

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

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Estefany Karol Gutierrez Urrutia
Jorge Jose Chirinos Lopez

Asesor:

Dr. William Mario Aranda Arrese

Lima – Perú

2022

**ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS
Y TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

El Asesor Dr. William Mario Aranda Arrese, identificado con D.N.I N° 08029000 y código ORCID: 0000-0003-4712-7546, docente de la () carrera o () programa de maestría/doctorado de ADMINISTRACIÓN; ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión y verificación en programa de anti-plagio del () Trabajo de Investigación, () Tesis o () Trabajo de Suficiencia Profesional de:

Estefany Karol Gutiérrez Urrutia

(Nombre completo del egresado/bachiller)

Jorge José Chirinos López

(Nombre completo del egresado/bachiller)

Luego de la revisión del () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o el () Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA
TRIBUTARIA DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL**

CALLAO, LIMA, PERÚ. 2021, para aspirar al Grado Académico o Título Profesional de: Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Privada del Norte, expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Desaprobado

Y respecto al uso de la información de la empresa; el Asesor declara, según los criterios definidos por la universidad, lo siguiente:

() Este trabajo Requiere la autorización de uso de información de la empresa.

(X) Este trabajo No requiere autorización de uso de información de la empresa.

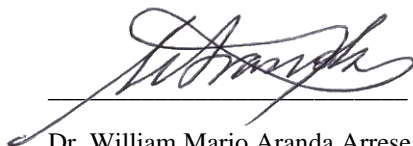
.....Lima....., ...18..... de ...Marzo..... del ...2022.....

(Lugar)

(día)

(mes)

(año)



Dr. William Mario Aranda Arrese

Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Haga clic o pulse aquí para escribir texto, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

DEDICATORIA

*A la memoria de mis abuelos Victoria y Cirilo quienes
me educaron y fueron fuente de inspiración, me
iluminan desde el cielo.*

*A mi adorada hija Luciana, quien me motivó a alcanzar
mis metas.*

A mis Padres.

Estefany

*A la memoria de mis suegros Alicia y Enrique, quienes
fueron soporte y me brindaron su apoyo incondicional.*

*A mi adorada esposa Diana y a mi hija Vania, dos
estrellas que me iluminan siempre.*

A mis Padres.

Jorge

AGRADECIMIENTO

*Agradecemos a Dios por ser nuestra fortaleza guía en
cada momento, por su gracia y misericordia.*

*Agradecemos a nuestro asesor Dr. William Mario
Aranda Arrese, por habernos guiado con sus
conocimientos en cada momento de la realización de
esta investigación.*

*Con gratitud a nuestro amigo el Dr. Lic. Alexander
Rivera, que nos brindó su apoyo en cada momento,
aportando de sus conocimientos y experiencia.*

Estefany & Jorge

TABLA DE CONTENIDOS

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

4.3. Implicancias de la investigación	83
4.4. Conclusiones	84
REFERENCIAS	87
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

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

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

ÍNDICE DE FIGURAS

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

RESUMEN

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

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

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

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

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

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La satisfacción laboral a nivel global es un motivo de preocupación en las empresas y organizaciones, debido a la falta de claridad en las funciones, originando zonas grises al interior de toda entidad y en algunos casos insatisfacción laboral, por lo que se hace necesario delimitar responsabilidades, para evitar la duplicación de funciones, de la misma forma aclarar a los colaboradores cuál es su área de acción y sus competencias. Maldonado (2019).

El bienestar en el trabajo no solo es crucial para el bienestar general del individuo, sino que también conduce a un mejor desempeño laboral y a niveles más altos de creatividad y compromiso de los empleados, este aspecto está relacionado con tasas más bajas de ausentismo en el trabajo. Para mejorar de manera efectiva el bienestar relacionado con el trabajo y la capacidad de hacer frente a las demandas relacionadas con el trabajo es necesario comprender los mecanismos que agregan significado a la vida y facilitan su funcionamiento óptimo. Tandler, Krauss & Proyer (2020).

La satisfacción de los empleados o la satisfacción laboral es uno de los objetivos clave de todo el personal de recursos humanos, independientemente de cuáles sean sus características individuales. Un empleado satisfecho no es solo un empleado retenido, sino un embajador de la marca, interna y externamente. Puede ayudar a disipar las aprensiones de los demás y puede defender a la empresa en diversos foros. Los empleados felices son más leales a la empresa y sus objetivos, hacen un esfuerzo adicional para alcanzar las metas y se enorgullecen de sus trabajos, sus equipos y sus logros. Bathena (2018).

No se presta mucha atención a la importancia de la satisfacción laboral siempre y cuando el trabajo se haga y el colaborador se presente constantemente. Es posible que muchos empresarios no vean el valor de garantizar la satisfacción de los empleados. Y el trabajo sí se hace, pero ¿a qué valor? Un colaborador satisfecho es honrado a la organización y sus objetivos ahora y en el futuro. Un empleado satisfecho también hablará muy bien de la empresa y del ambiente laboral (interna y externamente), lo que puede hacer mucho bien al prestigio de la marca. Los colaboradores que experimentan insatisfacción laboral tienen menos probabilidades de hablar bien de la empresa. Este es un elemento importante que las empresas deben considerar debido a la influencia que puede tener en su marca. Sheetz (2020).

A nivel global la felicidad de los colaboradores se ha convertido en un tema cada vez más habitual en la fuerza laboral actual. Muchas empresas se están concentrando más en las estrategias de la cultura del lugar de trabajo, como horarios de trabajo flexibles y formación de equipos, con la esperanza de que creen trabajadores felices y productivos. Sin embargo, la mejor manera de medir la felicidad del personal es hablar con ellos directamente. Half (2019).

En el plano internacional, en un estudio realizado a 2500 trabajadores norteamericanos el 2019, más de la mitad de encuestados mencionó que las personas con las que trabajaban y su jefe inmediato eran más importantes para su satisfacción laboral que si estaban interesados en su trabajo, asimismo menos de la mitad de los encuestados indicaron que su satisfacción en el trabajo dependía directamente de su salario del equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y en cambio

calificaron con más aceptación la seguridad laboral, las vacaciones pagadas y el entorno laboral.

Broom (2020).

A nivel latinoamericano, en una encuesta realizada por Love Mondays se encontró que la insatisfacción laboral es una de las principales causas de renuncia en los trabajadores mexicanos, asociado a un mal ambiente de trabajo y oportunidades de crecimiento. Se subraya que las principales afectaciones económicas son a causa de una insatisfacción salarial en un 24.3%, falta de oportunidades de crecimiento (22.8%) y mal ambiente laboral (13.1%). Maldonado (2019).

El Panorama Laboral de América Latina y el Caribe, en el año 2019 se encuentra en un momento de incertidumbre para los individuos que conforman la población económicamente activa y sus familias. La lectura de los indicadores de los mercados de trabajo no es positiva, pues aumenta la desocupación y hay señales de menor calidad en los empleos. Se ha evidenciado el debilitamiento de la tasa de crecimiento económico regional, causado por dificultades para el comercio internacional y se han multiplicado las demandas de quienes ya han comenzado a salir a las calles para manifestarse contra la desigualdad y a pedir oportunidades para mejorar aspectos relacionados con la canasta familiar, costos económicos de vida y su incomodidad con las condiciones de trabajo. OIT (2019).

Los resultados de esta investigación muestran la influencia del sector económicamente activo que se encuentra laborando en la formalidad en Latinoamérica, mostrando a Uruguay en una posición referencial en torno a la región. Guatemala presenta uno de los índices más bajos en ocupación y Honduras con una puntuación menor en el salario suficiente para poder cubrir las

necesidades que se presenta en la población. Se destaca que en relación entre los indicadores de la Ocupación y del Salario Suficiente pertenecientes a las dimensiones de cantidad y de calidad, sobresale Perú con el 78,46% de ocupación y Uruguay con el 67,38 % de salario suficiente y con el menor índice a Guatemala con el 67,16% de ocupación y Honduras con el 26,15% de salario suficiente. Frias & Acuña (2020).

A nivel nacional, según Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International, las empresas ya no solo priorizan la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado (Employee Experience) porque todo parte desde adentro, esto en referencia a una encuesta de satisfacción laboral realizada en nuestro país, en donde solo el 24% de los trabajadores peruanos es feliz en su empleo. La Republica (2020).

Un 76% de peruanos respondió negativamente ante la pregunta ¿Eres Feliz en tu trabajo?, de este porcentaje el 22% indica que es porque no está en trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que mi empresa no me retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso. INFO capital humano (2016).

La satisfacción Laboral en la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021. Los colaboradores del área de gerencia administración tributaria de una municipalidad distrital del Callao se dedican a las funciones de desarrollar acciones de aplicación, administración, recaudación y fiscalización de

los tributos municipales, permitiendo que los tramites sean llevados a cabo con determinación formal. Los colaboradores asumen la responsabilidad de verificar, analizar y tramitar las documentaciones solicitados por los contribuyentes, sin embargo, se ha percibido que la satisfacción laboral de los colaboradores no es la más adecuada ya que se aprecia que está afectada, así como la productividad, y en el desarrollo del personal dentro del ambiente laboral del área en mención, Cabe indicar que los colaboradores se encuentran con una insatisfacción laboral.

1.2. Justificación

Esta investigación se llevó a cabo con la intención de ofrecer nuevos conocimientos académicos dentro del campo de la gestión del talento humano y concretamente en el área de la satisfacción laboral, en vista de la necesidad de descubrir una problemática en una organización específica. La satisfacción laboral está profundamente relacionada con el compromiso y con la productividad, depende de diferentes factores tanto intrínsecos como extrínsecos, como las necesidades personales de cada colaborador y de las expectativas que tienen por lo que es importante describir los aspectos motivacionales.

El principal grupo que se verá beneficiado con esta investigación es la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao. Este estudio pretende aportar conocimiento acerca de los aspectos a mejorar para la implementación de estrategias que refuercen la satisfacción laboral.

1.2.1. Justificación teórica

La presente investigación tiene una justificación teórica, porque se manejará como esbozo de referencia para los miembros de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, brindando aportes académicos para la implementación de estrategias integrales en el afianzamiento de la satisfacción laboral dentro del área mencionada.

1.2.2. Justificación práctica

Luego de haber llevado a cabo el presente estudio se comprobará como se encuentra la satisfacción laboral en la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao; buscando precisar eventuales errores para corregirlos, permitiendo identificar el impacto que la satisfacción laboral logra tener en los empleados y por ende en las organizaciones, para de esta forma efectivizar soluciones y la importancia de ésta en el comportamiento y desempeño de los colaboradores en sus puestos de trabajo, reduciendo una eventual problemática, mediante el diseño de estrategias de intervención para su aplicabilidad.

1.2.3. Justificación metodológica

Esta investigación servirá como fuente de consulta para futuras investigaciones y para todos aquellos proyectos que se lleven a cabo y también para organizaciones del rubro que busquen implementar estrategias de mejora para la satisfacción laboral dentro de un entorno de trabajo;

de esta forma, se conseguirá mantener motivados a los colaboradores, lo que traerá como consecuencia un beneficio en la productividad y competitividad de la entidad.

1.2.4. Justificación valorativa

La presente investigación podrá ser apreciada por la identificación y descripción de la satisfacción laboral proceso, asimismo se brindarán recomendaciones para mejorar la satisfacción laboral, tratando de brindar un panorama de la institución donde se llevó a cabo el estudio buscando el compromiso de los colaboradores involucrados.

1.2.5. Justificación académica

El presente estudio acerca de la satisfacción laboral en la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao tiene como propósito, desarrollar los conocimientos en el campo de la gestión del talento humano, por parte de investigadores de cualquier universidad y en cualquier organización, que deseen ahondar en el tema; facilitando elementos de juicio que permitan operar efectivamente los aspectos que conlleva.

1.3. Antecedentes de la investigación

1.3.1. Antecedentes internacionales

Trujillo (2019), en la ciudad de México, en una tesis para optar por el grado de especialista en medicina familiar otorgado por la Universidad Nacional Autónoma de México, sustentó el tema: “Satisfacción laboral en los trabajadores de la UMF24”. El autor trazó como objetivo

general: Describir el grado de satisfacción en los trabajadores de la U.M.F. No.24. En la metodología se realizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, la muestra está conformada por 121 participantes.

En las conclusiones se determinó tomando en cuenta la encuesta realizada que los factores motivacionales que comprende las siguientes variables: reconocimiento 56%; capacitación 61%, promoción 63%, trabajo 96%; en los factores higiénicos que corresponden a condiciones de trabajo 59%, políticas de organización 66%, salario 42%, y supervisión 47%.

Campuzano & Restrepo (2018), en la ciudad de Bogotá, en una sustentación para el Programa de Administración de Empresas Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad El Bosque, presentó el tema: “Análisis de la satisfacción laboral de los practicantes de administración de empresas y de negocios internacionales de la Universidad El Bosque”. Los autores plantearon como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los estudiantes de Administración de Empresas y de Negocios Internacionales de la Universidad El Bosque que estén realizando sus prácticas profesionales. En la metodología se usó la herramienta “La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción s20/23 publicado en 1989 por Meliá y Peiró, esta encuesta para determinar qué tan satisfechos se encuentran los trabajadores teniendo en cuenta las condiciones físicas del puesto de trabajo, la satisfacción intrínseca que les ofrece su trabajo y las expectativas u oportunidades de crecimiento que tengan los practicantes. Se tiene una muestra de 61 estudiantes del primer semestre 2018. En los resultados se encontró que las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo está en un 11,41%; las oportunidades que le ofrece su trabajo

de realizar las cosas en que usted destaca obtuvo un 4,89%: las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan alcanzó un 1,63; el salario que usted recibe consiguió un 9,78%.

En las conclusiones se determinó que la mayoría de los estudiantes están satisfechos con sus prácticas profesionales y son muy pocos los casos en donde los estudiantes se encuentran insatisfechos, igualmente se logró identificar que los hombres se encuentran más satisfechos que las mujeres desarrollando sus prácticas profesionales.

Quintero (2018), en la ciudad de México, en una tesis para obtener el título de especialista en medicina familiar otorgado por la Universidad Nacional Autónoma de México, sustentó el tema: “Satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería de la clínica de medicina familiar “Dr. Ignacio Chávez” del ISSSTE.” El autor trazó como objetivo general: Detectar si existe satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería de la clínica de medicina familiar “Dr. Ignacio Chávez” del ISSSTE del 6 de noviembre al 31 de diciembre del año 2017. En la metodología empleada para esta investigación es de tipo de observacional, prospectivo, descriptivo y transversal. La población es el personal médico y de enfermería en total 30 trabajadores pertenecientes a la Clínica de Medicina Familiar “Dr. Ignacio Chávez” del ISSSTE. En los resultados obtenidos en este estudio, se aplicaron 60 (100%) cuestionarios al personal médico y de enfermería, de estos 30 (50%) corresponden al área médica y 30 (50%) al área de enfermería. Satisfacción por el trabajo (Dimensión 1): 4 (13.3%) respondieron a alta satisfacción, 25(83.2%) respondieron a moderada satisfacción y 1(3.5) respondieron a baja satisfacción. Tensión en el trabajo (Dimensión 2):10 (33.9%) respondieron alta satisfacción,

13(43.1%) respondieron a moderada satisfacción y 7(23%) respondieron a baja satisfacción. Competencia profesional (Dimensión 3): 12(40.4%) respondieron a alta satisfacción y 18(59.6%) respondieron a moderada satisfacción Presión en el trabajo (Dimensión 4): 9(29.6%) respondieron a alta satisfacción, 15(50.1%) respondieron a moderada satisfacción y 6(20.3%) respondieron a baja satisfacción. Promoción profesional (Dimensión 5): 8(26.8%) respondieron a alta satisfacción y 22(73.2%) respondieron a moderada satisfacción.

En las conclusiones se determinó que en la Clínica de Medicina Familiar “Dr. Ignacio Chávez” del ISSSTE durante el periodo del 6 de noviembre al 31 de diciembre del año 2017, se encontró que el personal médico y de enfermería tiene satisfacción laboral global moderada con un 71.6%; con un 72.5% de satisfacción moderada en el personal médico y un 70.8% de satisfacción moderada en el personal de enfermería.

Moya (2017), en la ciudad de Santiago, en una tesis presentada a la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al grado académico de Magíster en Psicología Laboral-Organizacional expuso el tema: “Estudio de satisfacción e insatisfacción laboral en conductores de carga en empresa” Ecotransportes” El autor trazó como objetivo general: Conocer los factores motivacionales e higiénicos que presentan los conductores de Ecotransportes, según la teoría bifactorial de Herzberg, a fin de orientar las futuras intervenciones en la empresa, que ayuden a mejorar la satisfacción y no-insatisfacción laboral en su trabajo. En la metodología el presente estudio es de carácter descriptivo, se trata de una investigación no experimental, pues no se busca influenciar las variables, sino describirlas según su realidad dada. se trata también de una investigación cuantitativa, en cuanto lo datos

contenidos en ella son procesados y medidos según método cuantitativo. La presente investigación es transversal en cuanto al momento en que fueron tomados los datos, siendo estos recogidos en un único momento durante el mes de abril de 2017. En los resultados la dimensión de “Trabajo en sí”, que se refiere al orgullo que siente la persona por el trabajo que realiza, concita el mayor porcentaje de satisfacción laboral, con un 79%, mientras que un 14% se manifiesta no satisfecho por esta misma dimensión, y un 7% se declara neutral. La dimensión que puntea más alto en no satisfacción laboral, la de “Reconocimiento”, con un 43% de las elecciones. Esta variable se refiere la percepción que tienen los trabajadores sobre la valorización de sus logros y desempeños por parte de la empresa. En esta dimensión también un 29% se declara satisfecho, y un 29% como neutral.

En las conclusiones se identificó el factor motivacional intrínseco responsable de la satisfacción de los conductores de la empresa Ecotransportes: el “Trabajo en sí”. Así mismo, se conocieron los factores motivacionales intrínsecos que provocan no satisfacción, es este caso los temas de “Reconocimiento” y “Promoción”.

Calderón (2016), en la ciudad de Huehuetenango, en un trabajo presentado al consejo de la facultad de humanidades para obtener el título de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciada, otorgado por la Universidad Rafael Landívar, sustentó el tema: “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango”. La autora trazó como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las actividades que conforman o realizan en su trabajo. En

la metodología la presente investigación es de tipo Descriptiva. La población total que se utilizó para el estudio estuvo conformada por cuarenta colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, con un mínimo de un año laborando en la misma. Para la obtención de los datos, se aplicó un cuestionario para facilitar la recopilación de información del estudio. En los resultados de los 40 colaboradores municipales evaluados, 16 de ellos se encuentran totalmente satisfechos con su trabajo, representando un 40% de los evaluados, mientras que 24 se encuentran satisfechos con su empleo los cuales representan un 60% y ningún evaluado demostró insatisfacción laboral. En los resultados del total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, mediante el test de satisfacción laboral, revelaron que se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

En las conclusiones del total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, mediante la prueba de satisfacción laboral, revelaron que se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

1.3.2. Antecedentes nacionales

Monge (2021), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Psicología, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo, presentó el tema: “Satisfacción Laboral en trabajadores de una municipalidad de la provincia del Santa, Ancash,

2020”. La autora planteó como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa, 2020. En la metodología el diseño es no experimental, de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 80 trabajadores, pero a través de un muestreo por conveniencia se aplicó el instrumento a 60 trabajadores. El instrumento aplicado fue la Escala de Satisfacción Laboral de Palma, 2006, (adaptación de Valdiviezo, K. 2016). Los resultados del estudio demuestran que el 93,3% de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubican en el nivel regular de satisfacción laboral y el 3,3% corresponde tanto al nivel parcial como al nivel alto de satisfacción laboral.

En las conclusiones se determinó de manera general que en la investigación predominó el nivel regular de satisfacción laboral.

Bernaola (2019), en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo, presentó el tema: “Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de las Municipalidades de Ate y San Borja-2018”. La autora de la investigación planteó como objetivo general: Determinar la diferencia que existen entre la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de las municipalidades de Ate y San Borja – 2018. La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de enfoque cuantitativo, tipo estudio básica, de nivel comparativo, de diseño no experimental transversal puesto que permitió observar y relacionar la realidad de los trabajadores administrativos de ambas municipalidades. La población para este estudio estuvo constituida por 1500 trabajadores administrativos de la municipalidad de Ate y 1000 trabajadores administrativos de la municipalidad de San Borja

con una muestra no probabilística de 81 participantes. En los resultados se obtuvo como resultado una confiabilidad aceptable del 0.670 de la variable satisfacción laboral.

En las conclusiones se determinó que existe diferencia en los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de las municipalidades de Ate y San Borja 2018.

Puma (2018), en la ciudad del Cusco, en una Tesis presentada para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración otorgado por la Universidad Andina del Cusco, disertó acerca del tema: “Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Canas del Departamento de Cusco – 2018”. La autora planteó como objetivo general: conocer la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Municipalidad. En la metodología se estructuró una investigación es de tipo básica, el nivel de investigación es descriptiva con diseño no experimental, y la población en estudio son los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canas 2018, que fueron 108 trabajadores, la técnica de recolección de datos ha sido la encuesta con su instrumento el cuestionario, datos que han sido procesados con ayuda del programa SPSS y se presentan mediante tablas y figuras.

Sanavia & Vilcarromero (2018), en la ciudad de Lambayeque, en una tesis para optar el título de: licenciado en estadística otorgado por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, disertó acerca del tema: “Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque. mayo – agosto 2017”. Los autores como parte de su estudio trazaron como objetivo general: determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque. En la metodología la investigación es de tipo descriptiva, prospectiva y transversal; con un diseño de una sola casilla. La Población de Estudio estuvo

conformada por 123 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque. Dentro de los principales resultados que se obtuvieron fueron: el 48% de los trabajadores de la municipalidad de Reque registran un nivel de insatisfacción laboral. Con respecto a los factores de la satisfacción laboral se encontró en las Condiciones Físicas y/o materiales: el 33.3% de los trabajadores se encuentran Insatisfechos; Beneficios Laborales y Remunerativos: el 29.3% de trabajadores se encuentran insatisfechos con respecto a este factor; en los factores: Entorno laboral e interrelación con otros miembros de la Municipalidad (45.5%), Autorrealización de los trabajadores (35%), y Desempeño de tareas (31.7%), manifiestan una posición neutral, y en lo referente a la relación trabajador – jefe el 38.7% se encuentra insatisfecho.

En las conclusiones se determinó con respecto al nivel de Satisfacción Laboral general los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, se encuentran Muy Insatisfechos conformando estos el 48%, siendo evidente el descontento con el ámbito laboral donde desarrollan sus actividades cotidianas.

Rubiños (2017), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo sustentó el tema: “Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017”. El autor esbozó como objetivo general: establecer las diferencias en la satisfacción laboral en las municipalidades provinciales de Picota y Bellavista en la región San Martín. En la metodología el diseño de la investigación fue de tipo descriptiva comparativa, y tuvo como muestra a 50 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Picota y 50 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Bellavista. En los resultados el estadístico z fue de -8.99 que es

menor a - 1.96, por lo que se acepta que existen diferencias entre las variables en estudio y son significativas.

Se llegó a la conclusión principal que existen diferencias entre la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Picota y la Municipalidad Provincial de Bellavista en el año 2017, en las dimensiones de exceso o presión de trabajo, satisfacción en el puesto de trabajo y competencia profesional.

1.4. Teorías administrativas vinculadas con la Satisfacción laboral

1.4.1. Teoría de Maslow (1908 – 1970)

El investigador Abraham Maslow publicó la teoría de las jerarquías sobre las necesidades, conocida mundialmente como la “Pirámide de Maslow”, en la cual toma una figura, en este caso, una pirámide, para explicar las necesidades de un individuo situándolas de acuerdo con una importancia que el autor explica de tal forma que ubica en la base de la pirámide las necesidades primarias y en orden ascendente las necesidades menos esenciales. El autor precisa en esta teoría que el ser humano necesita satisfacer sus necesidades fisiológicas como el alimento y la vivienda. Consecutivamente todo sujeto necesita mantener la necesidad de sentirse seguro y en cuanto al tercer escalón de la pirámide, ubica las necesidades concernientes con lo emocional y afectivo, como el sentido de la pertenencia, estima y en la cima las necesidades de autorrealización. Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades: las necesidades fisiológicas: conocidas como biológicas que exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo; Necesidades básicas como hambre, sed y sueño; Las necesidades de seguridad: el ser humano tiene necesidad de liberarse de peligros e

intimidaciones, de sentirse protegido en su vida diaria, también está estrechamente con la supervivencia del individuo, Las necesidades sociales: están vinculadas con la vida la persona dentro de un entorno con otras personas y con la intención de dar y recibir afecto. Es importante comprender que las personas tienen necesidad de componer grupos y crear lazos de amistad y amor; las necesidades de estima: es la forma en que una persona se percibe y se evalúa. Esta necesidad de estima está relacionada a la autoestima como pueden ser el reconocimiento, la confianza, el respeto y amor propio; Las necesidades de autorrealización: son las necesidades humanas que se encuentran en la parte elevada de la pirámide y refleja la voluntad de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse consecutivamente a lo largo de la vida. Las personas realizan las necesidades de autorrealización mediante el desarrollo de habilidades y aptitudes. Las personas buscan el crecimiento, desarrollo y éxito personal.

Por lo tanto, se puede concluir que existen dos clases de necesidades, las de orden inferior (fisiológicas y de seguridad), las cuales son satisfechas de forma externa como la remuneración, la duración en el empleo y condiciones de trabajo; y las de orden superior, como las necesidades sociales, de estima y realización personal que el individuo satisface en su interior.

1.4.2. Teoría de factores de Herzberg

Robbins & Coulter (2018), en su libro “Comportamiento Organizacional” señala que la teoría de los factores de Frederick Herzberg o conocida como la teoría de la motivación e higiene, señala que los factores intrínsecos se corresponden con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos se vinculan con la insatisfacción laboral. Cuando la gente se siente bien con el trabajo, tiende a citar a factores intrínsecos producidos por el propio empleo, como

el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Cuando la gente se siente insatisfecha, tiende a citar factores extrínsecos producidos por el entorno laboral, como las políticas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la empresa. La teoría de los factores también mencionados teoría de motivación e higiene propuesta por Frederick Herzberg, indica la reacción de un colaborador con el trabajo y la actitud de alguien hacia su labor y que puede determinar el éxito o fracaso.

1.5. Bases teóricas

1.5.1. Definición de la variable satisfacción laboral

Para los autores Robbins & Coulter (2018), la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene un colaborados en relación con su puesto de trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral tendrá una actitud positiva hacia su trabajo por otro lado el colaborador que se siente insatisfecho mostrará una actitud negativa. cuando se habla de las actitudes de los empleados generalmente se está haciendo referencia hacia su satisfacción laboral.

Para Chiavenato (2018), considera a la satisfacción laboral como un estándar y como un elemento dentro de una red de variables interrelacionadas. Esa red permite saber cómo influyen los puestos tanto en el desempeño y motivación de las personas como en su satisfacción, pues muchas no están satisfechas con su trabajo. Sin embargo, hay quienes realizan trabajos interesantes y llenos de desafíos que están, en general, más satisfechas con sus trabajos que las personas a cargo de tareas repetitivas y rutinarias. Las posibilidades de obtener mejores resultados del personal y del trabajo aumentan cuando en las personas que realizan el trabajo

se presentan tres estados psicológicos críticos: cuando la persona considera su trabajo como significativo y valioso; cuando la persona se siente responsable de los resultados de su labor y cuando la persona conoce los resultados de su labor.

Para la reconocida autora Alles (2016), la satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen hacia sus actividades laborales. Es el resultado de la percepción que tienen de ellas, basada en factores propios del ambiente de trabajo, tales como estilo, políticas y procedimientos del supervisor, afiliación del grupo, condiciones laborales y prestaciones.

Para el autor Cuesta (2017), la satisfacción laboral es una determinada tendencia psicológica a percibir de manera positiva y motivante a la actividad laboral en la cual se haya insertado el colaborador o su grupo laboral. La valoración de percepciones de motivos es necesaria para modificar positivamente la situación existente.

1.6. Definición de las dimensiones

1.6.1. Desarrollo personal

Para los autores Sánchez, Pezzoli & Rubio (2017), el desarrollo personal es un aspecto relevante dentro de la formación educativa en la que se considera la dimensión emocional como un componente principal con un alto contenido intelectual que permite desarrollar habilidades sociales en las que cada colaborador es responsable de su aprendizaje fomentando la interacción simultánea entre ellos.

En cambio, para el reconocido autor Chiavenato (2018), el desarrollo personal es una fuente de impulso propio enmarcado dentro del proceso de desarrollo de personas y tiene su punto de

partida a través de la retroalimentación que es proporcionada por los colaboradores los que les permite asumir la responsabilidad total de sus propias carreras. Las empresas ofrecen las oportunidades y el impulso para aprender lo que permite a los colaboradores avanzar.

Para los autores Robbins & Coulter (2018), el desarrollo personal está contemplado como un plan de aprendizaje en el que están incluidos conocimiento acerca de la organización, comprensión acerca de los modelos de negocios y el establecimiento de relaciones con el personal de toda la compañía. El colaborador es involucrado dentro de la cultura organizacional para que pueda desarrollarse satisfactoriamente en su entorno laboral.

1.6.2. Reconocimiento personal

Joglar (2014). El reconocimiento personal está enmarcado dentro de una práctica diseñada para premiar y/o felicitar a los colaboradores de una organización busca reforzar comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de su empresa y orientadas a incrementar la productividad.

Para los autores Cepeda & Et Al (2015), el reconocimiento personal en las organizaciones se define como la respuesta dada por una compañía a los comportamientos, esfuerzos y logros alcanzados por los colaboradores. Cuando colaborador hace bien su trabajo, cumple con lo esperado y adicionalmente hace esfuerzos extra, necesita que el jefe se lo haga notar a través de una felicitación un gesto amable o una atención.

Para los autores españoles Sols, Fernández & Romero (2013), el reconocimiento personal es considerado un objetivo dentro de un equipo de trabajo, se puede alcanzar reconociendo en privado las contribuciones del individuo, de igual forma se busca fomentar dicho reconocimiento en público dentro del equipo y “hacia arriba” con los superiores, aceptando y efectuando las propuestas de los miembros del equipo.

1.6.3. Condiciones de trabajo

Para los autores Sabastizagal & Et Al (2020), las condiciones de trabajo son aquellas que involucran las características de la organización del trabajo, como el ambiente y su entorno inmediato, que pueden ser considerados como factores de riesgo físicos, químicos, psicosociales, mecánicos, locativos, entre otros. Por ello, se establecen condiciones de seguridad y salud en el trabajo, relacionadas con la implementación de medidas que permitan eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones o daño en la salud, o daños materiales en equipos, máquinas o infraestructura de las organizaciones

Para el reconocido autor Robbins (2017), las condiciones de trabajo se refieren a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores, que puede hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgos, exigiendo al ocupante del cargo una fuerte adaptación para mantener su productividad y rendimiento.

Para el autor Rodríguez (2016), las condiciones de trabajo afectan la salud laboral que perciben los colaboradores. Las más trascendentales condiciones de trabajo que son apreciadas como relevantes para la salud laboral son: horario, tipo de contrato, salario, recompensas

equitativas, autonomía, contenido del trabajo, ritmo de trabajo, flexibilidad en el trabajo, variedad o diversidad de tareas, atractivo de la tarea, trabajo intelectualmente estimulante, violencia laboral, discriminación, seguridad y salud en el trabajo, medios de promoción, organización de la jornada laboral y no discriminación, relación con los compañeros, relación con los superiores, realización personal en el empleo.

1.6.4. Escala remunerativa

Para el investigador Chiavenato (2018), precisa que la remuneración compone todo lo que el empleado recibe como resultado del trabajo que lleva a cabo en una organización, es el paquete de recompensas cuantificables que un empleado recibe por su trabajo. Lo dispone todo lo que el empleado recibe como derivación de la labor culminada. Cada colaborador se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, cuando recibe la retribución adecuada.

Según Yachas (2017), la escala remunerativa es cuando un colaborador recibe un estipendio económico como retorno por la ejecución de las tareas realizadas, asimismo las remuneraciones están de acuerdo con una serie de categorías establecidas en una programación de pagos.

Para Zúñiga (2020), la escala remunerativa es el pago que realiza el empleador a un trabajador dentro de una escala de pagos estructurada de acuerdo con disposiciones generales de una política de pagos, ya sea en dinero o en especie y de manera periódica, por el trabajo realizado o por la prestación del servicio, siempre que sea de su libre disposición.

1.7. Definición de indicadores

1.7.1. Satisfacción con el trabajo

Para Solano (2020), la satisfacción con el trabajo en conjunto con la motivación se traduce en alta productividad, que es una forma de perspectiva que permite a las empresas conocer sus debilidades para implementar estrategias a partir de este indicador en donde debe ser medible una baja satisfacción, para generar estrategias que queden a criterio de las organizaciones para ser empleadas según su consentimiento, con el fin de subir el nivel de satisfacción de los empleados.

1.7.2. Desarrollo profesional

Para Moreno (2018), el desarrollo profesional es el conjunto de acciones que lleva a cabo el encargado del área de gestión del talento humano para aumentar o reforzar el empleo de sus colaboradores. Es considerada parte fundamental del desarrollo personal. Estas acciones comprenden: aumentar la satisfacción y bienestar; incentivar la progresión laboral; mejorar la retribución salarial; aumentar la productividad y la rentabilidad.

1.7.3. Capacitaciones

Para el reconocido autor Chiavenato (2018), la capacitación es un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes

frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias.

1.7.4. Percepción agradable del trabajo

Lista (2019). Se trata de un concepto que define la visión que tienen los colaboradores sobre la organización donde laboran. La misión y una visión de una empresa marcan el rumbo hacia donde se va a dirigir la organización, los objetivos que persigue y la motivación para hacerlo, de tal manera que se sientan comprometidos con los objetivos, posible para ellos cumplir sus funciones y contribuir al panorama general.

1.7.5. Aceptación de opiniones

Para Pérez (2019), una opinión es válida si considerando ciertas las premisas se puede determinar que la conclusión es cierta. Sin embargo, una opinión no se consideraría válida si, a pesar de que las conclusiones son ciertas, no se puede asegurar que la conclusión lo sea.

1.7.6. Tareas compartidas

Sabogal (2020), Son las responsabilidades y obligaciones que surgen cuando la labor de un gerente es conducir y organizar empleados, basándose en una delegación de tareas. Un empleado al que le asignan tareas importantes se siente valorado y respetado por sus habilidades lo que aumenta la motivación de participar de forma más activa.

1.7.7. Comodidad con el ambiente físico donde labora.

La comodidad con el ambiente físico tiene especial influencia con los colaboradores que se encuentran en situación de dependencia y en quienes tienen un cierto deterioro por las actividades que realizan. Desde la atención centrada en la persona se da gran importancia al diseño ambiental para conseguir un ambiente hogareño, cálido, alegre y estimulante.

1.7.8. La iluminación de su lugar de trabajo.

Álvarez (2015). La iluminación es una parte fundamental en el acondicionamiento ergonómico de los puestos de trabajo. El colaborador tiene una gran capacidad para adaptarse a las diferentes calidades lumínicas, una deficiencia en la misma puede producir un aumento de la fatiga visual, una reducción en el rendimiento, un incremento en los errores y en ocasiones incluso accidentes.

1.7.9. Distribución física del ambiente trabajo.

Para Acosta & Et Al (2016), la distribución física del ambiente de trabajo es aquel espacio de trabajo que incluye la estructura, aire, maquinaria, equipo, productos, químicos, materiales y procesos que se ejecutan y que puede el ambiente físico afecta directamente a las personas; por lo tanto, la ergonomía ambiental estudia las diversas situaciones en la que se presentan en afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores.

1.7.10. Satisfacción salarial.

Para Sevilla (2020), los incentivos son medios importantes que las organizaciones pueden utilizar para atraer, retener, motivar, dar satisfacción y mejorar los resultados del personal. Se emplean de manera generalizada en las organizaciones, tanto en el sector público como en el privado, en todos los contextos laborales. el sueldo o salario se percibe como un reconocimiento y motivo de éxito laboral, por otra parte, la satisfacción del trabajador con respecto a su trabajo puede derivarse del monto del salario que recibe, lo cual podría explicar la gran importancia del sueldo (monto) para la satisfacción laboral, a diferencia de otros factores o variables.

1.7.11. Remuneración percibida.

Para el autor Chiavenato (2018), la compensación de los empleados está compuesta por factores financieros y no financieros. A su vez, existen dentro de los factores financieros dos tipos de compensación: directa e indirecta. Dentro de la compensación directa se encuentran el salario en sí que recibe el empleado, los premios por metas alcanzadas con éxito y las comisiones (por ventas, cobranzas, etc.). La compensación indirecta contempla todos aquellos aspectos por los que el trabajador recibe dinero o beneficios económicos, pero que suelen ser variables. Entre ellos se encuentran los bonos por vacaciones, las propinas, las horas extras, etc. Del mismo modo, dentro de los aspectos no financieros de la compensación se encuentran el reconocimiento, la autoestima, la seguridad en el puesto de trabajo y el prestigio. Estos aspectos no financieros no son un atributo menor. La motivación y la satisfacción del personal dependerán en muchos casos de las equidades salariales que existan dentro del emprendimiento.

1.7.12. Bonificaciones

Para el autor Herrera (2014), el empleador puede dar un bono de permanencia, con el que se le dice al empleador que, si se queda por cierto periodo de tiempo en la empresa, al final tendrá una bonificación. Otra forma de captar a un trabajador es compensar los beneficios que perdería cuando renuncie de su actual empresa, es como la prima de jale de un futbolista. Se trata de bonos por firma de contrato.

1.8. Formulación del problema

1.8.1. Problema general

¿Cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021?

1.8.2. Problemas específicos

- a) ¿El desarrollo personal es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021?
- b) ¿El reconocimiento personal es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021?

- c) ¿Las condiciones del trabajo es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021?
- d) ¿La escala remunerativa es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021?

1.9. Objetivos

1.9.1. Objetivo general

Describir los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.

1.9.2. Objetivos específicos

- a) Describir el desarrollo personal como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.
- b) Describir el reconocimiento personal como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.
- c) Describir las condiciones de trabajo como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.

- d) Describir la escala remunerativa como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Investigación científica

Para el autor Baena (2014), la investigación científica es una actividad que permite obtener un conocimiento, es decir, es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, se busca obtener información relevante y verídica para comprender, unificar, corregir o aplicar el conocimiento.

2.2. Operacionalización de la variable

Para el autor Espinoza (2019), la operacionalización de la variable comprende la desintegración de los elementos que conforman la estructura del planteamiento inicial de la variable precisando que la operacionalización se logra cuando se descomponen esta variable en sus dimensiones y estas a su vez son traducidas en indicadores que permitan la observación directa y su medición.

En la presente investigación los autores consideraron indispensable operacionalizar la variable satisfacción laboral en las dimensiones que la componen para fines de comprensión del estudio y la definición de los indicadores que acompañan a estas dimensiones.

2.3. Tipo de investigación

2.3.1. Investigación descriptiva

Para los autores Argimon & Jimenez (2019), la investigación descriptiva busca acrecentar los conocimientos existentes por medio de la descripción y la indagación de las relaciones entre los fenómenos.

Para los autores Hernández & Mendoza (2018), la investigación descriptiva tiene como propósito detallar las propiedades, características, perfiles de grupos de personas, procesos y objetos dentro del cual va a ser necesario realizar un análisis. Se calcula los datos y los reportes de información obtenidos de los conceptos, la variable, las dimensiones y componentes del problema que es el objeto del estudio para poder representar lo que se está estudiando, describiéndolo. Para la investigación descriptiva, el interés fundamental está en hallar rasgos fundamentales de conjuntos similares empleando criterios que consientan poner en conocimiento su comportamiento o su estructura.

2.3.2. Enfoque cuantitativo

Para las estudiosas Grove & Gray (2019), la investigación cuantitativa es un proceso sistemático, riguroso, objetivo y formal para crear una información numérica acerca de la realidad que se va a estudiar. Se lleva a cabo para describir nuevas situaciones, fenómenos o conceptos.

Para los autores Hernández & Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo explora fenómenos, eventos, fenómenos, cuantificando su existencia, nivel o presencia. está asociado a un rango amplio de propósitos de investigación como la descripción de fenómenos y variables tratando de establecer precedentes y determinando las causas y efectos.

Para fines de este trabajo el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo.

2.4. Diseño de la investigación

Para los autores Hernández & Coello (2021), el diseño de la investigación es la planificación de un estudio, lo que supone establecer los objetivos a lograr según las condiciones dadas y las acciones indispensables para llevarlos a cabo. lo que permite distribuir los recursos disponibles.

2.4.1. Diseño transversal

Para el investigador García (2016), el diseño transversal es aquel estudio en que no requiere un periodo de tiempo muy largo para finalizar el estudio. Se investiga a los sujetos que se encuentran en diferentes niveles.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Satisfacción laboral	(Robbins, S. P., & Coulter, M, 2018), la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene un trabajador en relación con su trabajo. Si un colaborador tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo.	La variable cuenta con 4 dimensiones, las cuales serán cotejadas a través de la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario. Para la medición se utilizará la Escala de Likert que mide 5 categorías de lo favorable a lo desfavorable.	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con el trabajo. Desarrollo profesional. Capacitaciones. 	1,2,3,4,5	<p>Ordinal</p> <p>Totalmente en desacuerdo 1</p> <p>En desacuerdo 2</p> <p>No sabe/no opina 3</p> <p>De acuerdo 4</p> <p>Totalmente de acuerdo 5</p>
			Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> Percepción agradable del trabajo Aceptación de opiniones. Tareas compartidas. 	6,7,8,9,10	
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Comodidad con el ambiente físico donde labora. La iluminación de su lugar de trabajo. Distribución física del ambiente trabajo. 	11,12,13,14,15	
			Escala remunerativa	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción salarial. Remuneración percibida. Bonificaciones. 	16,17,18,19,20	

Fuente: Elaboración propia

2.4.2. Estudio no experimental

Los autores Hernández & Mendoza (2018), arguyen que el estudio no experimental es un tipo de estudio que se realiza sin un manejo planeado de la variable y en la que claramente se observa el fenómeno de estudio en su entorno natural.

Para el investigador Kerlinger (2002), la investigación no experimental es un ejemplo de investigación en la que es imposible manipular variables o limitar aleatoriamente a los individuos o a las condiciones en las cuales se encuentran. Se observa la realidad en el contexto en que se encuentra, sin efectuar ningún cambio en la misma, y sin llevar a cabo alguna modificación que pueda alterar al propósito del estudio.

La presente investigación es de carácter no experimental, con diseño transversal y se concentró en describir la variable satisfacción laboral y su influencia en un momento específico.

2.5. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.5.1. Población

Según el investigador Hernández, S. (2016), indica que la población “es el conjunto de individuos que conforman la sociedad y pertenecen al ámbito donde se va realizar la investigación” (pag.152).

Para tal efecto la población que ha sido considerada para esta investigación esta conformada por un total de 500 colaboradores que laboran en una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú en el año 2021

2.5.2. Muestra

El investigador Bernal (2016), precisa que una muestra viene a ser “parte de la población que ha sido seleccionada para obtener información de todos los elementos que la integran y que se va a analizar para desarrollar la investigación.

Muestra no probabilística: Según los autores Hernández & Mendoza (2018), señalan que la muestra no probalística es una muestra dirigida, y que su elección depende de las características de la investigación, de los criterios establecidos para llevarla a cabo y no de la probabilidad.

La muestra por conveniencia: Para los autores Hernández & Mendoza (2018), la muestra por conveniencia reside en seleccionar una muestra de la población y que ésta sea asequible, siendo de fácil operatividad y bajo en sus costes de muestreo.

Criterio para la selección de la muestra: El criterio que se utilizó para seleccionar el tipo de muestra se centró en obtener una unidad específica que permitió desplegar el propósito de la investigación.

En la muestra que ha sido considerada para este estudio es una muestra no probabilística por conveniencia y está conformada por los 40 colaboradores que laboran en la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú en el año 2021.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Se ha apreciado como técnica de recolección de datos a la encuesta, este técnico ha permitido la recolección y análisis de datos el cuestionario de satisfacción laboral que se ha diseñado para este estudio.

2.6.1. Encuesta

Es considerada según los autores Hernández & Mendoza (2018), como una técnica de recogida de datos por medio de la cual se realiza una interrogación a los participantes que han sido comprendidos en la investigación con el propósito de conseguir de forma ordenada comprobaciones sobre los conceptos que se originan de una problemática de investigación, previamente establecida.

Para Arenal (2019), La encuesta es una técnica de recogida de datos que se emplea mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de sujetos y en donde su puede conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de aquellos, para lo cual se realizan una serie de preguntas sobre uno a varios temas de la muestra.

2.6.2. Cuestionario

La recogida de los datos según Hernández & Mendoza (2018), se realiza mediante un cuestionario, que es un instrumento de recolección de los datos (de medición) y bajo la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante el cuestionario donde es característico el anonimato del sujeto.

2.6.3. Escala de Likert

Para la presente investigación se utilizó la técnica de Likert que tiene como finalidad, según el autor Martínez (2014), la sistematización de los individuos a lo largo de un continuo. Las variaciones sistemáticas halladas en las respuestas brindadas por los colaboradores son atribuibles a las diferencias individuales que pueden existir entre ellos pudiendo evaluar dichas diferencias, de la misma forma aprueba conocer el grado de conformidad del encuestado acerca de un objeto, que sirve como estímulo. Dentro de esta escala, se consideran 5 categorías de afirmaciones, que son: “totalmente en desacuerdo”; “en desacuerdo”; “no sabe/no opina”; “de acuerdo”; “totalmente de acuerdo”.

Tendencia desfavorable a favorable: para los autores Hernández & Mendoza (2018), los estudios cuantitativos buscan que la atribución de las características y las tendencias del investigador se reduzca al mínimo posible, siendo esta situación ideal para una investigación. Es un método para analizar los datos estadísticos y el comportamiento de la muestra, reconociendo si esta es favorable o desfavorable durante el periodo de tiempo definido, ofreciendo una información valiosa.

Para la presente investigación, se eligió la técnica de encuesta que lleva por título “Encuesta para determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una municipalidad distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021, Se recolectó información relevante proporcionada por los colaboradores. El instrumento aplicado es el cuestionario que contó con 20 ítems que están relacionados con las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.

Encuesta acerca de la Satisfacción Laboral

DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL

1. Las oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria le permiten desarrollar una línea de carrera.
2. Se encuentra usted satisfecho por las labores que realiza por sí mismo
3. Existen oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria de llevar a cabo labores en la cuales usted puede destacar.
4. Llega usted a alcanzar los objetivos y metas personales que se ha propuesto.
5. Se dan las oportunidades de desarrollo personal bajo el formato de capacitaciones por parte de la gerencia administrativa tributaria

DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL

6. Se brinda algún tipo de reconocimiento por la labor que realiza por parte de la gerencia administrativa tributaria
7. Las actividades que lleva usted a cabo en la gerencia administrativa tributaria son muy importantes.
8. Se encuentra usted conforme con la forma como se llevan a cabo la negociación con la gerencia administrativa tributaria para el reconocimiento de las horas extras.
9. Toma distancia con aquellos elementos que no realizan adecuadamente sus labores de acuerdo con los lineamientos de la gerencia administrativa tributaria
10. Se encuentra satisfecho con compartir las labores con sus compañeros de trabajo.

DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO

11. La distribución física del ambiente de trabajo, en la gerencia administrativa tributaria permite la realización de sus labores.
12. El ambiente y la iluminación dentro de la gerencia administrativa tributaria son los más adecuados para el ejercicio de sus labores.
13. El entorno físico y el espacio en la gerencia administrativa tributaria donde usted labora son los más seguros y convenientes.
14. Se siente usted seguro dentro del ambiente físico donde usted labora.
15. Se encuentra usted satisfecho con el centro de trabajo que representa la gerencia administrativa tributaria permitiéndole un buen desempeño en las labores diarias.

DIMENSIÓN: ESCALA REMUNERATIVA

16. Está usted de acuerdo con la remuneración económica que recibe por parte de la gerencia administrativa tributaria por las labores que lleva a cabo.
17. La gerencia administrativa tributaria contempla bonificaciones adicionales a las remuneraciones, que usted recibe aumentando considerablemente su ingreso económico familiar.
18. No está conforme con la remuneración.
19. La remuneración está equitativa con respecto a otras áreas de la municipalidad distrital de la provincia constitucional del Callao, Lima, Perú.
20. La remuneración que recibe está en relación directa a las labores por las cuales ha sido contratado.

2.6.4. Confiabilidad

La confiabilidad según los autores Hernández & Mendoza (2018), como la seguridad de las puntuaciones aprehendidas por las mismas personas que están comprendidas en la muestra cuando se las examina en diferentes ocasiones con el mismo instrumento. La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. El valor obtenido para el coeficiente permite expresar que, en la prueba piloto, el instrumento alcanzó una muy alta o elevada confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
902	20

Fuente: Elaboración propia

2.6.5. Validación

Previo a la aplicación del instrumento, este fue sometido a una validación de expertos, es decir, la revisión por parte de especialistas expertos en el contenido y metodología quienes coincidieron la conveniencia de este instrumento. Estos expertos examinaron imparcialmente el alcance de las interrogantes en el logro de los objetivos a partir de la operacionalización de la variable y realizaron sugerencias que fueron tomadas en cuenta para mejorar su estructuración del instrumento para su posterior aplicación.

2.7. Procedimiento

Se continuó a la fase aplicada de la investigación, se decidió por la utilización de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, que constó de 20 ítems.

Los autores esbozaron una encuesta en formato virtual en la plataforma google forms. Asimismo, se dirigieron a la gerencia administrativa tributaria de una municipalidad distrital de la provincia constitucional del Callao, para gestionar la autorización para llevar a cabo la recolección de datos y se procedió a aplicarla a los colaboradores, enviándoles el link de la encuesta a los participantes a través de sus smartphones.

Después de recolectados los datos, la información obtenida del cuestionario fue clasificada procedió a clasificar, tabular y codificar los mismos con la aplicación del análisis cuantitativo del programa SPSS versión 25 de IBM para identificar la frecuencia y porcentaje de los datos proporcionados y el programa Excel 2016 para la elaboración

de las tablas y figuras (gráficos), realizando la interpretación de estos y que se presentan en el capítulo III.

Los resultados se procesaron de manera objetiva obteniéndose interpretaciones confiables y fehacientes en los hallazgos.

2.8. Aspectos éticos

Se solicitó autorización a la gerencia administrativa tributaria para llevar a cabo esta investigación. El acopio de información fue voluntario y se entrevistó a los colaboradores que decidieron dar su consentimiento para su participación. Esta investigación se llevó a cabo con total honestidad, se respetó en todo momento las pautas propuestas dentro de las líneas de investigación de la Universidad Privada del Norte. La investigación no va a generar ningún tipo de incomodidad o afectar la honorabilidad de un colaborador, en relación con la sensibilidad sobre temas del entorno laboral de la gerencia administrativa tributaria, ni se van a presentar problemas de vulnerabilidad a la privacidad y conflictos dentro de la entidad.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los resultados obtenidos después de haber aplicado el cuestionario a los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una municipalidad distrital de la provincia constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.

Objetivo general: Describir los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.

Tabla 2

Resumen resultados de cuestionario acerca de la satisfacción laboral.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PORCENTAJE
Satisfacción laboral	Desarrollo personal	Desarrollo profesional.	72.50%
	Reconocimiento personal	Tareas compartidas.	83.75%
	Condiciones de trabajo	Iluminación del ambiente de trabajo.	60.00%
	Escala remunerativa	Remuneración percibida.	72.50%
	TOTAL		72.19%

Fuente: elaboración propia.

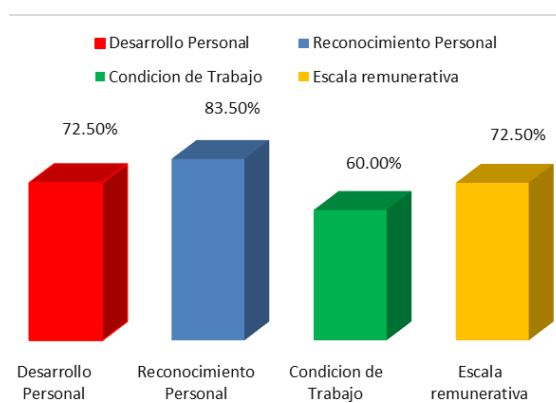


Figura 1. *Porcentaje de resultados por cada dimensión.*

Fuente: elaboración propia

Hallazgos en relación con la pregunta de investigación: Luego del análisis de la variable satisfacción laboral, en la dimensión reconocimiento personal, en su indicador: tareas compartidas, alcanzó la posición más alta con una valoración del 83.75%; en la dimensión desarrollo personal: en su indicador desarrollo profesional, obtuvo una posición alta, con una valoración del 72.50%, dentro de una tendencia favorable; la dimensión escala remunerativa: en su indicador, remuneración percibida, alcanzó una valoración del 72.50%, dentro de una tendencia desfavorable;

y finalmente la dimensión: condiciones de trabajo: en su indicador: iluminación del ambiente de trabajo. obtuvo una valoración del 60.00%.

DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL

Tabla 3

Las oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria le permiten desarrollar una línea de carrera.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	6	15.0%
En desacuerdo.	7	17.5%
No sabe/No opina.	4	10.0%
De acuerdo.	16	40.0%
Totalmente de acuerdo.	7	17.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

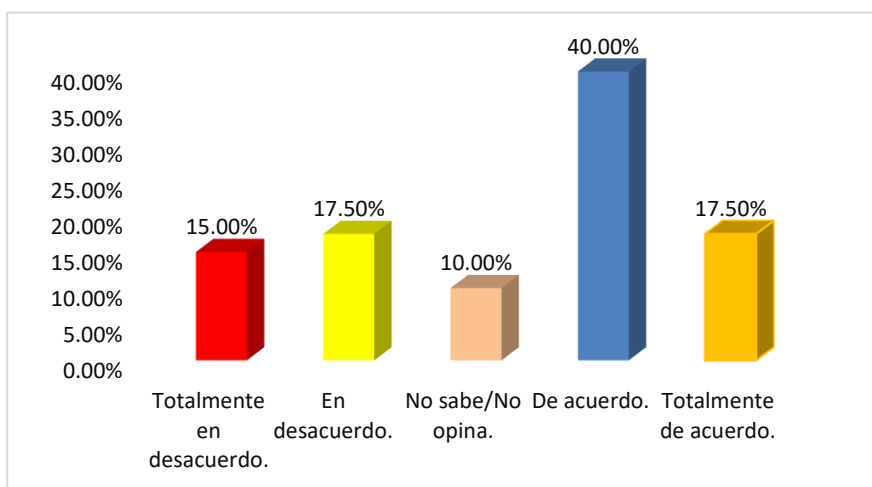


Figura 2. *Porcentaje de oportunidades de desarrollo de una línea de carrera.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 15.0% está totalmente en desacuerdo en indicar que las oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria le permiten desarrollar una línea de carrera; el 17.5% manifiestan estar en desacuerdo, el 10.0% no sabe/ no opina, el 40.0% está de acuerdo y el 17.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable que afirma que si existen las oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria le permiten desarrollar una línea de carrera. La gerencia brinda oportunidades de crecimiento personal con el propósito de desarrollar una línea de carrera en los colaboradores sin perjuicio de sus actividades.

Tabla 4

Se encuentra usted satisfecho por las labores que realiza por sí mismo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	5.0%
En desacuerdo.	11	27.5%
No sabe/No opina.	3	7.5%
De acuerdo.	14	35.0%
Totalmente de acuerdo.	10	25.0%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

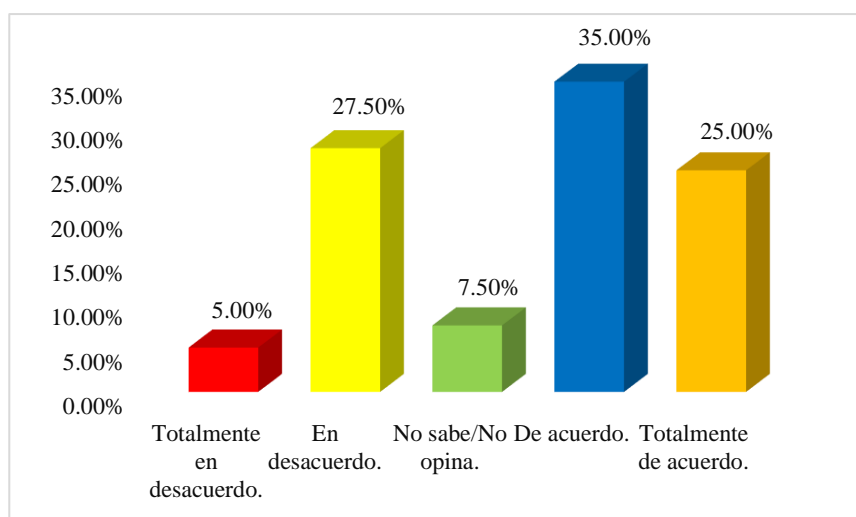


Figura 3. *Porcentaje de satisfacción laboral individual.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados derivados de la encuesta muestran que un 5.0% está totalmente en desacuerdo en indicar que se encuentran satisfechos por las labores que realiza por sí mismo en la gerencia administrativa; el 27.5% manifiestan estar en desacuerdo, el 7.5% no sabe/ no opina, el 35.0% está de acuerdo y el 25.0% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable que sostiene que los colaboradores se encuentran satisfechos por las labores que realizan por sí mismos, esto en gran medida porque cuentan con las instructivas de sus responsabilidades y existe apoyo entre áreas.

Tabla 5

Existen oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria de llevar a cabo labores en las cuales usted puede destacar.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	3	7.5%
En desacuerdo.	9	22.5%
No sabe/No opina.	4	10.0%
De acuerdo.	15	37.5%
Totalmente de acuerdo.	9	22.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

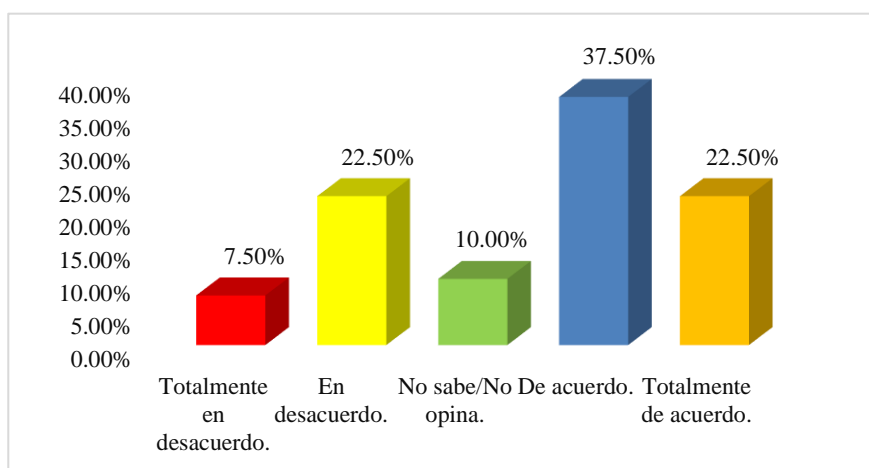


Figura 4. *Porcentaje de oportunidades laborales en las cuales se puede destacar.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta muestran que un 7.50% está totalmente en desacuerdo en indicar que existen oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria de llevar a cabo labores en las cuales pueden destacar; el 22.5% manifiestan estar en desacuerdo, el 10.0% no sabe/ no opina, el 37.5% está de acuerdo y el 22.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable que señala que existen oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria de realizar labores en las cuales pueden destacar, pudiendo desempeñar sus habilidades y conocimientos tratando de que el colaborador pueda escalar profesionalmente.

Tabla 6

Llega usted a alcanzar los objetivos y metas personales que se ha propuesto.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	3	7.5%
En desacuerdo.	6	15.0%
No sabe/No opina.	4	10.0%
De acuerdo.	24	60.0%
Totalmente de acuerdo.	3	7.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

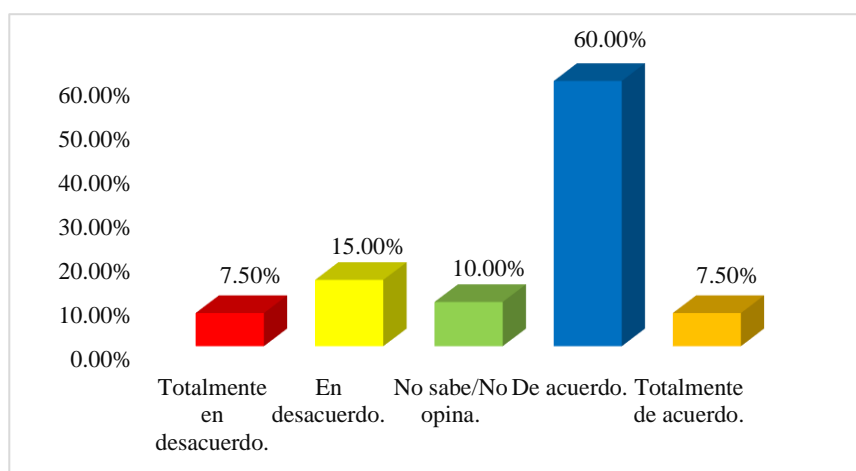


Figura 5. *Porcentaje objetivos y metas que se ha propuesto.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta muestran que un 7.50% está totalmente en desacuerdo en revelar que se llega a alcanzar los objetivos y metas personales que se han propuesto; el 15.0% manifiestan estar en desacuerdo, el 10.0% no sabe/ no opina, el 60.0% está de acuerdo y el 7.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable que señala que se llegan a alcanzar los objetivos y metas personales por parte de cada uno de los colaboradores. La gerencia administrativa convoca a reuniones en donde se trata de determinar los objetivos personales con los colaboradores buscando favorecer el logro de las metas particulares.

DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL

Tabla 7

Se brindan las oportunidades de desarrollo personal bajo el formato de capacitaciones por parte de la gerencia administrativa tributaria.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	5	12.5%
En desacuerdo.	16	40.0%
No sabe/No opina.	7	17.5%
De acuerdo.	11	27.5%
Totalmente de acuerdo.	1	2.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

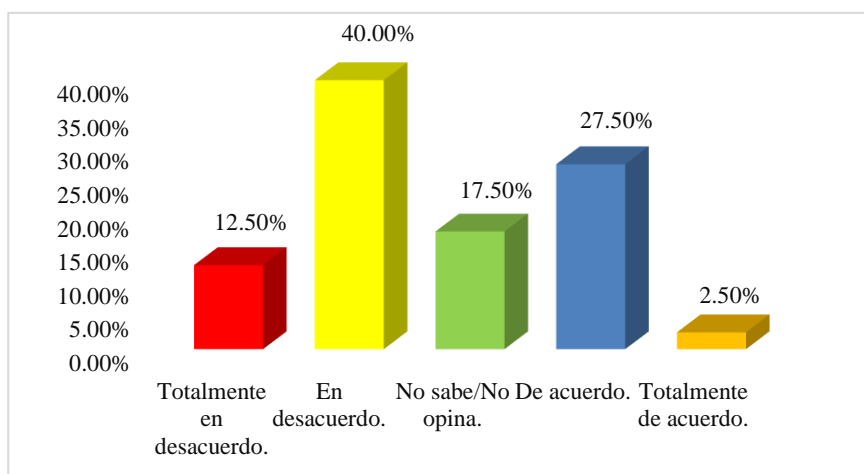


Figura 6. *Porcentaje de oportunidades de desarrollo personal bajo formato de capacitaciones.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta muestran que un 12.50% está totalmente en desacuerdo en revelar que se brindan las oportunidades de desarrollo personal bajo el formato de capacitaciones por parte de la gerencia administrativa tributaria; el 40.0% manifiestan estar en desacuerdo, el 17.5% no sabe/ no opina, el 27.50% está de acuerdo y el 2.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición desfavorable donde se señala que no se pueden

alcanzar los objetivos y metas en forma individual, por la falta de coordinación para establecer una programación de capacitaciones por parte de la gerencia administrativa.

Tabla 8

Se brinda algún tipo de reconocimiento por la labor que realiza por parte de la gerencia administrativa tributaria.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	6	15.0%
En desacuerdo.	14	35.0%
No sabe/No opina.	7	17.5%
De acuerdo.	10	25.0%
Totalmente de acuerdo.	3	7.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

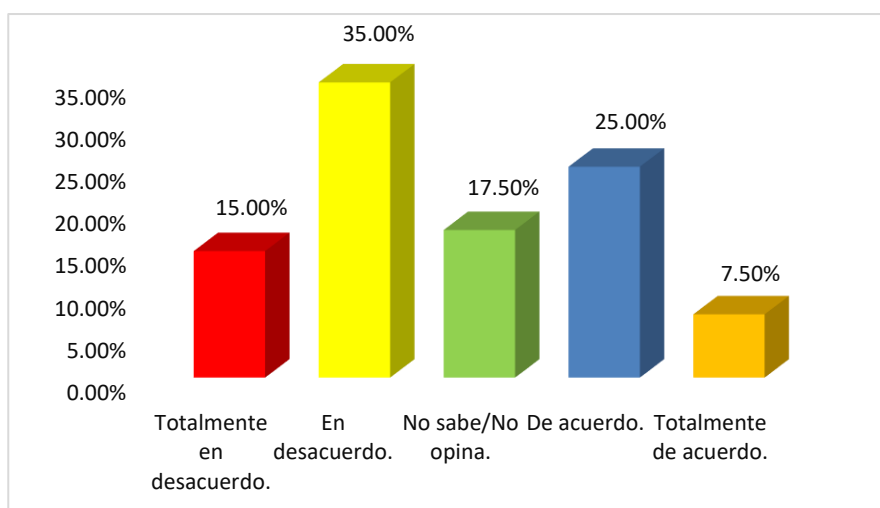


Figura 7. Porcentaje de reconocimiento laboral.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta muestran que un 15.00% está totalmente en desacuerdo en revelar que se brinda algún tipo de reconocimiento por la labor que realiza por parte de la gerencia administrativa tributaria; el 35.0% manifiestan estar en desacuerdo, el 17.5% no sabe/ no opina, el 25.0% está de acuerdo y el 7.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición desfavorable al señalar que existe una falta de reconocimiento por las labores

realizadas por parte de los colaboradores que debería llevar a cabo la gerencia administrativa tributaria.

Tabla 9

Las actividades que lleva usted a cabo en la gerencia administrativa tributaria son muy importantes.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	5	12.5%
No sabe/No opina.	5	12.5%
De acuerdo.	15	37.5%
Totalmente de acuerdo.	15	37.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

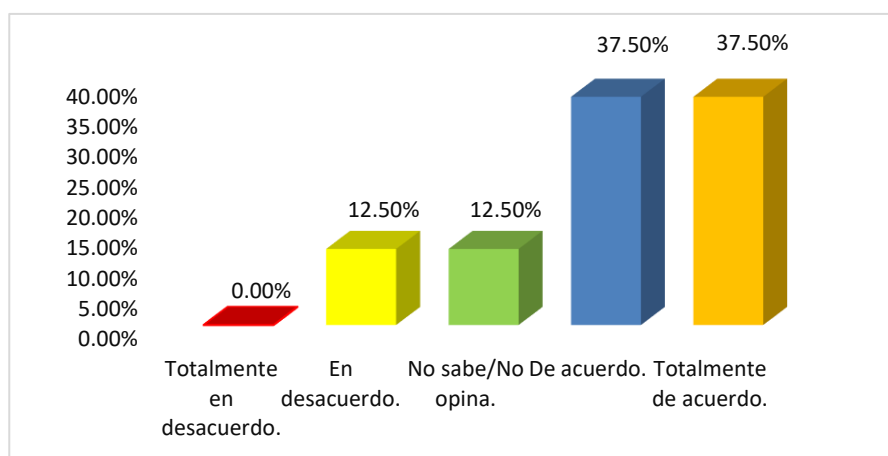


Figura 8. *Porcentaje de actividades que son consideradas importantes.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados derivados de la encuesta muestran que un 12.5% está en desacuerdo en señalar que las actividades que llevan a cabo los colaboradores en la gerencia administrativa tributaria son muy importantes; el 12.5% no sabe/ no opina, el 37.5% está de acuerdo y el 37.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable que señala que las actividades que realizan los colaboradores dentro de la gerencia administrativa tributaria son muy importantes, poniendo en práctica sus conocimientos para experiencia laboral.

Tabla 10

Se encuentra usted conforme, con la forma como se llevan a cabo la negociación con la gerencia administrativa tributaria para el reconocimiento de las horas extras.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	11	27.5%
En desacuerdo.	14	35.0%
No sabe/No opina.	3	7.5%
De acuerdo.	10	25.0%
Totalmente de acuerdo.	2	5.0%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

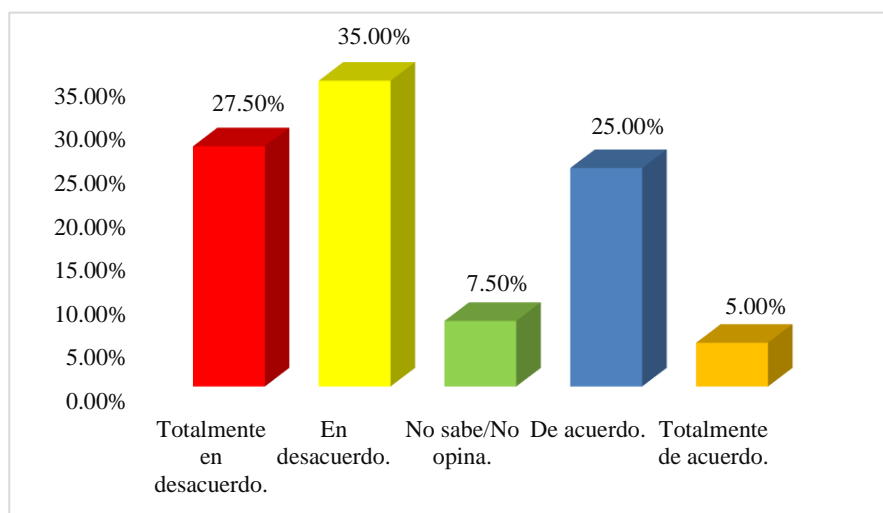


Figura 9. *Porcentaje de conformidad con la negociación para el reconocimiento por las horas extras.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados derivados de la encuesta muestran que un 27.5% está totalmente en desacuerdo en señalar que se encuentran conformes, con la forma como se llevan a cabo la negociación con la gerencia administrativa tributaria para el reconocimiento de las horas extras; un 35.0% revela estar en desacuerdo, el 7.5% no sabe/ no opina, el 25.0% está de acuerdo y el 5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición desfavorable con respecto a las negociaciones de la gerencia administrativa tributaria para el reconocimiento de las horas extras, los

colaboradores tienen la necesidad de gestionar sus actividades dentro y fuera del horario por la carga laboral que les asigna la gerencia administrativa tributaria.

Tabla 11

Toma distancia con aquellos elementos que no realizan adecuadamente sus labores de acuerdo con los lineamientos de la gerencia administrativa tributaria.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	5.0%
En desacuerdo.	7	17.5%
No sabe/No opina.	11	27.5%
De acuerdo.	16	40.0%
Totalmente de acuerdo.	4	10.0%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

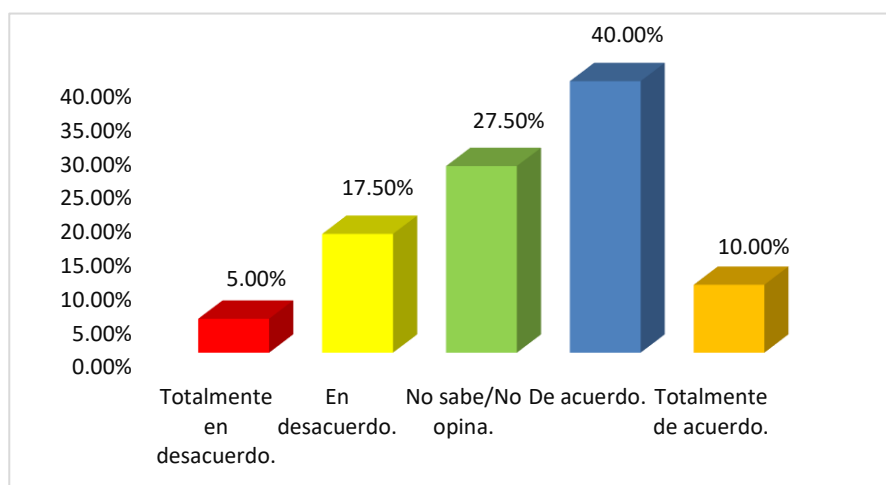


Figura 10. *Porcentaje de distanciamiento con elementos que no realizan adecuadamente sus labores.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 5% está totalmente en desacuerdo en señalar que toman distancia de aquellos elementos que no realizan adecuadamente sus labores de acuerdo con los lineamientos de la gerencia administrativa tributaria; un 17.5% revela estar en desacuerdo, el 27.5% no sabe/ no opina, el 40.0% está de acuerdo y el 10.0% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable que revela que un elevado número de colaboradores toman distancia de aquellos elementos que no trabajan adecuadamente en conformidad con los lineamientos de la gerencia administrativa tributaria, al

encontrarse dentro del área los colaboradores tienen conocimiento cuáles son sus herramientas de trabajo lo cual les permite desarrollar sus funciones.

Tabla 12

Se encuentra usted satisfecho con compartir las labores con sus compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	2	5.0%
En desacuerdo.	2	5.0%
No sabe/No opina.	5	12.5%
De acuerdo.	21	52.5%
Totalmente de acuerdo.	10	25.0%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

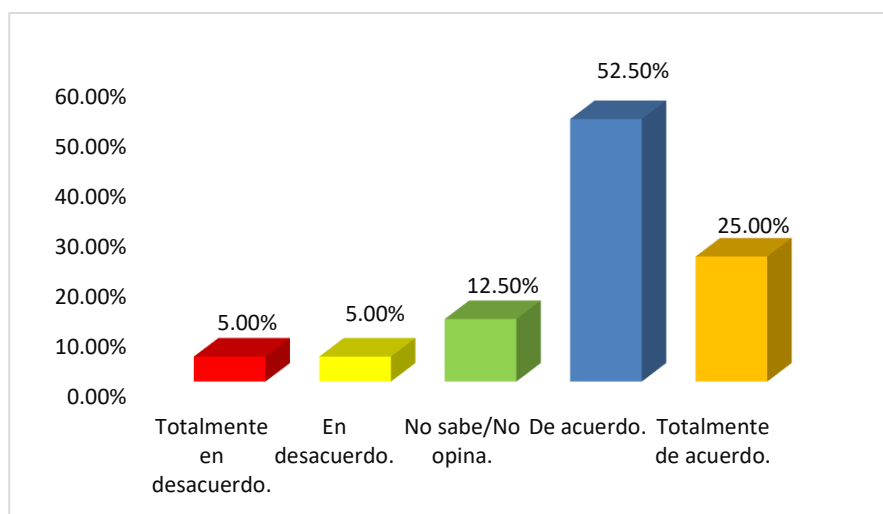


Figura 11. *Porcentaje de responsabilidad conjunta de las labores.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 5% está totalmente en desacuerdo en manifestar que se encuentran satisfechos en compartir las labores con los compañeros de trabajo de la gerencia administrativa tributaria; un 5% revela estar en desacuerdo, el 12.5% no sabe/ no opina, el 52.5% está de acuerdo y el 25.0% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable que dejar ver que una mayoría se encuentra satisfechos con

compartir las labores con sus compañeros de trabajo, la comunicación entre los colaboradores se lleva a cabo en forma eficiente dentro de sus labores en la gerencia administrativa tributaria.

DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO

Tabla 13

La distribución física del ambiente de trabajo, en la gerencia administrativa tributaria permite la realización de sus labores.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	3	7.5%
En desacuerdo.	11	27.5%
No sabe/No opina.	10	25.0%
De acuerdo.	13	32.5%
Totalmente de acuerdo.	3	7.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

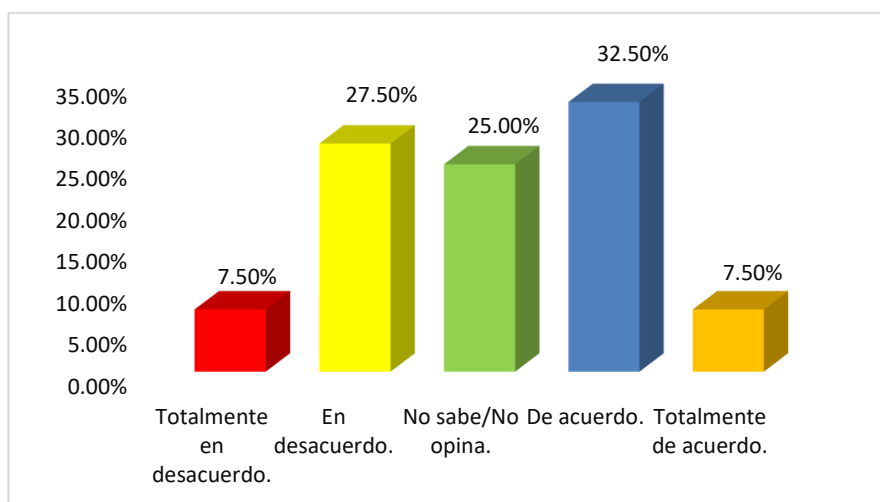


Figura 12. *Porcentaje de distribución física del ambiente de trabajo.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 7.5% está totalmente en desacuerdo en manifestar que se encuentran satisfechos con la distribución física del ambiente de trabajo de la gerencia administrativa tributaria; un 27.5% revela estar en desacuerdo, el 25.0% no sabe/ no opina, el 32.5% está de acuerdo y el 7.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una

posición favorable que deja ver, que una mayoría se encuentra satisfechos con la distribución física del ambiente de trabajo, lo cual como se indica, los colaboradores tienen un ambiente laboral fuera de riesgos.

Tabla 14

El ambiente y la iluminación dentro de la gerencia administrativa tributaria son los más adecuados para el ejercicio de sus labores.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	5	12.5%
En desacuerdo.	8	20.0%
No sabe/No opina.	6	15.0%
De acuerdo.	19	47.5%
Totalmente de acuerdo.	2	5.0%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

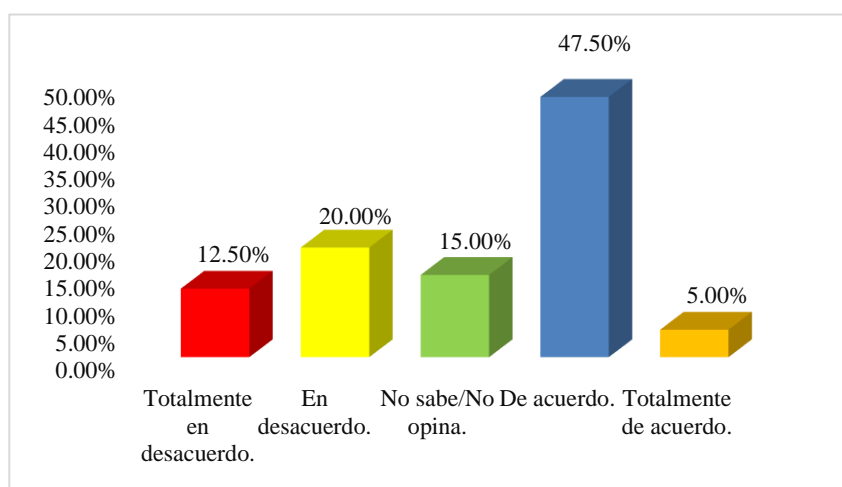


Figura 13. *Porcentaje de satisfacción con respecto al ambiente e iluminación para el ejercicio de las labores.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 12.5% está totalmente en desacuerdo en manifestar que se encuentran satisfechos con el ambiente y la iluminación dentro de la gerencia administrativa tributaria y que son los más adecuados para el ejercicio de sus labores, un 20.0% revela estar en desacuerdo, el 15.0% no sabe/ no opina, el 47.5% está de acuerdo y el 5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable con respecto a la satisfacción

con el ambiente y la iluminación dentro de la gerencia administrativa tributaria, siendo los más adecuados para el ejercicio de sus labores, ya que se cuenta con un área de abastecimiento que se encarga de verificar las necesidades de cada área dentro de la municipalidad.

Tabla 15

El entorno físico y el espacio en la gerencia administrativa tributaria donde usted labora son los más seguros y convenientes.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	5	12.5%
En desacuerdo.	14	35.0%
No sabe/No opina.	5	12.5%
De acuerdo.	13	32.5%
Totalmente de acuerdo.	3	7.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

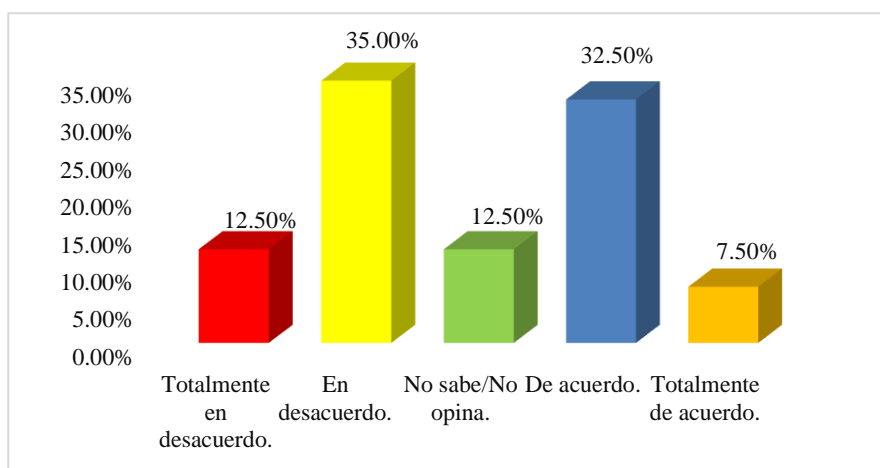


Figura 14. *Porcentaje de conveniencia y seguridad del entorno físico.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 12.5% está totalmente en desacuerdo en manifestar que se encuentran satisfechos con el entorno físico y el espacio en la gerencia administrativa tributaria donde laboran son los más seguros y convenientes, un 35.0% señala estar en desacuerdo, el 12.5% no sabe/ no opina, el 32.5% está de acuerdo y el 7.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable con respecto al entorno físico y el

espacio en la gerencia administrativa tributaria donde laboran y que consideran seguro y conveniente, ya que se cuenta con modelos de seguridad y salud ocupacional disponibles para los servicios dentro sus labores.

Tabla 16

Se siente usted seguro dentro del ambiente físico donde labora.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	6	15.0%
En desacuerdo.	11	27.5%
No sabe/No opina.	6	15.0%
De acuerdo.	10	25.0%
Totalmente de acuerdo.	7	17.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

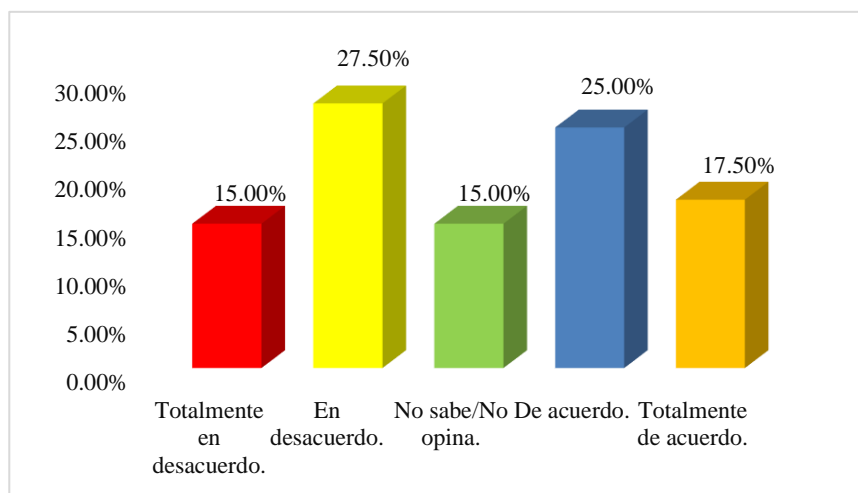


Figura 15. *Porcentaje de seguridad del ambiente físico donde se labora.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 15.0% está totalmente en desacuerdo en manifestar que se encuentran seguros dentro del ambiente físico donde laboran; un 27.5% señala estar en desacuerdo, el 15.0% no sabe/ no opina, el 25.0% está de acuerdo y el 17.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición desfavorable con respecto a la seguridad dentro del ambiente físico donde laboran, de acuerdo con la carga laboral no se cuenta

con un personal de apoyo lo cual, por lo que los colaboradores se sienten insatisfechos, expresando sus molestias a los encargados de la gerencia de administración tributaria.

Tabla 17

Se encuentra usted satisfecho con el centro de trabajo que representa la gerencia administrativa tributaria permitiéndole un buen desempeño en las labores diarias.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	3	7.5%
En desacuerdo.	8	20.0%
No sabe/No opina.	10	25.0%
De acuerdo.	15	37.5%
Totalmente de acuerdo.	4	10.0%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

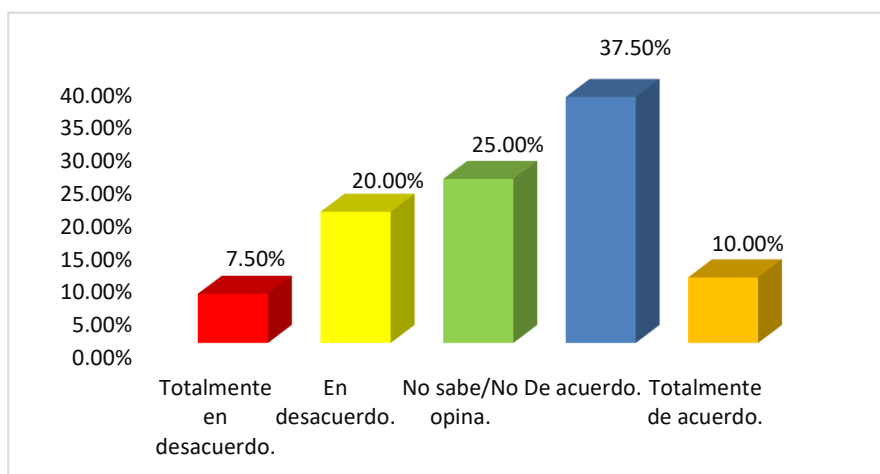


Figura 16. *Porcentaje de satisfacción con el desempeño de labores en el centro de trabajo.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 15.0% está totalmente en desacuerdo en manifestar que se encuentran satisfechos con el centro de trabajo que representa la gerencia administrativa tributaria permitiéndole un buen desempeño en las labores diarias; un 27.5% señala estar en desacuerdo, el 15.0% no sabe/ no opina, el 25.0% está de acuerdo y el 17.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable con respecto a la satisfacción con

el centro de trabajo que representa la gerencia administrativa tributaria y que les permite un buen desempeño en las labores diarias. Los colaboradores se encuentran satisfechos para poder realizar sus labores con las condiciones de trabajo que consideran que son adecuadas

DIMENSIÓN: ESCALA REMUNERATIVA

Tabla 18

Está usted de acuerdo con la remuneración económica que recibe por parte de la gerencia administrativa tributaria por las labores que lleva a cabo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	9	22.5%
En desacuerdo.	16	40.0%
No sabe/No opina.	4	10.0%
De acuerdo.	10	25.0%
Totalmente de acuerdo.	1	2.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

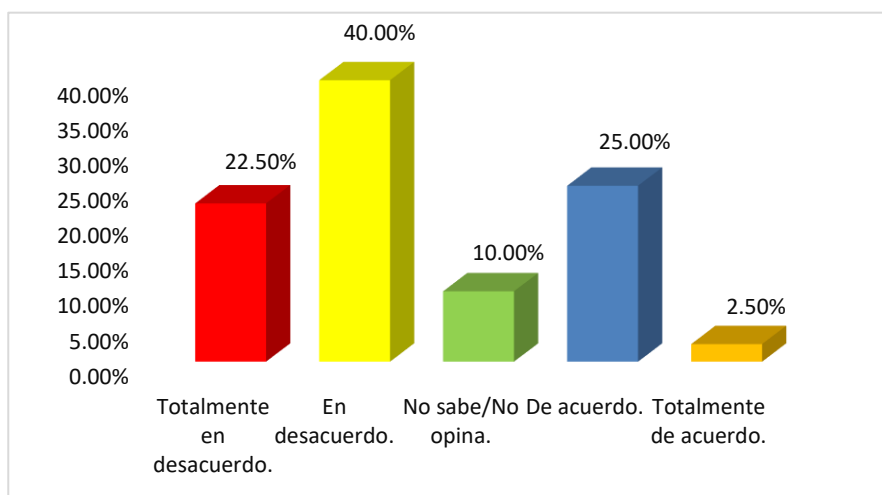


Figura 17. Porcentaje de aceptación con la remuneración económica.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 22.5% están totalmente en desacuerdo en manifestar que se encuentran satisfechos con la remuneración económica que recibe por parte de la gerencia administrativa tributaria por las labores que lleva a cabo; un 40.0% señala estar en desacuerdo, el 10.0% no sabe/ no opina, el 25.0% está de acuerdo

y el 2.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable con respecto a la satisfacción con la remuneración económica que reciben por parte de la gerencia administrativa tributaria por las labores que llevan a cabo.

Tabla 19

La gerencia administrativa tributaria contempla bonificaciones adicionales a las remuneraciones, que usted recibe aumentando considerablemente su ingreso económico familiar.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	9	22.5%
En desacuerdo.	16	40.0%
No sabe/No opina.	4	10.0%
De acuerdo.	10	25.0%
Totalmente de acuerdo.	1	2.5%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

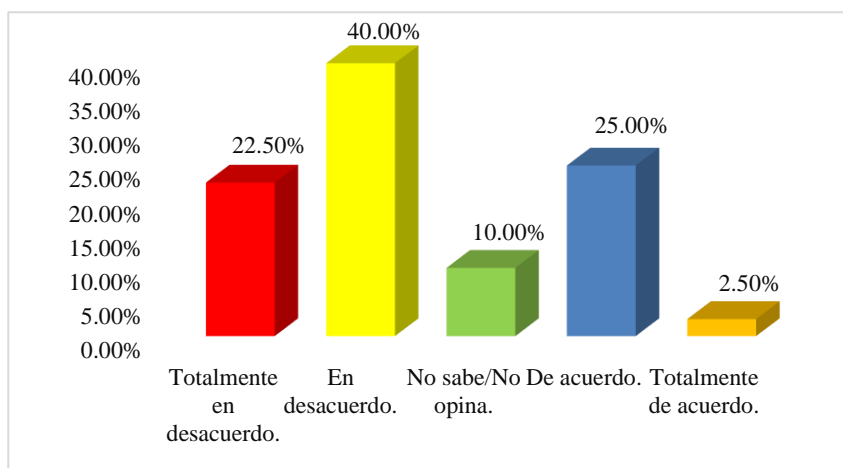


Figura 18. *Porcentaje de aceptación de bonificaciones adicionales a la remuneración.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 22.5% está totalmente en desacuerdo en manifestar que la gerencia administrativa tributaria contempla bonificaciones adicionales a las remuneraciones, que usted recibe aumentando considerablemente su ingreso económico familiar, un 40.0% señala estar en desacuerdo, el 10.0% no sabe/ no opina, el 25.0% está de acuerdo y el 2.5% está totalmente de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable con respecto al otorgamiento de bonificaciones adicionales a las remuneraciones, que reciben y que les

permitirían aumentar considerablemente su ingreso económico familiar. De acuerdo con el régimen establecido en la gerencia administrativa no se puede acceder a los locadores de una municipalidad.

Tabla 20

No está conforme con la remuneración.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	10	25.0%
En desacuerdo.	9	22.5%
No sabe/No opina.	6	15.0%
De acuerdo.	11	27.5%
Totalmente de acuerdo.	4	10.0%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

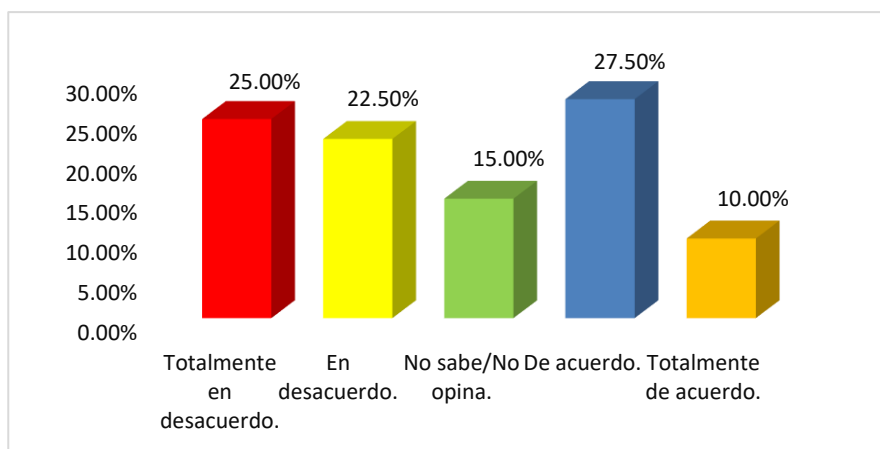


Figura 19. *Porcentaje de conformidad con la remuneración.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 25.0% está totalmente en desacuerdo en manifestar que no están conformes con la remuneración; un 22.50% señala estar en desacuerdo, el 15.0% no sabe/ no opina, el 27.50% está de acuerdo y el 10.00% está totalmente de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable con respecto a la conformidad con la remuneración por la cual los locadores de la gerencia administrativa se sienten insatisfechos por los beneficios no brindados (Planilla).

Tabla 21

La remuneración que usted recibe se encuentra equitativa con respecto a otras áreas de una municipalidad distrital de la provincia constitucional del Callao, Lima, Perú.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	12	30.0%
En desacuerdo.	14	35.0%
No sabe/No opina.	6	15.0%
De acuerdo.	8	20.0%
Totalmente de acuerdo.	0	0.0%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

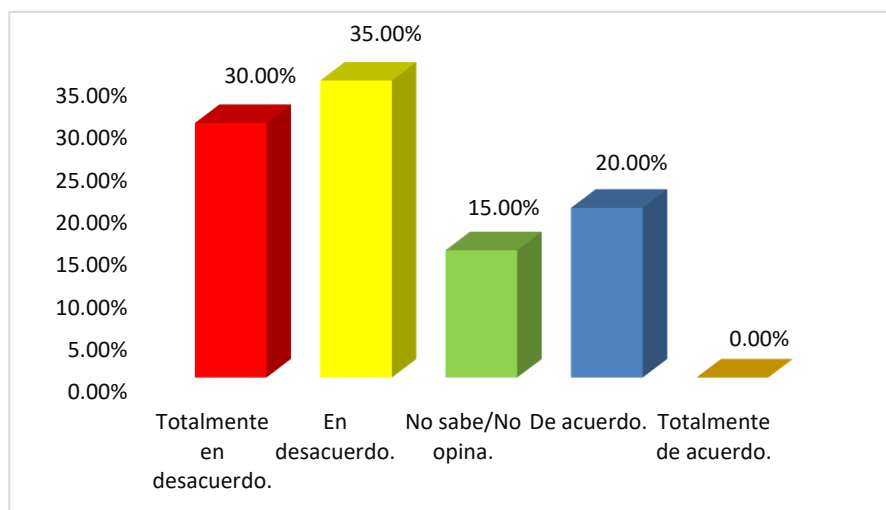


Figura 20. *Porcentaje de equidad de la remuneración con otras áreas.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 30.0% está totalmente en desacuerdo en manifestar que la remuneración que reciben se encuentra equitativa con respecto a otras áreas de una municipalidad distrital de la provincia constitucional del Callao, Lima, Perú; un 35.0% señala estar en desacuerdo, el 15.0% no sabe/ no opina, el 20.0% está de acuerdo. Se observa una tendencia desfavorable con respecto a la conformidad con la remuneración que

reciben y que se encuentra equitativa con respecto a las otras áreas de una municipalidad distrital de la provincia constitucional del Callao, Lima, Perú. La escala remunerativa no es la misma en otras áreas y por la designación de colaboradores en los puestos de confianza.

Tabla 22

La remuneración que recibe está en relación directa a las labores por las cuales ha sido contratado.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo.	10	25.0%
En desacuerdo.	14	35.0%
No sabe/No opina.	4	10.0%
De acuerdo.	10	25.0%
Totalmente de acuerdo.	2	5.0%
Total	40	100%

Fuente: elaboración propia

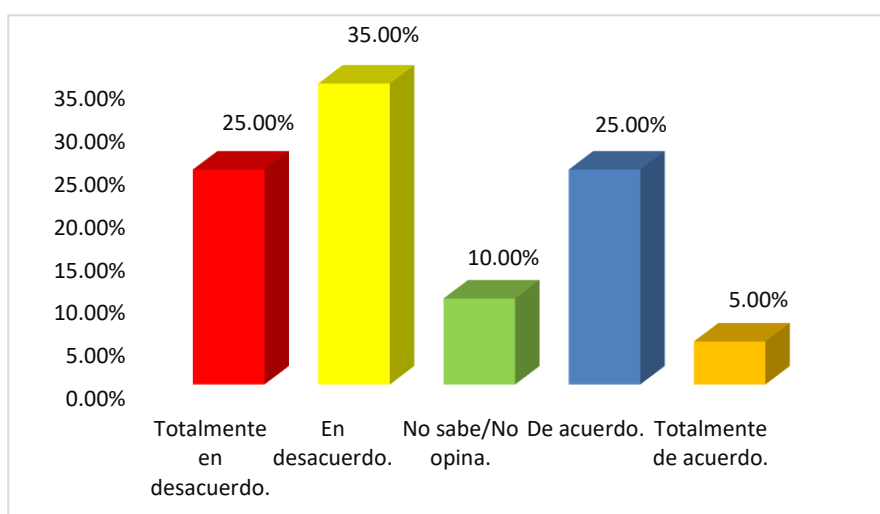


Figura 21. *Porcentaje de conformidad de la remuneración en relación con las labores.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta muestran que un 25.0% está totalmente en desacuerdo en manifestar que la remuneración que reciben está en relación directa a las labores por las cuales han sido contratado, un 35.0% señala estar en desacuerdo, el 10.0% no sabe/ no opina, el 25.0% está de acuerdo y el 5.0% señaló estar totalmente en desacuerdo. Se observa una tendencia desfavorable con respecto a la conformidad con la remuneración que reciben y que está en una relación directa a las labores por las cuales ha sido contratado. Los colaboradores de la gerencia administrativa perciben que no existe equidad entre la remuneración y la remuneración establecida por la falta de compromiso hacia el centro de labores.

Tabla 23

Resumen de resultados.

Dimensión desarrollo personal	Dimensión reconocimiento personal	Dimensión condiciones de trabajo	Dimensión escala remunerativa
<p>Los resultados obtenidos de la encuesta en la dimensión desarrollo personal se evidencia una posición alta dentro de una tendencia desfavorable, con un promedio de 72.50%, que confirma la efectividad de las reuniones de los miembros de la gerencia administrativa para determinar los objetivos personales de los colaboradores buscando favorecer el logro de las metas personales en cada uno, según se desprende del análisis de la Tabla N° 6 (p. 52).</p>	<p>Los resultados obtenidos de la encuesta en la dimensión reconocimiento personal, diseñado para la presente investigación, se evidencia una postura muy alta, con un promedio del 83.75%, según se desprende del análisis de la Tabla N° 12 (pág. 58), la mayoría se encuentra satisfechos con compartir las labores con sus compañeros de trabajo. La comunicación entre los colaboradores se lleva a cabo en forma eficiente dentro de sus labores en la gerencia administrativa tributaria.</p>	<p>Los resultados obtenidos de la encuesta en la dimensión condiciones de trabajo, diseñado para la presente investigación, se evidencia un porcentaje de aceptación, con un promedio de 60.00%, según se desprende del análisis de la Tabla N° 14 (pág. 60). El ambiente y la iluminación son los más adecuados para el ejercicio de sus labores, ya que se cuenta con un área de abastecimiento que se encarga de verificar las necesidades de cada área dentro de la municipalidad.</p>	<p>Los resultados obtenidos de la encuesta en la dimensión escala remunerativa, diseñado para la presente investigación, se observa una tendencia desfavorable, con un promedio de 72.50%, según se desprende del análisis de la Tabla N° 21 (p. 67). La escala remunerativa no es la misma en otras áreas y esta situación se da por la designación de algunos colaboradores en los puestos de confianza.</p>

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue: describir los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.

En lo relacionado a la dimensión desarrollo personal y la variable satisfacción laboral, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 6 (p. 52) se encontró que el 60.0% de los colaboradores revelaron estar de acuerdo y un 7.50% precisó estar totalmente de acuerdo en afirmar que se llega a alcanzar los objetivos y metas personales que se han propuesto. La gerencia de administración tributaria programa reuniones con carácter periódico con los colaboradores de la gerencia de administración tributaria con la intención de determinar los objetivos personales de cada uno, tratando de favorecer el logro de las metas individuales.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la presente investigación, se hallaron discrepancias con el estudio de Quintero (2018), quien halló en su investigación, en la dimensión promoción profesional, que es el grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo. (Dimensión 5): que 8 colaboradores, (26.8%) respondieron a una alta satisfacción y 22 colaboradores, (73.2%) respondieron que percibían una moderada satisfacción; por otro lado, Rubiños (2017), en su estudio encontró que el 30% de los funcionarios de la

Municipalidad Provincial de Picota, unidad de análisis donde se realizó el estudio, indican que la promoción profesional es baja, para un 60% es media y el 10% que es baja.

Todos estos resultados mencionados líneas arriba generan una implicancia con lo expresado por el reconocido autor Chiavenato (2018), quien sostiene que el desarrollo personal es un factor de impulso para todo colaborador y que está dispuesto dentro de un proceso de desarrollo de personas y que se origina por medio de la retroalimentación que es brindada por los propios colaboradores los que les permite asumir la responsabilidad total de sus propias carreras, y también por lo expresado por el autor Moreno (2018), quien manifiesta que el desarrollo profesional es el conjunto de acciones que realizan los responsables del área de gestión del talento humano para reforzar las habilidades de sus colaboradores.

En lo relacionado a la dimensión reconocimiento personal y la variable satisfacción laboral, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 12 (p. 58) se encontró que el 52.5% de los colaboradores señalaron estar de acuerdo y un 25.0% precisó estar totalmente de acuerdo en manifestar que se encuentran satisfechos en compartir las labores con los compañeros de trabajo de la gerencia administrativa tributaria. La estrategia comunicacional que se da entre los colaboradores se realiza en forma efectiva, como parte de las labores en la gerencia administrativa tributaria.

En la comparación de resultados con los antecedentes de la presente investigación se encontraron coincidencias con el estudio de Trujillo (2019), en donde un 56% de los encuestados mencionaron estar satisfechos con el reconocimiento personal que reciben, un

33% precisaron estar indiferentes y un 11% evidenciaron insatisfacción. El colaborador siente que al hacer bien su trabajo le proporciona prestigio ante sus compañeros a los cuales presta su servicio; de igual forma, Puma (2018), en su estudio halló que la mayoría de los trabajadores el 39.8% que labora en la Municipalidad Provincial de Canas percibe que con la oportunidad de progreso, a través del reconocimiento personal, se encuentran satisfechos, esto debido a que el apoyo gerencial, ascensos e información de promoción no se dan con frecuencia en la municipalidad.

Estos resultados encuentran respaldo con lo expresado por los autores españoles Sols, Fernández & Romero (2013), quienes afirman que el reconocimiento personal es un objetivo dentro de un equipo de trabajo, se puede alcanzar reconociendo en privado las contribuciones del colaborador, tratando de fomentar este reconocimiento en público dentro del equipo y “hacia arriba” con los superiores, formalizando las propuestas de los miembros del equipo.

En lo relacionado a la dimensión condiciones de trabajo y la variable satisfacción laboral, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 14 (p. 60) se encontró que el 47.5% de los colaboradores revelaron estar de acuerdo y un 5. % precisó estar totalmente de acuerdo en afirmar que el ambiente y la iluminación dentro de la gerencia administrativa tributaria son los más adecuados para el ejercicio de sus labores.

En la comparación de resultados con los antecedentes de la presente investigación se encontraron coincidencias con el estudio de Campuzano & Restrepo (2018), en lo que respecta a las condiciones físicas del puesto de trabajo (higiene, área de trabajo, iluminación,

ventilación, temperatura) se destacan las mayores calificaciones respecto a un sentimiento muy satisfactorio, y se pueden definir estas altas calificaciones para dichas variables en razón a que las empresas contratantes tienen amplia trayectoria y por ende, cumplen a cabalidad la legislación laboral, de seguridad e higiene industrial, tan es así que la iluminación de su lugar de trabajo, de 54 colaboradores, el 88.02% de la muestra mencionaron estar satisfechos, de igual forma, Bernaola (2019), en su estudio halló en las dimensiones condiciones materiales, que, de 41 trabajadores, 7 que representan el 17,1 %, considera como alto las condiciones adecuadas de desarrollar las labores. De otra parte 30 trabajadores estables que representa un 73,2% del total, considera en un nivel Medio dichas condiciones y 4 trabajadores que representa al 9,8% del total considera como Bajo dichas condiciones.

Todos estos resultados mencionados líneas arriba generan un respaldo con lo expresado por los autores Sabastizagal & Et Al (2020) quienes precisan que condiciones de seguridad y salud en el trabajo se encuentran relacionadas con la implementación de medidas que permitan eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones o daño en la salud, o daños materiales en equipos, máquinas o infraestructura de las organizaciones, asimismo, para el autor Alvarez (2015), los colaboradores tienen una gran capacidad para adaptarse a las disímiles condiciones de iluminación y que si se presentase una deficiencia en la misma producirá un aumento de la fatiga visual, una reducción en el rendimiento, un incremento en los errores y en ocasiones incluso accidentes en el trabajo.

En lo relacionado a la dimensión escala remunerativa y la variable satisfacción laboral, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 21 (p. 72) se

encontró que el 30.0% de los colaboradores revelaron estar totalmente en desacuerdo y un 35.0 % precisó estar en desacuerdo en afirmar que la remuneración que reciben se encuentra en forma equitativa con respecto a otras áreas de una municipalidad distrital de la provincia constitucional del Callao, Lima, Perú. Se observa una tendencia desfavorable con respecto a la conformidad con la remuneración que reciben. La escala remunerativa no es la misma en otras áreas y por la designación de colaboradores en los puestos de confianza.

En la comparación de resultados con los antecedentes de la presente investigación se encontraron coincidencias con el estudio de Moya (2017), quien en su estudio halló que la dimensión que genera mayor insatisfacción es la de “Sueldo”, con un 52% de los casos, que se refiere a la percepción que tiene el trabajador de su remuneración como justa, sintiéndose valorado por la empresa a través de lo percibido, y también con oportunidades de incremento salarial. En esta dimensión, un 19% presenta no insatisfacción, mientras que un considerable 29% se declara neutral; de igual forma, Monge (2021), en su investigación observó que el 76,7% (46) de los trabajadores de una municipalidad de la provincia Del Santa se ubican en el nivel regular de satisfacción en la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, el 13,3% (8) se ubica en el nivel parcial de satisfacción y el 3,3% (2) corresponde a los niveles de alta satisfacción, parcial insatisfacción y alta insatisfacción.

Estos resultados encuentran respaldo con lo expresado por los autores Yachas (2017), quien sostiene que la escala remunerativa es cuando un colaborador recibe un estipendio económico como retorno por la realización de las tareas elaboradas, por lo que la remuneración debe estar de acuerdo con una serie de categorías determinadas dentro de una

programación de pagos; de igual forma, para el autor Chiavenato (2018), la motivación y la satisfacción del personal con respecto a la remuneración dependerán en muchos casos de las equidades salariales que existan dentro de la organización.

4.2. Limitaciones

En toda investigación surgen limitaciones y los autores supieron resolverlas. Para conseguir la información acerca de los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional Del Callao, Lima, Perú, 2021, se solicitó la autorización para la recolección de datos necesarios que ayuden para finalizar este estudio, se originaron inconvenientes en los colaboradores de la Gerencia Administrativa Tributaria, ya que no estaban obligados a responder en el llenado del cuestionario que se tenía diseñado, por lo que los autores consideraron preciso conversar con cada uno de los colaboradores, haciéndoles ver los beneficios que se obtendrían de su participación en los resultados del estudio.

En la etapa final de esta investigación, debido a la pandemia del COVID-19, que azota nuestro país y a todo el planeta y tratando de cumplir con las medidas sanitarias establecidas por el gobierno para enfrentar esta difícil situación, los investigadores trataron de encontrar la forma de continuar con su investigación por lo que establecieron una programación de reuniones virtuales con su asesor por medio de la plataforma Microsoft Teams para cumplir con los avances respectivos. A pesar de las dificultades presentadas en el transcurso los autores lograron concluir con la investigación.

4.3. Implicancias de la investigación

Implicancia teórica: La implicancia teórica de este estudio está concerniente con la contribución de nociones en el área de la satisfacción laboral, con la intención de generar conocimiento, a través de los resultados obtenidos con el respaldo de los antecedentes de la investigación.

Implicancia práctica: La Implicancia práctica de esta investigación espera lograr la aplicación de los aportes y recomendaciones procedentes de los resultados obtenidos para el desarrollo de estrategias y destrezas, con la finalidad realizar correcciones teniendo como medida las dimensiones que fueron estudiadas, de esta forma, se podrá enfrentar eventuales dificultades en el desarrollo de las actividades de la gerencia de administración tributaria.

Implicancia metodológica: Es una aspiración por parte de las autoras de este estudio que el instrumento de esta investigación, el cuestionario acerca de la satisfacción laboral que ha diseñado, pueda ser aplicado como un conector que permita la evaluación continua de los colaboradores y con la intención de que este instrumento pueda ser utilizado por otras gerencias similares.

4.4. Conclusiones

PRIMERA: De acuerdo con el objetivo general: Describir los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021, en la presente investigación se ha encontrado que la dimensión reconocimiento personal, en su indicador: tareas compartidas. alcanzó la posición más alta con una valoración del 83.75%; en la dimensión desarrollo personal: en su indicador desarrollo profesional. obtuvo una posición alta, con una valoración del 72.50%, dentro de una tendencia favorable; la dimensión escala remunerativa: en su indicador, remuneración percibida, alcanzó una valoración del 72.50%, dentro de una tendencia desfavorable; y finalmente la dimensión: condiciones de trabajo: en su indicador: iluminación del ambiente de trabajo. obtuvo una valoración del 60.00%, dentro de una tendencia favorable.

SEGUNDA: Describir el desarrollo personal como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021. en donde se encontró que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se llega a alcanzar los objetivos y metas personales que se han propuesto, evidenciándose una posición alta dentro de una tendencia favorable, con un promedio de 72.50%, porcentaje que confirma la efectividad de las reuniones de los miembros de la gerencia administrativa para determinar los objetivos personales de los colaboradores buscando favorecer el logro de las metas personales en cada uno, según se desprende del análisis de la Tabla N° 6 (pág.).

TERCERA: Describir el reconocimiento personal como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021. en donde se encontró que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se encuentran satisfechos con compartir las labores con los compañeros de trabajo, evidenciándose una postura muy alta, con un promedio del 83.75%, según se desprende del análisis de la Tabla N° 12 (pág. 59), la mayoría de los empleados se encuentra satisfechos con compartir las labores con sus compañeros de trabajo. La comunicación entre los colaboradores se lleva a cabo en forma eficiente dentro de sus labores en la gerencia administrativa tributaria.

CUARTA: Describir las condiciones de trabajo como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021. en donde se encontró que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que el ambiente y la iluminación dentro de la gerencia administrativa tributaria son los más adecuados para el ejercicio de sus labores, evidenciándose un porcentaje de aceptación, con un promedio de 60.00%, según se desprende del análisis de la Tabla N° 14 (pág. 63). El ambiente y la iluminación son los más adecuados para el ejercicio de sus labores, ya que se cuenta con un área de abastecimiento que se encarga de verificar las necesidades de cada área dentro de la municipalidad.

QUINTA: Describir la escala remunerativa como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021. en donde se encontró que un alto número de colaboradores están en desacuerdo con afirmar que la remuneración que se recibe se encuentra equitativa a otras áreas de la entidad, evidenciándose una tendencia desfavorable, con un promedio de 72.50%, según se desprende del análisis de la Tabla N° 21 (pág. 66). La escala remunerativa no es la misma en otras áreas y esta situación se da por la designación de algunos colaboradores en los puestos de confianza.

REFERENCIAS

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

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

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

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

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

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

ANEXOS

Anexo N°01: SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, LIMA, PERÚ, 2021”

Tabla 24
Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021?</p>	<p>General:</p> <p>Describir los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021</p>		Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el trabajo. • Desarrollo profesional. 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Es una investigación cuantitativa, descriptiva.</p>
<p>Específicos:</p> <p>¿El desarrollo personal es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021?</p>	<p>Específicos:</p> <p>Describir el desarrollo personal como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.</p>	Satisfacción laboral.	Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones. • Percepción agradable del trabajo • Aceptación de opiniones. 	<p>Diseño de investigación</p> <p>Es de carácter no experimental, con corte transversal.</p>
<p>¿El reconocimiento personal es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021?</p>	<p>Describir el reconocimiento personal como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.</p>		Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas compartidas. • Comodidad con el ambiente físico donde labora. • La iluminación de su lugar de trabajo. 	<p>Población</p> <p>Conformada por un total de 500 colaboradores que laboran en una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú en el año 2021</p> <p>Muestra</p> <p>Es una muestra no probabilística por conveniencia y está conformada por 40 colaboradores que laboran en la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú en el año 2021.</p>
<p>¿Las condiciones del trabajo es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia</p>	<p>Describir las condiciones de trabajo como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.</p>		Escala remunerativa	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución física del ambiente trabajo. • Satisfacción salarial. 	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>

<p>¿¿La escala remunerativa es un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021?</p>	<p>Describir la escala remunerativa como un factor que interviene en la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia administrativa tributaria de una Municipalidad Distrital de la Provincia Constitucional del Callao, Lima, Perú, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración percibida. 	<p>Instrumento</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Bonificaciones. 	<p>Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 2: Encuesta acerca de la Satisfacción Laboral

		1	2	3	4	5
N°	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, No opina	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
	DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL					
1	Las oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria le permiten desarrollar una línea de carrera.					
2	Se encuentra usted satisfecho por las labores que realiza por sí mismo					
3	Existen oportunidades que le ofrecen en la gerencia administrativa tributaria de llevar a cabo labores en la cuales usted puede destacar.					
4	Llega usted a alcanzar los objetivos y metas personales que se ha propuesto.					
5	Se dan las oportunidades de desarrollo personal bajo el formato de capacitaciones por parte de la gerencia administrativa tributaria					
	DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL					
6	Se brinda algún tipo de reconocimiento por la labor que realiza por parte de la gerencia administrativa tributaria					
7	Las actividades que lleva usted a cabo en la gerencia administrativa tributaria son muy importantes.					
8	Se encuentra usted conforme con la forma como se llevan a cabo la negociación con la gerencia administrativa tributaria para el reconocimiento de las horas extras.					
9	Toma distancia con aquellos elementos que no realizan adecuadamente sus labores de acuerdo con los lineamientos de la gerencia administrativa tributaria					
10	Se encuentra usted satisfecho con compartir las labores con sus compañeros de trabajo.					
	DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO					
11	La distribución física del ambiente de trabajo, en la gerencia administrativa tributaria permite la realización de sus labores.					
12	El ambiente y la iluminación dentro de la gerencia administrativa tributaria son los más adecuados para el ejercicio de sus labores.					
13	El entorno físico y el espacio en la gerencia administrativa tributaria donde usted labora son los más seguros y convenientes.					
14	Se siente usted seguro dentro del ambiente físico donde usted labora.					

15	Se encuentra usted satisfecho con el centro de trabajo que representa la gerencia administrativa tributaria permitiéndole un buen desempeño en las labores diarias.					
DIMENSIÓN: ESCALA REMUNERATIVA						
16	Está usted de acuerdo con la remuneración económica que recibe por parte de la gerencia administrativa tributaria por las labores que lleva a cabo.					
17	La gerencia administrativa tributaria contempla bonificaciones adicionales a las remuneraciones, que usted recibe aumentando considerablemente su ingreso económico familiar.					
18	No está conforme con la remuneración.					
19	La remuneración está equitativa con respecto a otras áreas de la municipalidad distrital de la provincia constitucional del Callao, Lima, Perú.					
20	La remuneración que recibe está en relación directa a las labores por las cuales ha sido contratado.					

Anexo N°3: Imágenes de las actividades de la gerencia administrativa tributaria



Anexo N° 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: AYALA SERGIO

TITULO Y GRADO

PHD () Doctor () Magister () Licenciado () Otros (Especifique) Ingeniero

LUGAR DONDE LABORA: ICSA S.A.C.

FECHA: 16.08.22

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, LIMA, PERU, 2021”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la concreción de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TOTAL				

Sugerencias: Evaluar instrumento laboral y sexual.

Firma del experto



Sergio Ayala Neyra
 Consejo de Dirección
 INGENIERIA Y CONSTRUCCION
 BORDO KOPPER PERU S.A.C.
 D.P: 66862

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: **VICTOR ALEJANDRO NARVAEZ URIARTE**

TITULO Y GRADO

Ph.D. | Doctor | Magíster | Licenciado | Otros (Especificar): **TITULADO - ABOGADO**

LUGAR QUE LABORA: **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO**

FECHA: **04/03/2022**

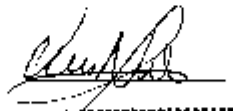
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, LIMA, PERÚ, 2021”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le estamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos de estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contestar, y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		

Elaborado por:

Firma del experto



Victor Alejandro Narvaez Uriarte
Abogado
REG. CAC 11101

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO: Mag. En Gestión Pública

Ph.D () Doctor () Magíster Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACION: “SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, LIMA, PERU, 2021”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que concuerden y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias:

.....

.....



Código Orcid: 0000-0001-9999-1390