



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores  
públicos de una municipalidad de Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Velasquez Arotinco, Elizabeth ([orcid.org/0009-0004-7413-6944](https://orcid.org/0009-0004-7413-6944))**

**ASESORAS:**

**Dra. Torres Caceres, Fatima del Socorro ([orcid.org/0000-0001-5505-7715](https://orcid.org/0000-0001-5505-7715))**

**Dra. Carbajal Bautista, Inocenta Marivel ([orcid.org/0000-0002-6047-8335](https://orcid.org/0000-0002-6047-8335))**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

**DEDICATORIA:**

Con mucho amor a mi hija, ella fue mi motivación que me impulso a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A la docente, Torres Caceres, Fatima del Socorro, por su dedicación y perseverancia en la orientación para la culminación de la tesis



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, TORRES CACERES FATIMA DEL SOCORRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023", cuyo autor es VELASQUEZ AROTINCO ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
TORRES CACERES FATIMA DEL SOCORRO <b>DNI:</b> 10670820 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5505-7715	Firmado electrónicamente por: FDTORRESCA el 24- 07-2023 17:37:43

Código documento Trilce: TRI - 0594576



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VELASQUEZ AROTINCO ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ELIZABETH VELASQUEZ AROTINCO DNI: 44990695 ORCID: 0009-0004-7413-6944	Firmado electrónicamente por: VVELASQUEZAR11 el 16-07-2023 09:39:35

Código documento Trilce: TRI - 0594575

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y Operacionalización .....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS .....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Variable Satisfacción laboral</i> .....	24
Tabla 2. <i>Dimensión Valoración sobre el Proceso de Evaluación del Desempeño</i> 25	
Tabla 3. <i>Dimensión relación con superiores, oportunidades y remuneración</i> .....	26
Tabla 4. <i>Dimensión Ambiente físico y emocional</i> .....	27
Tabla 5. <i>Dimensión Autonomía, supervisión y reconocimiento</i> .....	28
Tabla 6. <i>Dimensión Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo</i> .....	29
Tabla 7. <i>Dimensión satisfacción con respecto a la labor de la institución</i> .....	30
Tabla 8. <i>Diferencias en los niveles de satisfacción laboral</i> .....	31
Tabla 9. <i>Diferencias significativas en el proceso de evaluación de desempeño</i> ..	32
Tabla 10. <i>Diferencias significativas en el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración</i> .....	33
Tabla 11. <i>Diferencias significativas nivel ambiente físico y emocional</i> .....	34
Tabla 12. <i>Diferencias significativas nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento</i> .....	35
Tabla 13. <i>Diferencias significativas nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo</i> .....	36
Tabla 14. <i>Diferencias significativas sobre el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución</i> .....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Variable Satisfacción laboral</i> .....	24
Figura 2. <i>Dimensión Valoración sobre Proceso de Evaluación del Desempeño</i> ..	25
Figura 3. <i>Dimensión relación con superiores, oportunidades y remuneración</i> .....	26
Figura 4. <i>Dimensión Ambiente físico y emocional</i> .....	27
Figura 5. <i>Dimensión Autonomía, supervisión y reconocimiento</i> .....	28
Figura 6. <i>Dimensión Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo</i> .....	29
Figura 7. <i>Dimensión de satisfacción con respecto a la labor de la institución</i> .....	30
Figura 8. <i>Rangos promedios</i> .....	31
Figura 9. <i>Rangos promedios</i> .....	32
Figura 10. <i>Rangos promedios</i> .....	33
Figura 11. <i>Rangos promedios</i> .....	34
Figura 12. <i>Rangos promedios</i> .....	35
Figura 13. <i>Rangos promedios</i> .....	36
Figura 14. <i>Rangos promedios</i> .....	37

## RESUMEN

El estudio propuso como objetivo comparar los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una Municipalidad de Lima, 2023 considerando que en el contexto económico, profesional, organizacional y laboral es importante tener en cuenta al capital humano. La metodología representó a una de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, comparativo, descriptiva. El desarrollo de la investigación requirió de una muestra no probabilístico; que eligió de manera intencional a 150 servidores (97 del D. L. 1057 y 53 del D. L. 276). La técnica un cuestionario previamente validado. Los resultados revelaron que más de la mitad de trabajadores en régimen de Empleado con niveles de satisfacción laboral muy altos de 50.9%, mientras que los colaboradores CAS el 42.3% altos niveles de satisfacción, refiriendo adecuados niveles de satisfacción laboral en los colaboradores. Se concluye que los servidores presentan adecuados niveles de satisfacción laboral, comparativamente el 50.9% de Empleados reportan muy altos niveles de satisfacción y el 42.3% de trabajadores CAS manifiestan alto nivel de satisfacción, lo que condujo al rechazo de la hipótesis general, al evidenciar mediante el test U de M. Whitney (2126.00) que no existen diferencias significativas (Sig. 0.080) en los niveles de satisfacción laboral.

**Palabras clave:** *desempeño, evaluación, oportunidades, ambiente físico, unida de trabajo.*

## ABSTRACT

The study proposed as an objective to compare the levels of job satisfaction from the perception of public servants of a Municipality of Lima, 2023 considering that in the economic, professional, organizational and labor context it is important to take into account human capital and consider it as the resource with more value within an organization, in order to achieve success. The methodology represented an applied type, based on a quantitative approach, non-experimental, comparative, descriptive design. The development of the investigation required a non-probabilistic sample; who intentionally elected 150 I servants (97 from D.L. 1057 and 53 from D.L. 276). The technique was a previously validated questionnaire. The results of the study revealed that more than half of workers in the Employee regime with very high levels of job satisfaction where 50.9% are located, while 42.3% of collaborators CAS show high levels of job satisfaction, referring to adequate levels of job satisfaction in all employees. It is concluded that the servants present adequate levels of job satisfaction, comparatively 50.9% of Employees report very high levels of satisfaction and 42.3% of CAS workers show a high level of satisfaction, which led to the rejection of the general hypothesis, when evidencing through the M. Whitney U test (2126.00) that there are no significant differences (Sig. 0.080) in the levels of job satisfaction.

**Keywords:** *performance, evaluation, opportunities, physical environment, work unit.*

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto económico, profesional, organizacional y laboral es importante tener en cuenta al capital humano y considerarlo como el recurso con más valor dentro de una organización, en aras de alcanzar el éxito Treviño y López, (2022), entonces, la satisfacción laboral representa un indicador efectivo de la gestión que se lleva a cabo en instituciones públicas y privadas, ya que se invierte tiempo y recursos en la planificación de objetivos y las metas que se pretenden alcanzar cada año, siendo parte importante de esta realidad la participación del capital humano Saavedra y Delgado (2020), entonces la satisfacción laboral, a decir de Salazar et. al., (2021), representa la manifestación de un estado de conducta que se relaciona a las emociones y sensaciones referidas a la aplicación en un puesto de trabajo o actividad laboral y el desarrollo de esta experiencia.

A nivel mundial, y con una realidad tan cambiante y en constante evolución se requiere de personal con actitudes, valores y conductas que les permitan alcanzar un efectivo desempeño para lograr productividad y lograr satisfacción laboral por las actividades que realiza Flores, et. al., (2020), ya que las organizaciones requieren ser competitivas y encajar en el proceso de globalización general, teniendo en cuenta que el bienestar de los colaboradores juega un rol primordial dentro de la organización, un colaborador comprometido y feliz tiene una actitud eficiente hacia el trabajo Santana et. al., (2021), es evidente, que las empresas a nivel mundial han empezado a realizar cambios y se han enfocado en esfuerzos que los lleven a impulsar el desarrollo del talento humano, a partir de actividades valoradas muy reconocidas (Cabanilla et. al., 2022).

GITNUX (2023) en su informe acerca de la satisfacción laboral, reconoce que en países como la India (89%), Estados Unidos (78%), China (74%) y Reino Unido (74%) representan los países en los que los colaboradores se sienten más satisfechos con el empleo en el que se desarrollan. Mientras que en China y Polonia solo el 42% de los colaboradores dentro de las organizaciones se sienten satisfechos, pero entre los países con los indicadores más bajos de satisfacción se encuentra a Portugal (21.6%), en Alemania solo 31% de los colaboradores se siente satisfecho, basados todos estos resultados en una encuesta realizada a 32 mil

trabajadores de 17 países distintos, las causas de estos indicadores pueden ser la ausencia de seguridad en el trabajo, el poco salario, y dificultad de ascenso aunado al no reconocimiento que se les brinda dentro de las organizaciones (Finances, 2023).

En el entorno sudamericano, el estudio de Salessi, et. al., (2021) reconoce que en los últimos años se inició el análisis sobre la criticidad de la satisfacción laboral entre países como Argentina y Brasil donde se reconoce que la satisfacción laboral reacciona a la tendencia de la sociedad y a los patrones culturales de cada realidad, entonces resulta que acorde a esto en Argentina los indicadores de satisfacción son bajos, mientras que en Brasil los indicadores son medios, es decir aceptables, mientras que a través del informe de Forbes (2022), se reconoce que el 56% de los empleados en Latinoamérica desean conservar su empleo actual, ya que se sienten satisfechos con su labor y 45% planean cambiar de empleo debido al poco salario (59%), no evolución profesional (40%) y ausencia de seguridad en el empleo (38%). Finalmente el Informe de ADP Research Institute, (2020) reconoce que en Chile el 83% de los trabajadores desea realizar en algún momento un cambio de trabajo al no alcanzar la satisfacción laboral.

Durante muchos años se ha considerado los recursos humanos como el soporte administrativo de empresas que buscan crecer y desarrollarse. En países como Colombia, se percibe que se ha propuesto mejores remuneraciones salariales en los diversos sectores económicos, a fin de lograr que el talento humano mire a una empresa u organización como un nicho laboral atractivo y en el que alcance niveles de satisfacción laboral efectivos que le permitan brindar eficiencia en el desarrollo de sus actividades, siendo este indicador el principal factor de retención del talento humano Martínez (2021), del mismo modo, se reconoce que existen factores que permiten alcanzar la satisfacción laboral: desarrollo profesional y relacional, compensación psicológica, retribución viable y valor añadido (Aragonez, 2022).

En el entorno nacional, Ackermann International reconoce en la Encuesta de Satisfacción Laboral Nacional del 2020, solamente el 24% de los colaboradores se siente feliz en sus trabajos siendo este indicador una clara guía a reconocer que

las organizaciones deben hacer más por sus colaboradores con el fin lograr su satisfacción laboral, considerando elementos básicos como desarrollo del liderazgo, capacitación, innovación y comunicación Diario El Peruano, (2022). Similares resultados arrojaron el estudio de Dench acerca de Satisfacción Laboral en el 2020 en el que se reconoce que 73% de los colaboradores peruanos desean cambiar su empleo actual, 26% señalan que se debe al agotamiento, 24% consideran que se debe a un mal clima laboral, 20% refieren como causa la incertidumbre empresarial en el país y el 15% refieren que se debe a los bajos salarios que perciben (Diario El Comercio, 2022).

En el sector público nacional, Bohórquez (2020) reconoce que no existe programas de motivación e incentivos laborales dentro de las organizaciones, esta es una dificultad palpable en todas las instituciones, haciendo difícil que se alinee el desarrollo de las múltiples actividades de los colaboradores dentro de las organizaciones a la par de que el personal logre trabajar satisfactoriamente. El capital humano que desea captarse para atender en el sector público debe pasar por procesos de selección, capacitación, ser motivado en las actividades a realizar, ser valorado y finalmente retribuir todos estos indicadores, ya que les permite alcanzar niveles de satisfacción laboral que pueden ser medidos a fin de reconocer estadísticas de estas variables, que como municipalidad deben estar siempre en adecuados índices de valor del talento y efectiva gestión de recursos humanos (Checa, et. al., 2020).

En el entorno institucional, en las municipalidades como una organización gubernamental se encuentra al servicio de la población por lo que se requiere de personal idóneo y capacitado, en constante preparación, incentivos, desarrollo y adecuada motivación para ofrecer un buen servicio, si se percibe inadecuadas compensaciones económicas, poco reconocimiento de sus actividades laborales empieza a aparecer la desmotivación y poco ánimo de realizar actividades en consecuencia se manifiesta la insatisfacción laboral, Dávila (2022). Como todo lo narrado en el entorno nacional, se percibe de manera general un ambiente poco idóneo de satisfacción laboral, resulta interesante poder comparar los niveles de satisfacción laboral que se desarrollan en la organización, por lo que se propone el desarrollo del estudio.

Todo lo mencionado previamente permite que se formule las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023? Y desde el enfoque específico: (1) ¿Cuál es el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño?, (2) ¿Cuál es el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración?, (3) ¿Cuál es el nivel de ambiente físico y emocional?, (4) ¿Cuál es el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento?, (5) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo? y (6) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución?

La justificación técnica, se basa en el uso de los resultados recogidos que sirvan para posteriores estudios como antecedente y documento de consulta; es importante en este momento mencionar la Política Nacional de Empleo Decente dictada por el MTPE (2021). en la que acerca de la satisfacción laboral se reconoce como una cualidad adquirida a partir de la necesidad de lograr los objetivos que se propone cualquier organización de la mano de su capital humano.

Se tiene justificación social, se basa en el logro de resultados a fin de reconocer las diferencias y niveles de la variable elegida y proponer en la organización que se plantee y ejecute estrategias de mejora de la realidad. Como indican Ñaupas et al., (2014) lo que pretende un estudio es resolver los problemas que puedan afectar a los servidores de la entidad edil respecto a alguna situación adversa que se les presente en el entorno laboral.

Se justifica metodológicamente, ya que como reconoce Blanco, M. y Villalpando, (2012) pues se propone desarrollar desde diversas estrategias el reconocimiento y ejecución del estudio, inicialmente basado en la revisión de estudios previos sobre los que se sustenta la narración de la realidad y la obtención de los resultados a partir del instrumento este será recogido de estudios previos que garantizan sea un instrumento validado.

Se propone como O.G. es comparar los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023 y de manera específica: (1) Comparar el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño, (2) Comparar el nivel de relación con superiores,

oportunidades y remuneración, (3) Comparar el nivel del ambiente físico y emocional, (4) Comparar el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento, (5) Comparar el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo y (6) Comparar el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución.

La H.G. que planteamos es que existe diferencia significativa en los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023, y de manera específica (1) Existe diferencia significativa sobre el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño, (2) Existe diferencia significativa sobre el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración, (3) Existe diferencia significativa sobre el nivel del ambiente físico y emocional, (4) Existe diferencia significativa sobre el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento, (5) Existe diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo y (6) Existe diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución.

## II. MARCO TEÓRICO

Desde la realidad nacional, se menciona el estudio de Mulatillo (2022) desarrollaron una investigación que desde el enfoque metodológico contó con diseño no experimental descriptivo con enfoque cuantitativo de corte transversal, basada en el objetivo de reconocer cómo se relaciona la satisfacción laboral y el desempeño de colaboradores en la Municipalidad de San Ignacio en la ciudad de Trujillo, la población muestral la conformaron un total de 70 empleados administrativos de una municipalidad, se aplicó un instrumento que al Alfa de Cronbach respondió con 0,916 de confiabilidad, siendo aplicable. Los resultados recogidos reconocen que existe correlación entre las variables y que 57.1% de los empleados mostraron un nivel medio de satisfacción laboral. Concluye que dichos empleados no están totalmente satisfechos en sus áreas laborales y esto se refleja en el desempeño de sus tareas y actividades.

Barnett (2022), propuso desarrollar un estudio básico, cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, cuyo objetivo fue indagar la relación existente entre gestión del capital humano y el nivel de satisfacción laboral, la población muestral la conformaron 70 empleados administrativo de una municipalidad, quienes respondieron a una encuesta sobre satisfacción laboral, que resultó con valores de 0,897 de Alpha de Cronbach, siendo aceptable para su aplicación. Los resultados permiten reconocer que a la variable satisfacción laboral 23.9% de los colaboradores se encontraban satisfechos laboralmente, 23.8% afirman estar conformes laboralmente. El estudio concluye que si es importante el buen manejo de la gestión del recurso humano para lograr satisfacción laboral entre los trabajadores.

Espino (2019) desarrolló una investigación que contempló el enfoque metodológico cuantitativo, descriptivo, correlacional, con el objetivo de reconocer cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores, la muestra estuvo conformada por 35 empleados adscritos a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción de Empleos, a quienes se les aplicó una encuesta cuyo resultado en Alfa de Cronbach fue 0,854 de confiabilidad, siendo aplicable y confiable. Los resultados recogidos reconocen que solo el 37 % de los colaboradores manifiestan estar satisfechos en el entorno laboral. Se concluye que

los trabajadores no manifiestan satisfacción laboral en su mayoría, recomendándose a la institución mejorar los aspectos organizacionales y estrategias para mejorar la realidad.

Además, el estudio de Santisteban (2022) con una metodología cuantitativa, básica, de nivel correlacional causal, propuso como objetivo determinar cuánto influye la satisfacción sobre la productividad de los colaboradores en una municipalidad, la muestra la compusieron 103 elementos de la empresa, a quienes se pidió responder a dos cuestionarios para medir las variables, con un Alpha de Cronbach de 0,916, es decir un instrumento confiable. Los hallazgos indicaron que el 90% de los colaboradores reconocen un nivel moderado de satisfacción laboral y 81% niveles de alta productividad. El estudio concluye que los trabajadores al manifestar mayor nivel de satisfacción laboral tienden a cumplir productivamente en las funciones que se le asignen.

El estudio de Nieto (2020) enfocada metodológicamente en un estudio cuantitativa, no experimental cuyo objetivo buscó determinar cómo la satisfacción laboral influye en la productividad en la Municipalidad Distrital de Pacora, la población muestral la conformaron 34 colaboradores de dicha entidad, el instrumento usado para recoger datos conto con la validación de juicio experto basado en el Alfa de Cronbach con resultado de 0,956 de confiabilidad, es decir aplicable. Los resultados recogidos reconocen que el 50% de los trabajadores no se encuentran satisfechos laboralmente, el estudio concluye que deben desarrollarse estrategias que permitan mejorar los índices de insatisfacción laboral pues podría influir en las actividades que se les encargan a los empleados.

El estudio lleva a reconocer antecedentes desde la realidad internacional, partiendo del estudio de Muñoz (2022), en su artículo acerca de la satisfacción laboral en los colombianos, basada en una metodología exploratoria, descriptiva que tuvo como objetivo recoger información sobre la satisfacción laboral en el mercado de personal que colabora en las diversas instituciones en Colombia, se basó en una revisión sistemática cuyos resultados indican que los empleados públicos a pesar del incremento de carga laboral durante la pandemia se sientes altamente satisfechos laboralmente en un 93.3%. El estudio concluye que los

colaboradores de las instituciones públicas satisfechos y motivados en sus instituciones.

Berrio et. al. (2022) en su artículo basado en una metodología descriptiva, transversal y cualitativa, con el objetivo de reconocer los factores que se asocian a la satisfacción laboral respecto al personal administrativo en una entidad de tipo público, a partir de sus condiciones de contratación y algún otro factor laboral en la institución. La muestra estuvo constituida por 151 personas a quienes se les aplicó cuestionarios previamente validados. Los resultados indican que el personal dentro de la organización que se encuentra calificado se siente insatisfecho laboralmente en un 66.7%, mientras que de este porcentaje el 87.2% son mujeres. El estudio concluyó que existen diversos factores que inciden sobre el nivel de satisfacción laboral de ingresos, el tipo de vinculación y la edad.

Benalcázar (2020) en su estudio de corte cuantitativa, correlacional, no experimental, propuesta con el objetivo de analizar la variable satisfacción laboral y luego cómo se relaciona respecto al desempeño del personal en una empresa del sector público, seleccionó una población de 48 colaboradores, a quienes se aplicó una encuesta que contó con la validación de juicio de expertos. Los hallazgos indicaron que en total 92% de los encuestados se encuentra satisfechos en las labores dentro de la organización, solo 8% se encuentran insatisfechos, ninguno respondió encontrarse muy insatisfecho. La conclusión del estudio indicó que la poca inconformidad se debe a las relaciones entre compañeros, promociones, procesos de supervisión, pocos conocimientos y promociones en sus puestos.

El estudio de Salas (2020) se basó en una metodología cuantitativa, descriptiva correlacional, transeccional, descriptivo y correlacional, de corte no experimental y transeccional que consideró a 70 colaboradores elegidos mediante una muestra no probabilística de tipo intencional a quienes se les aplicó un cuestionario que al Alpha de Cronbach resultó con niveles de confiabilidad de 0.86. Los resultados indicaron que los colaboradores respecto a la naturaleza de su trabajo se encuentran altamente satisfechos, acerca del pago se sienten medianamente satisfechos, ya que consideran que no es equitativo a lo que desarrollan. Se concluye que los niveles de satisfacción laboral no son satisfactorios, requiriendo

la intervención del equipo gerencial para mejorar las dimensiones como términos salariales, beneficios y recompensas entre los colaboradores.

La tesis de Andrés (2019), desarrollada desde el enfoque metodológico cuantitativo, correlacional, cuyo objetivo fue examinar los factores que ejercen influencia sobre el logro de la satisfacción laboral en el personal como herramienta de gestión pública, la muestra corresponde a 58 colaboradores administrativos de la organización en quienes se aplicó una encuesta sobre satisfacción laboral con un nivel de confiabilidad de 0.7, es decir aplicable. Los resultados recogidos reconocen que en 63% los colaboradores de la institución no se sienten satisfechos. El estudio concluyó que la satisfacción laboral se ve influenciada por la motivación, la imagen, relaciones entre el personal y el trabajo grupal, el clima organizacional y las condiciones que se manifiestan en el trabajo.

Con respecto a las teorías de la satisfacción laboral, existen muchas teorías que explican las diferentes causas de satisfacción de los trabajadores en su puesto de trabajo. Las teorías del contenido a menudo se ocupan de las necesidades y ambiciones básicas. A continuación, se describe la principal teoría que guarda relación con el estudio.

La Teoría de la Higiene del Motivador (“Teoría de los dos factores”): Desarrollada por Frederick Herzberg en 1959, en la cual recomendaba que la gratificación y la frustración del trabajo no son bordes demasiado lejanos de un espectro común. Se descomponen en todos los intentos y propósitos y dos serán completamente separados y contradictorios en términos. Las inspiraciones contienen compensaciones, ventajas, bonificaciones, aprecio y logros. Sin embargo, las consideraciones de higiene o los factores insatisfactorios comprenden los entornos de trabajo, los métodos de organización, el diseño, la comunicación, los empleadores estables, entre otros (Ahmad et. al., 2021).

Explican Ahmad et. al., (2021) que Herzberg encontró, algunos factores que eran responsables de la satisfacción y los otros que eran responsables de la insatisfacción de un empleado en su trabajo y fueron categorizados como; “Motivadores” y “Factores de higiene”. Observó que existen factores motivadores responsables de la satisfacción entre los empleados y los factores responsables de

la satisfacción eran el reconocimiento, la recompensa, la responsabilidad, la promoción y el crecimiento. Si bien los otros factores se denominaron “factores de higiene”, su presencia en la organización fue fundamental para evitar la insatisfacción entre los empleados de sus trabajos. Factores como cortes de energía, malas relaciones con los superiores y colegas, salarios bajos, políticas restrictivas, ausencia de seguridad laboral, entre otros., fueron considerados responsables de perturbar a los empleados. Por el contrario, estos factores no generan motivación entre los empleados, por lo que se separan de los factores motivadores, en ese sentido cabe destacar la percepción de los colaboradores.

Los colaboradores perciben las relaciones supervisor/empleado, el discernimiento que las llamadas de autoridad tienen sobre las estas relaciones ensayadas en la organización puede tener un efecto significativo en la naturaleza del ambiente de trabajo y decide enormemente los resultados de los ejercicios. Para salir adelante en la situación económica enfocada, las organizaciones deben comprometerse con algunas prácticas de relaciones con los empleados para impactar las observaciones de las personas para apoyar los ejercicios jerárquicos. Para que las personas autoritarias vean las relaciones con los empleados que los empleadores ensayan enfáticamente, la administración jerárquica debe poner énfasis en obtener ayuda de los empleados, tener confianza compartida y generar certeza, permitir oportunidades de afiliación, mejorar la profesión y las vías de pago, ventajas de jubilación, y medidas de readiestramiento (Madero, 2023).

También se eligió la teoría de Maslow porque proporciona una exposición realista y completa de los factores de motivación de los empleados que conducen a la satisfacción laboral. La jerarquía de necesidades comenzó a tener lugar cuando Maslow (1943) organizó la percepción y clarificó las necesidades en una jerarquía de necesidades de cinco etapas en las que el factor más importante es la necesidad básica de supervivencia. Los empleados deben satisfacer primero sus necesidades fisiológicas, que son las necesidades más bajas antes de poder pasar a la siguiente etapa de la pirámide, porque esta necesidad es la necesidad más básica que es crucial en la jerarquía de necesidades de Maslow (1954). Estas necesidades básicas serían criterios esenciales para identificar si los seres humanos están satisfechos o insatisfechos con su vida. Así, las necesidades más vitales o

primitivas que se necesitan son la supervivencia y seguridad física, que son generales a todos los seres humanos, seguidas de una necesidad que pertenece a una familia, grupo o sociedad. Además, en esta etapa, las personas requieren ánimo y socialización para estar completamente satisfechas. Maslow propuso que las necesidades del ego y la autoestima deben ensamblarse primero antes que las necesidades de autorrealización que las personas pueden lograr (Maslow, 1954).

El presente estudio está fundamentado técnicamente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU como parte de la Agenda de desarrollo sostenible 2030, asimismo en las Metas del objetivo 16 Paz, justicia e instituciones solidas en el ítem 16.6 dice “crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas” (ODS, 2022).

Por otro lado, esta la R.G.G N° 00067-2021-SERVIR-GG (2021), en el cual se aprueba el Plan de Cultura Organizacional para los años 2021 y 2022 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (ANSC) – SERVIR, el cual tiene el objetivo de fortalecer la satisfacción laboral, a través de acciones que refuercen la productividad y la motivación de los servidores y las servidoras (PCM, 2021).

La satisfacción laboral como definición permite identificar cuando las personas tienen una sensación agradable al completar su trabajo y puede tener un impacto o resultado en la evaluación de varios aspectos del trabajo. La satisfacción laboral es vital para los resultados de los empleados y de la organización porque tiene un impacto en el desempeño laboral y la salud y la longevidad de la persona. También requiere una mentalidad positiva de los empleados hacia su organización y su entorno de trabajo, por lo que conduce a un compromiso dentro de la organización, en adición, la satisfacción laboral se define por los pensamientos de personas sobre su trabajo y la organización. Además, las evaluaciones de satisfacción e insatisfacción laboral se basan en la naturaleza del trabajo y las expectativas del empleado de su trabajo. Los empleados que están satisfechos con su trabajo se desempeñarían bien en sus trabajos y se comprometerían plenamente con la organización para la efectividad organizacional y la supervivencia final. Por lo tanto, la evaluación de las personas hacia su trabajo es importante porque puede

relacionarse con los aspectos positivos y negativos basadas en el contenido del trabajo (Tefera, 2021).

Diferentes autores e investigadores tienen diferentes enfoques para definir la satisfacción laboral. Algunas de las definiciones más comúnmente citadas sobre la satisfacción laboral incluyen: Spector (1997) quien definió satisfacción laboral como aquel grado en que a una persona le gusta su trabajo. Armstrong (2014) afirma que la satisfacción laboral hace referencia a las actitudes y los sentimientos que una persona tiene sobre su trabajo. Además, puede considerarse con un determinante de la satisfacción con la vida, ya que las experiencias en el trabajo influyen en la percepción del trabajo Davis, J.; & Newstorm, (1985), Locke (1976), la describió como un estado de emoción y placer positivo que es el resultado de evaluar su trabajo o de las experiencias en el ámbito laboral.

El concepto de satisfacción laboral ha sido desarrollado por varios académicos e investigadores de diferentes maneras. La mayoría de las veces, la definición de satisfacción laboral que se usa ampliamente en diferentes organizaciones es dada por Robbins y Judge, (2017), quienes la definieron como el sentimiento positivo sobre el trabajo que proviene del momento en que se evalúe su trabajo. También la percepción individual sobre su trabajo proviene de la diferencia entre lo esperado y el real resultado de los trabajos. El término satisfacción laboral describe el sentido y la actitud de los empleados con respecto a sus trabajos. El grado de satisfacción se explica en dos extremos que son la satisfacción extrema negativa y la satisfacción extrema positiva. Armstrong (2014) en su manual de práctica de gestión de recursos humanos definió la satisfacción laboral como el sentimiento y la actitud de las personas hacia su trabajo. También mencionó que la satisfacción de los empleados es el resultado de una actitud positiva y favorable hacia el trabajo y la insatisfacción laboral es la consecuencia de una actitud negativa y desfavorable.

La satisfacción de los empleados en cualquier organización tiene el efecto más importante en su desempeño. Cuando a una persona le gusta mucho su trabajo, tendrá una mayor satisfacción laboral. Esta satisfacción conlleva a que se incremente la productividad en los trabajadores y la recopilación de la productividad individual puede crear un gran éxito en el lugar de trabajo. Por eso, los gerentes de

cualquier organización prestan mayor atención a los factores que hacen que aumente la satisfacción de los empleados. Por lo tanto, las organizaciones deben facilitar un buen ambiente de trabajo para que sus empleados se perciban cuando son recompensados, promovidos y beneficiados por su éxito dentro de la organización. Si existieran empleados satisfechos en cualquier organización, crearían estabilidad en el lugar de trabajo, desarrollarían las relaciones con los compañeros de trabajo y fomentarían la formación de un entorno de trabajo. Debido a esta organización, la productividad y la rentabilidad están aumentando, el buen supervisor y la relación subordinada mejoran, y la rotación de empleados y el ausentismo disminuyen (Ribeiro y Marra, 2021).

Según Milana (2018), la satisfacción laboral de los empleados ha sido una fuerza impulsora sobre la cual la gerencia puede presumir sobre la producción de su organización. Hay varios determinantes dentro de la satisfacción de los trabajadores, pero los más importantes deben incluir la relación entre lo que el empleado está agregando en términos de valor para la organización y qué tan satisfecho está con el desempeño laboral actual. La satisfacción de los empleados en las organizaciones competitivas sitúa a los empleados como el principal factor diferenciador de éxito. El desafío que enfrentan las organizaciones parece ser el desarrollo de una base efectiva de empleados que se destaquen en el desempeño a través de la gestión de empleados.

Habiendo definido la variable de estudio (Satisfacción laboral), a continuación, se definen las dimensiones que la conforman:

Dimensión 1. *Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño*, la evaluación del desempeño se ha definido de varias maneras. Según el autor Ivancevich, et. al., (2013), la definieron como, aquella “actividad utilizada para determinar la medida en que un empleado realiza el trabajo de manera efectiva. Más específicamente, una evaluación formal del desempeño es un sistema establecido por la organización para evaluar de manera regular y sistemática el desempeño de los colaboradores”. Al definir, se clasificó entre sistemas formales e informales de evaluación del desempeño. Por lo tanto, el sistema informal es asistemático, no planificado, caótico, aleatorio y no metódico. Por otro lado, el

sistema formal es prescrito, oficial e intencional en su diseño y tiene un propósito u objetivo específico, en ese contexto, va a comprender los aspectos a evaluar y el proceso de evaluación (Benites, 2019).

Dimensión 2. *Relación con superiores, oportunidades y remuneración.* La relación laboral se refiere a la asociación entre el empleador y el empleado, tanto formal como informalmente, en todas las interacciones prácticas. Según Armstrong (2014), las relaciones con los empleados consisten en todas las interacciones directas del departamento de recursos humanos y los empleados. A veces, se reconocen los convenios colectivos entre empleadores y sindicatos Marin (2020). Sobre los efectos de las relaciones supervisor/empleado, la relación con los empleados es vital para decidir la presentación de los empleados, lo cual incluyen las oportunidades y remuneración. Una organización significativa con empleados se puede hacer a través de empleados progresistas, satisfacción laboral, correspondencia exitosa, relaciones con autoridad, excelentes condiciones de trabajo que permitan disposiciones y negociaciones laborales con correspondencia convincente. Un compromiso crucial de los empleados es la ejecución suficiente. La satisfacción de un empleado por su compromiso depende de cuánto estén de acuerdo la gerencia y los empleados sobre lo que hace que las situaciones sean aceptables (Barquero, 2021).

Dimensión 3. *Ambiente físico y emocional.* Los factores ambientales del lugar de trabajo, como las condiciones físicas, apoyo administrativo, el grupo de trabajo, la recompensa en el lugar de trabajo, el estilo de liderazgo, el equilibrio entre la vida laboral y la capacitación, tienen su propio impacto en el desempeño de los empleados en las organizaciones. Las instituciones gubernamentales están entre las organizaciones en donde existe una competencia feroz; el empleador se enfrenta al reto de atracción, retención y motivación a los colaboradores. Estos empleados se enfrentan a una multitud de problemas en relación con su entorno de trabajo. Esto es especialmente en términos de movilidad en el lugar de trabajo y compensación. Para alcanzar su máximo rendimiento organizacional, las municipalidades tienen que tener la capacidad de construir ambientes laborales donde los empleados estén motivados para trabajar (Aragaw, 2022).

Dimensión 4. *Autonomía, supervisión y reconocimiento*. La satisfacción laboral con respecto a la autonomía, trata sobre la capacidad que tienen los colaboradores al momento de decidir en su trabajo, asumiendo la responsabilidad de las consecuencias que éstas impliquen. La autonomía en puesto de trabajo, se refiere a que los trabajadores puedan actuar con base al método de trabajo y lo que creen conveniente, con cierta libertad para tomar sus propias decisiones, para lo cual debe existir una constante supervisión y quienes tienen esa función deben contar con capacidad para dirigir, esto genera beneficios a los empleados como lo son la confianza en sí mismos, motivación y estabilidad tanto emocional como laboral (Chiang Vega et. al., 2017)

Dimensión 5. *Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo*. Según Robbins y Judge, (2017) explica que viene a ser un sentimiento positivo que siente respecto a la unidad de trabajo o puesto de trabajo propio, como resultado al evaluar determinadas características que éste posee. La satisfacción con las oportunidades de desarrollo, estas abarcan aspectos tales como el desarrollo profesional, subir de puesto, reconocimiento y capacitación continua. También implican otros beneficios que deben ser dados de manera justa a todos los trabajadores logrando así una buena relación entre los miembros, para que esto se cumpla la organización debe estar abierta a la atención de sugerencias.

Dimensión 6. *Satisfacción con respecto a la labor de la institución*. La institución se compone de diversos elementos, el entorno administrativo (superiores) y el entorno del capital humano (colaboradores), lograr el respeto por el valor dentro de la institución busca que gestión administrativa concatene con el capital humano, a fin de que cualquier organización alcance los objetivos y metas que se propone periódicamente. Se reconoce que la labor dentro de una institución muchas veces se ve obstaculizada por los sistemas administrativos y las condiciones físicas del trabajo a realizar, entonces, una adecuada satisfacción permite alcanzar el respeto por la labor que desarrolla la institución, influyendo positivamente entre el personal, es decir que el personal y la administración en conjunción permiten alcanzar la satisfacción (Saavedra y Delgado, 2020).

La falta de promociones y otras mejoras laborales, como la capacitación, tienen un efecto más adverso en la satisfacción laboral que incluso una cantidad excesiva de trabajo o salarios bajos. El crecimiento profesional y el estatus de un empleado lo alentarían a buscar promociones Locke (1976) citado en Tefera (2021). Con respecto a eso, las promociones pueden ser consideradas como una herramienta por parte de la gerencia para aumentar los niveles de motivación y satisfacción laboral de los empleados. Los ascensos de posición, la generación de una moral positiva entre los empleados y la garantía de la seguridad laboral tienen un gran potencial para crear satisfacción laboral en los empleados. Cabe señalar que aquellos que pueden recibir promociones de manera injusta, quizás a través de conexiones conocidas, es probable que creen divisiones entre los trabajadores genuinos. Esto a su vez puede crear insatisfacción laboral (Tefera, 2021).

Con respecto a la evaluación del desempeño, es uno de los componentes más vitales para garantizar la calidad del desempeño entre los empleados. Esta evaluación normalmente se implementa no solo para los trabajadores intermedios y subordinados, sino también entre la alta dirección. Esto es para asegurar la mejora de la competencia y eficiencia de la mano de obra en la organización (Robbins y Judge, 2017)

Cuando la evaluación del desempeño se realiza correctamente, brinda retroalimentación a los empleados sobre su desempeño y, por lo tanto, las organizaciones también se benefician al garantizar el esfuerzo y la capacidad de los empleados para contribuir al éxito organizacional. Pero si se hace mal, conduce a resultados insatisfactorios para todos los involucrados. Y existe la posibilidad de que, en el año bajo revisión, el supervisor no verifique regularmente el desempeño de los subordinados. En este caso, los subordinados no saben cómo se están desempeñando, y también les crea un problema para mejorar el desempeño en caso de que existan deficiencias o debilidades. Por lo tanto, es necesario que los supervisores informen regularmente a los subordinados sobre cómo están trabajando para que puedan mejorar en caso de alguna debilidad (Benites, 2019).

Sobre los métodos de evaluación del desempeño, según (Lorenzón, 2020), actualmente hay diversos métodos para evaluar el desempeño utilizados en

diferentes organizaciones. En general, diferentes estudiosos han indicado que se clasifican en tres: método absoluto, método relativo y gestión por método objetivo. Uno puede administrar el desempeño enfocándose en los atributos, comportamientos o resultados de los empleados. Además, el desempeño también se puede medir de forma relativa, haciendo comparaciones globales entre el desempeño de los individuos. Existen modos tradicionales y a la vez modernos para evaluar el desempeño, que tienen su propia importancia y área de aplicación. Los métodos tradicionales incluyen ranking directo (clasificación de los más excelentes a los más pobres), Comparación mediante clasificación pareada, evaluación de escala de calificación lineal (método gráfico) y evaluación por el grupo. Los métodos de evaluación del desempeño moderno incluyen un sistema de retroalimentación multinivel y de múltiples fuentes (retroalimentación de 360 grados), evaluación sobre la base del resultado o gestión por objetivo, evaluación sobre el enfoque de resultados de escalas de calificación ancladas en el comportamiento, y cuadro de mando integral.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

A la investigación corresponde un tipo aplicada busca resolver problemas prácticos, según los descubrimientos, hallazgos y respuestas o soluciones que se encuentre, este tipo de investigación es beneficio pues se halla una solución, busca hacer crecer el nivel de conocimiento o encontrar nuevo conocimiento para poder resolver problemas (Arias et. al., 2022).

Basada en un enfoque cuantitativo, que como lo indica Sánchez (2019) se trata del análisis de realidades que pueden ser medidas, a las cuales se les asigne un número, el propósito de este enfoque es reconocer, describir, analizar, explicar la ocurrencia de un proceso o situación, un estudio cuantitativo busca alcanzar conclusiones a partir de despejar hipótesis, realizando un procesado de análisis e interpretación de resultados.

##### **3.1.2 Diseño de Investigación**

El diseño que representa uno no experimental, que como lo reconoce (Arias et al., 2022), busca analizar las semejanzas y diferencias de una situación, es decir que se analiza la situación de una variable en poblaciones diversas sin que se intervenga en la situación.

De otro lado, se reconoce que un estudio comparativo tiene como propósito reconocer la incidencia de los niveles que se midan en una realidad según las variables que se elija y se perciban en determinada población (Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, 2018).

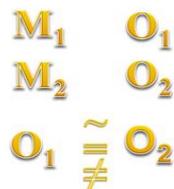
La investigación descriptiva, es la encargada de puntualizar características de una población que se eligió para desarrollar la investigación, se determina como el registro, análisis y la interpretación de la naturaleza en la actualidad y como es que se componen cada uno de los fenómenos en la población (Guevara, et. al., 2020).

La investigación comparativa Nohlen (2020) responde a la necesidad de comparar de modo sistemático los objetos que han sido elegidos para

realizar un estudio, estos se aplican en investigaciones empíricas y en las que se comprueba una hipótesis, las investigaciones comparativas se comparan por ser independientes y poco redundantes; se enfoca en reconocer las relaciones causales e intenta aislar los factores que se consideren causas.

De todo lo narrado se interpreta que la finalidad de una investigación comparativa es realizar una aplicación a dos grupos diversos de personas, y realizar la comparación de resultados entre ellos, para el caso se eligió y se aplicó al personal de una municipalidad que trabajan bajo el régimen laboral CAS (D. L. N° 1057) y los colaboradores bajo el (D.L. N° 276).

El esquema de una investigación comparativa, se representa del siguiente modo:



*Dónde:*

$M_1$  = Personal en la municipalidad bajo el régimen CAS

$M_2$  = Personal en la municipalidad bajo el régimen D.L. 276

O = Aplicación del instrumento (niveles de satisfacción laboral)

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### Variable: “Satisfacción laboral”

- **Definición conceptual:** Refiere a la forma de comportarse de la organización respecto a todos sus colaboradores y así mejorar el bienestar individual para motivar se alcance los objetivos y metas que se haya establecido, todo esto en un ambiente armónico Cortos y Mexicanos, (2019), la satisfacción laboral comprende el grado de sentimientos y satisfacción de un individuo hacia las actividades, logros y responsabilidades laborales actuales, así como el grado de satisfacción de un individuo con todos los aspectos que se relacionan

directa o indirectamente con el trabajo actual y el contenido del trabajo (Tefera, 2021).

- **Definición operacional:** La variable fue operacionalizada, a partir del estudio propuesto por Fernández y Ruiz, (2022) quienes consideraron las dimensiones: Valorar los procesos de evaluación del desempeño; Relación con los supervisores; Oportunidades laborales y remuneración; Ambiente físico y emocional; la Autonomía, la supervisión y el reconocimiento, la Satisfacción en relación al área de trabajo; y la Satisfacción en relación a las labores de la organización.
- **Indicadores:** Se tomó los ítems del cuestionario propuesto por Fernández y Ruiz, (2022), los mismos que se muestran en la operacionalización de variables.
- **Escala de medición:** Escala ordinal, al ser un instrumento validado se tomó la propuesta en la investigación previa.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.1.3 Población

Arias et. al., (2022), reconoce que la población es el conjunto finito o infinito que puede ser elegible para formar parte de una investigación, estos sujetos deben tener características similares, muchas veces forman parte de una organización y conviven en el mismo espacio. El total de la población lo componen por 260 elementos (182 del régimen laboral del D. L. 1057 y 78 del D. L. 276 de una municipalidad de Lima).

- Los criterios considerados para la inclusión que se tiene en cuenta para el estudio, es solo para los que forman parte de la organización y que de manera voluntaria deseen participar en la investigación, ser personal en la municipalidad bajo el régimen CAS o personal bajo el régimen D.L. 276.
- Para los criterios de exclusión solo se dejará de lado a quienes no deseen participar en el estudio voluntariamente o no ser personal en la municipalidad bajo el régimen CAS o personal bajo el régimen D.L. 276.

### **3.1.4 Muestra**

La muestra, según Gómez (2019) es un porcentaje del total de elementos que forman la población, y que tienen características similares y puedan ser elegibles para el estudio. El desarrollo de la investigación requerirá de una muestra no probabilístico; es decir, que se eligió de manera intencional a 150 servidores municipales de una municipalidad, que participaran en el estudio:

- 97 del D. L. 1057
- 53 del D. L. 276

### **3.1.5 Muestreo**

Se consideró una muestra no probabilística, por lo que se decidió no aplicar fórmula alguna.

### **3.1.6 Unidad de análisis**

En la presente investigación las unidades a utilizar vienen a ser cada uno de los elementos en la Municipalidad.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas corresponden al procedimiento usado a fin de poder medir la variable del estudio, se propone la aplicación de un cuestionario que se disgrega en una encuesta a aplicar en la muestra (Arias et. al., 2022).

Los instrumentos, a decir de Baena (2017), corresponden al soporte en los que se sostienen las técnicas para alcanzar el objetivo que propuso la investigación. Para el estudio se eligió un cuestionario previamente validado y que se compone de una diversidad de ítems que serán respondidos por los encuestados tomando en cuenta que se desglosaron según cada dimensión. El instrumento les brinda una serie de alternativas por lo que responderá a lo que más se acerque su percepción, con la finalidad de lograr medir el nivel de satisfacción de los usuarios desde la percepción de los servidores públicos.

El instrumento que se eligió para el desarrollo de la investigación lo propuso Fernández, E. y Ruiz, (2022), el mismo está compuesto por 46 ítems (Anexo 3).

Se determinó la confiabilidad del instrumento, que representa según Rodríguez (2020), la precisión de la medida que se realizará con el instrumento, representándose la estabilidad y consistencia de lo que se mide. Para el elegido, a partir de Alfa de Cronbach, a través del SPSS en su versión 25.

La prueba de confiabilidad, se basará en la aplicación del Alfa de Cronbach, permite estimar la confiabilidad del instrumento de medición utilizado en este estudio es decir que, si es superior a 0.9 corresponde a un nivel excelente, si es superior que 0.8 es bueno, si es superior a 0.7 es de nivel aceptable, si es superior a 0.6 es de nivel cuestionable, si es superior a 0.5 es considerado pobre y si es inferior a 0.5 es no aceptable.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento que se realizó para la obtención de resultados, logro de objetivos y aceptación o rechazo de hipótesis, se inició con la presentación de solicitud de permisos para aplicar el instrumento en la institución. Luego se envió la encuesta de manera virtual (enlace) a cada uno de los contactos (correo o WhatsApp) del personal de la municipalidad.

Luego se procedió a tabular la información, procesar la data en SPSS; proponer los resultados, rechazar o aceptar las hipótesis de manera estadística y redactar la discusión y conclusiones del estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Tras recoger la información, a través de una encuesta virtual que se hizo llegar a la muestra tomada en cuenta, se elabora la base de datos con las respuestas recogidas. El análisis de los datos se realizará a través del programa estadístico SPSS en su última versión, de los que resultará rangos y los niveles de comparación. Además, se realizará las pruebas de hipótesis según una prueba de normalidad.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tendrá en cuenta los aspectos éticos se debe tener en consideración el código de ética que facilita la Universidad, en el que se han marcado los protocolos de investigación, teniendo en cuenta valores como confidencialidad, respeto por

los datos personales y buen manejo de la información que se recoge para el estudio. Se tiene en cuenta los permisos (a través de un consentimiento informado) de la institución y la muestra (consultado en el mismo link de la encuesta), Moreno y Carrillo, (2019); (UCV, 2021).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1.

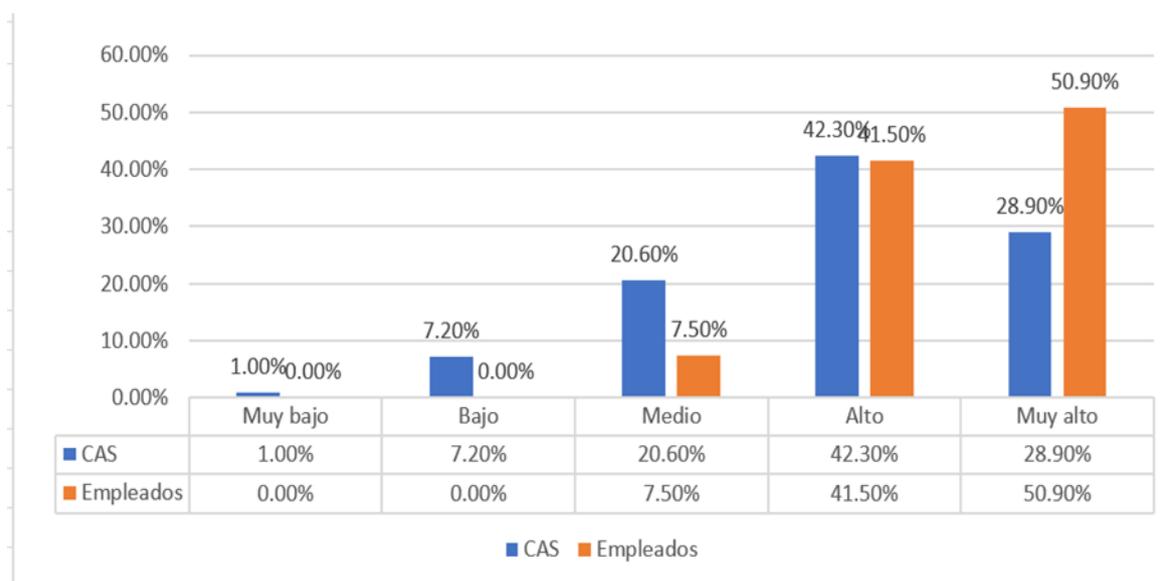
#### *Variable Satisfacción laboral*

Niveles	Régimen laboral				Total	
	CAS		Empleados		f	%
	f	%	f	%		
Muy bajo	1	1.0%	0	0.0%	1	0.7%
Bajo	7	7.2%	0	0.0%	7	4.7%
Medio	20	20.6%	4	7.5%	24	16.0%
Alto	41	42.3%	22	41.5%	63	42.0%
Muy alto	28	28.9%	27	50.9%	55	36.7%
Total	97	100.0%	53	100.0%	150	100.0%

Nota: cuestionario

Figura 1.

#### *Variable Satisfacción laboral*



Nota: Se encontró que en el nivel muy alto respecto a la satisfacción laboral es el 50.9% en los Empleados y para los CAS se tiene un nivel alto con 42.3%, comparativamente entre los grupos son los Empleados con mayor satisfacción laboral.

**Tabla 2.**

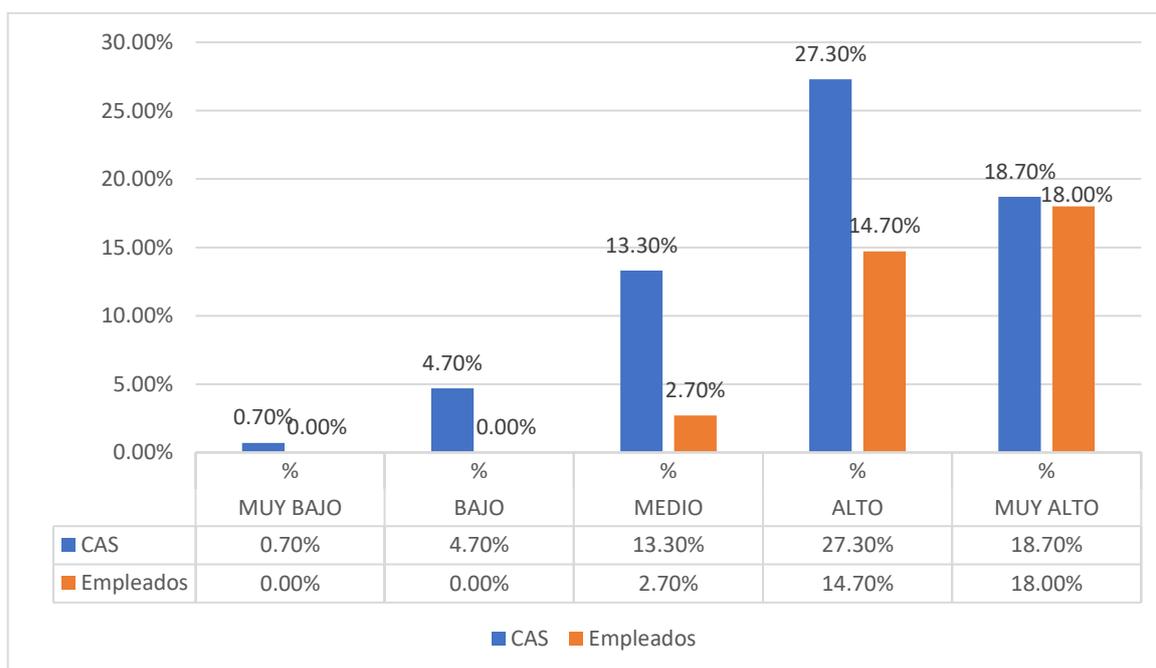
**Dimensión Valoración sobre el Proceso de Evaluación del Desempeño**

R. Laboral	Niveles										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
CAS	1	0.7%	7	4.7%	20	13.3%	41	27.3%	28	18.7%	97	64.7%
Empleados	0	0.0%	0	0.0%	4	2.7%	22	14.7%	27	18.0%	53	35.3%
Total	1	0.7%	7	4.7%	24	16%	63	42%	55	36.7%	150	100%

Nota: cuestionario

**Figura 2.**

**Dimensión Valoración sobre Proceso de Evaluación del Desempeño**



Nota: Se encontró que en el nivel alto en la valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño es el 27.3% en los CAS y para los Empleados tiene un nivel muy alto con 18%, los CAS son los que tienen mayor valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño.

**Tabla 3.**

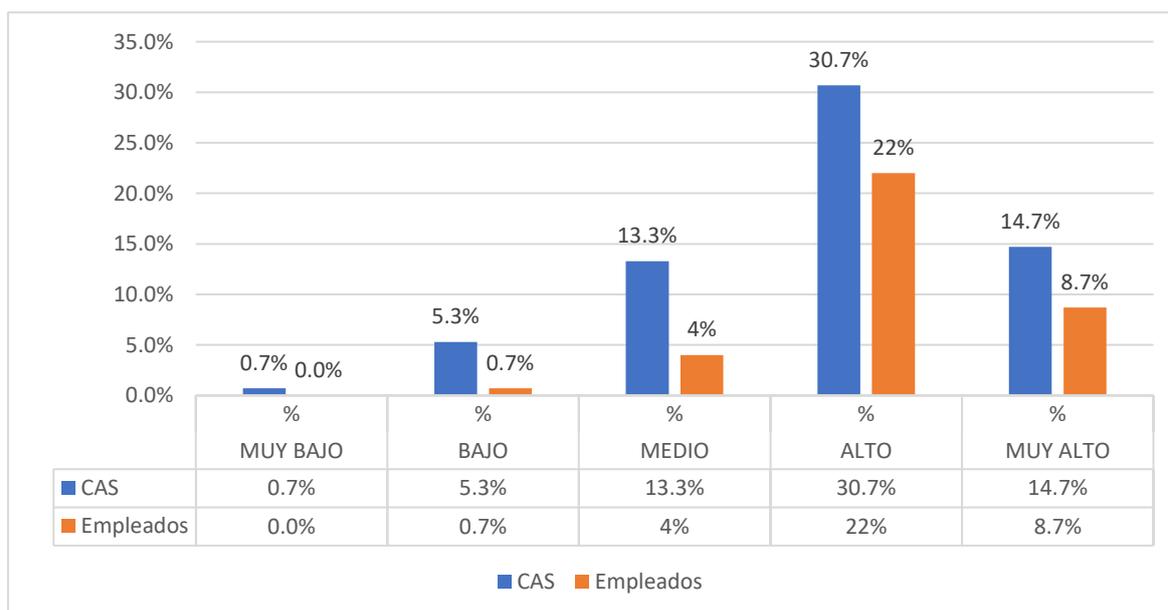
***Dimensión relación con superiores, oportunidades y remuneración***

R. Laboral	Niveles										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
CAS	1	0.7%	8	5.3%	20	13.3%	46	30.7%	22	14.7%	97	64.7%
Empleados	0	0.0%	1	0.7%	6	4%	33	22%	13	8.7%	53	35.3%
Total	1	0.7%	9	6%	26	17.7%	79	52.7%	35	23.4%	150	100%

Nota: cuestionario

**Figura 3.**

***Dimensión relación con superiores, oportunidades y remuneración***



Nota: Se observó que, en el nivel alto en la relación con superiores, oportunidades y remuneración, el 30.7% en los CAS y en los Empleados tiene un nivel alto con 22%, los CAS tienen mayor relación con superiores, oportunidades y remuneración.

**Tabla 4.**

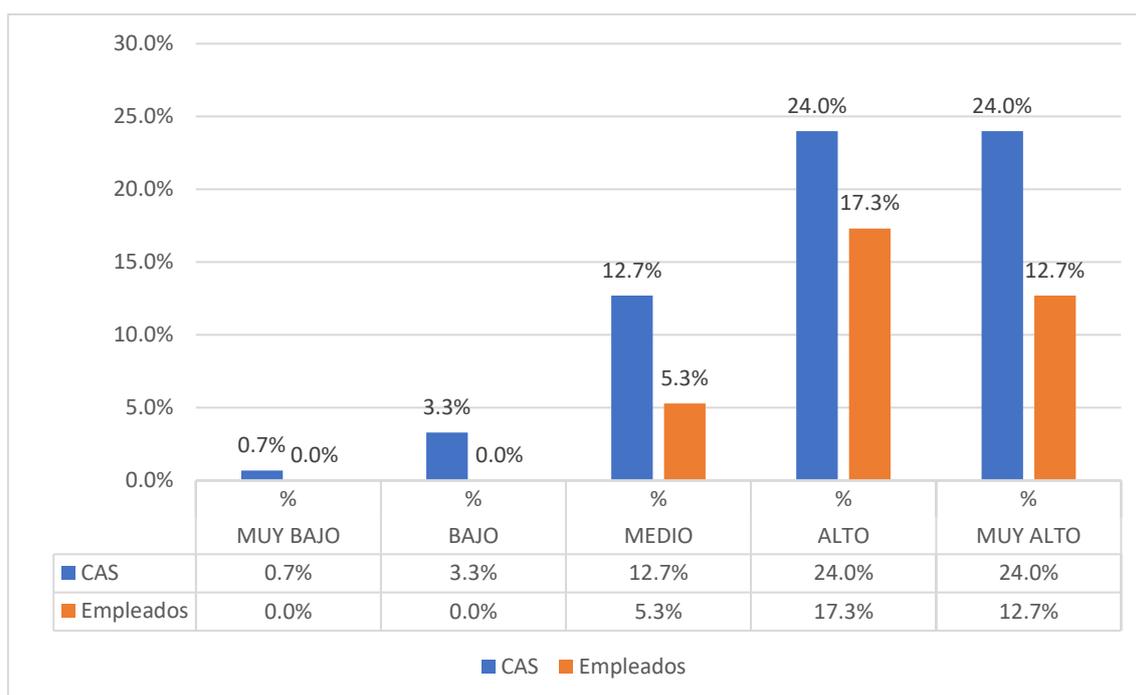
***Dimensión Ambiente físico y emocional***

R. Laboral	Niveles										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
CAS	1	0.7%	5	3.3%	19	12.7%	36	24%	36	24%	97	64.7%
Empleados	0	0.0%	0	0.0%	8	5.3%	26	17.3%	19	12.7%	53	35.3%
Total	1	0.7%	5	3.3%	27	18%	62	41.3%	55	36.7%	150	100%

Nota: Instrumento

**Figura 4.**

***Dimensión Ambiente físico y emocional***



Nota: Se encontró que en el nivel muy alto respecto al ambiente físico y emocional es el 24% para los CAS y para los del D.L 276 tiene un nivel alto con 17.3%, por ello se visualiza que los CAS tienen mayor ambiente físico y emocional.

**Tabla 5.**

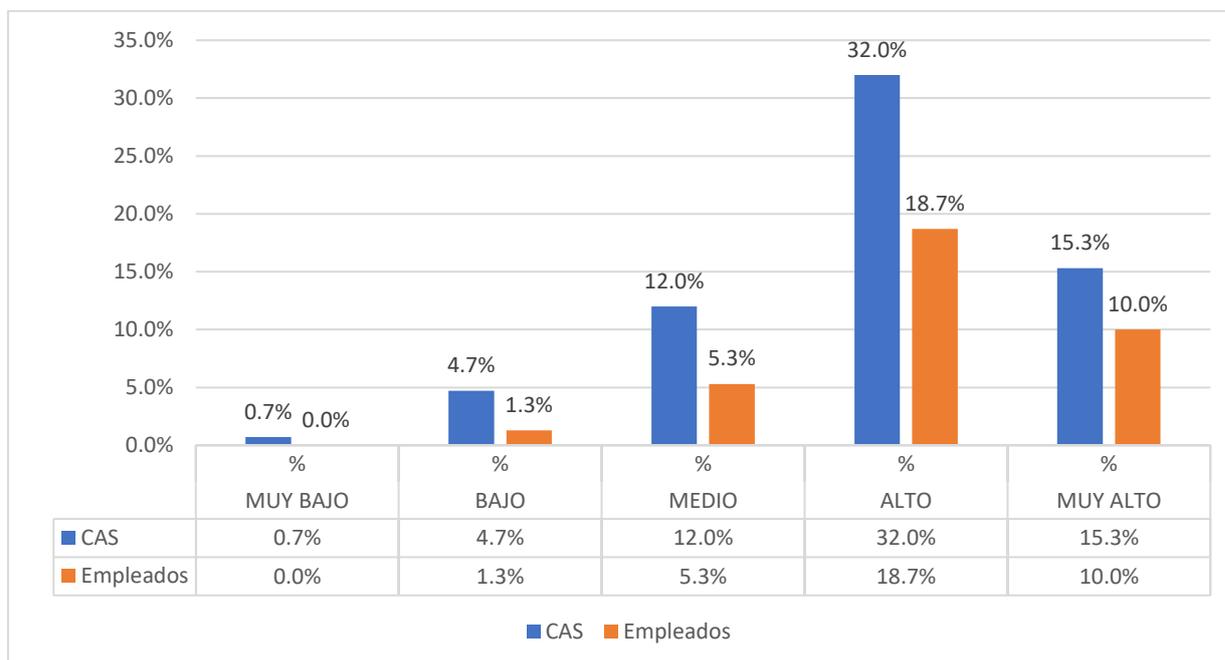
***Dimensión Autonomía, supervisión y reconocimiento***

R. Laboral	Niveles										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
CAS	1	0.7%	7	4.7%	18	12%	48	32%	23	15.3%	97	64.7%
Empleados	0	0.0%	2	1.3%	8	5.3%	28	18.7%	15	10%	53	35,3%
Total	1	0.7%	9	6%	26	17.3%	76	50.7%	38	25.3%	150	100%

Nota: cuestionario

**Figura 5.**

***Dimensión Autonomía, supervisión y reconocimiento***



Nota: Se encontró que en el nivel alto respecto a la autonomía, supervisión y reconocimiento es el 32% en los del D.L 1057 y para los empleados tiene un nivel alto con 18.7%, por lo tanto, los CAS son los de mayor autonomía, supervisión y reconocimiento.

**Tabla 6.**

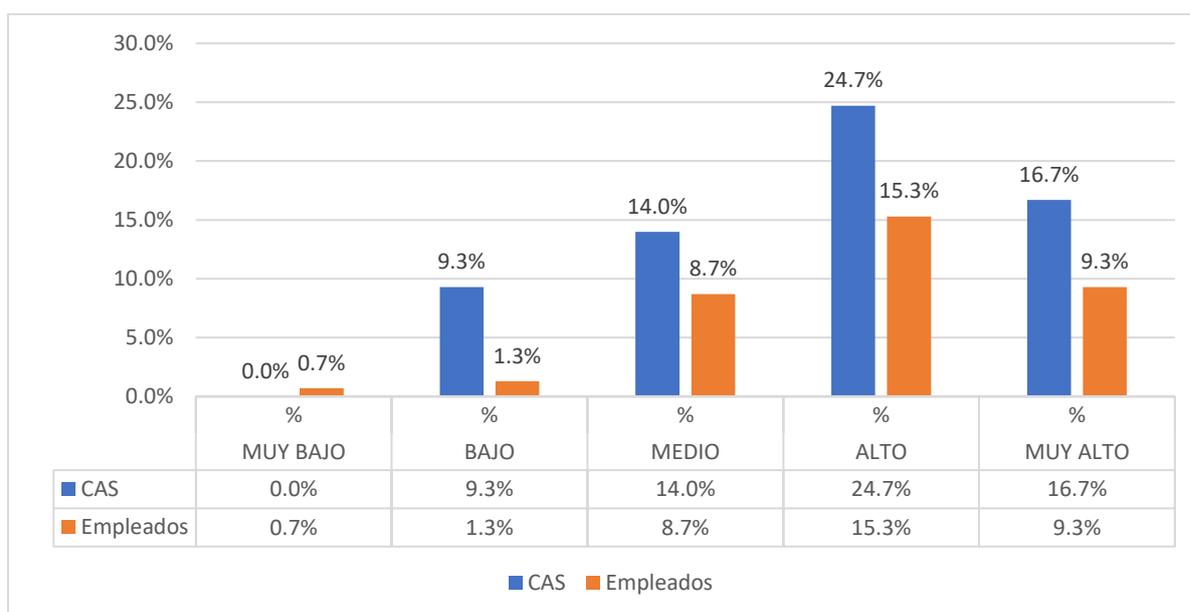
***Dimensión Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo***

R. Laboral	Niveles										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
CAS	0	0.0%	14	9.3%	21	14%	37	24.7%	25	16.7%	97	64.7%
Empleados	1	0.7%	2	1.3%	13	8.7%	23	15.3%	14	9.3%	53	35,3%
Total	1	0.7%	16	10.6%	34	22.7%	60	40%	39	26%	150	100%

Nota: cuestionario

**Figura 6.**

***Dimensión Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo***



Nota: Se visualiza que en el nivel alto de la satisfacción con respecto a la unidad de trabajo es el 24.7% en los CAS y para los empleados tiene un nivel alto con 15.3%, en ese sentido, los CAS son los de mayor satisfacción con respecto a la unidad de trabajo.

**Tabla 7.**

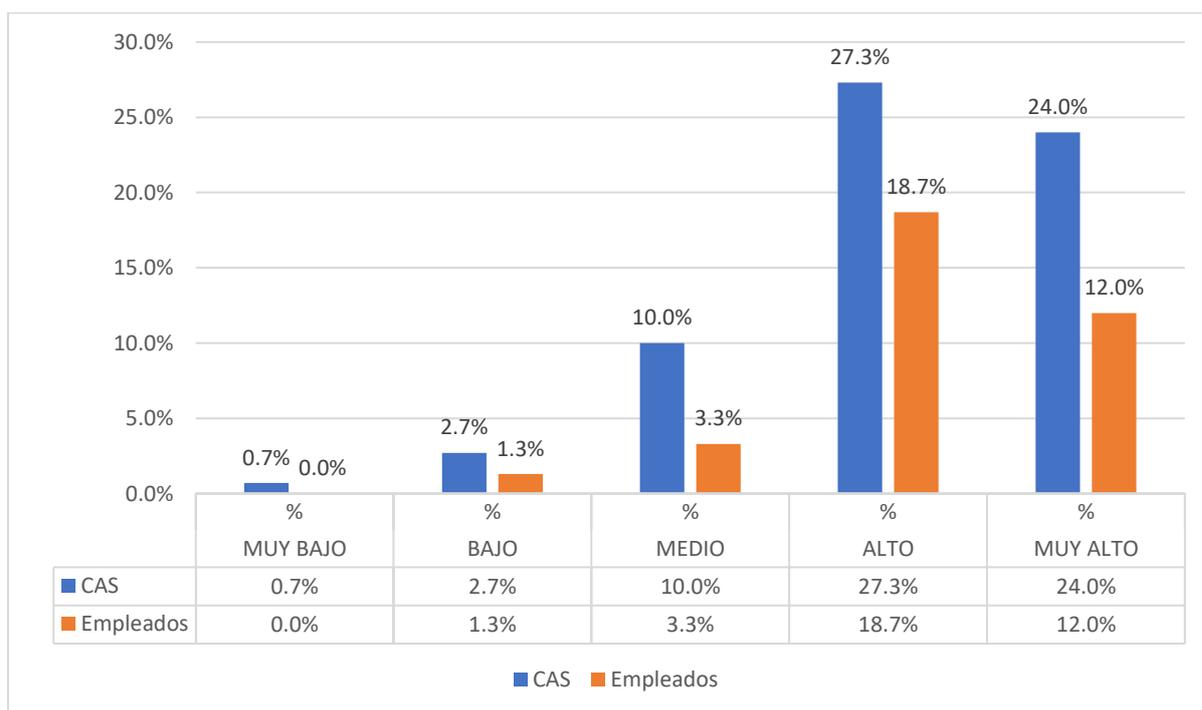
***Dimensión satisfacción con respecto a la labor de la institución***

R. Laboral	Niveles										Total	
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
CAS	1	0.7%	4	2.7%	15	10%	41	27.3%	36	24%	97	64.7%
Empleados	0	0.0%	2	1.3%	5	3.3%	28	18.7%	18	12%	53	35,3%
Total	1	0.7%	6	4%	20	13.3%	69	46%	54	36	150	100%

Nota: Instrumento

**Figura 7.**

***Dimensión de satisfacción con respecto a la labor de la institución***



Nota: Se visualiza en el nivel alto, respecto a satisfacción con respecto a la labor de la institución es el 27.3% en los CAS y para los D.L 276 un nivel alto con 18.7%, los CAS tienen mayor satisfacción con respecto a la labor de la institución.

## 4.2. Prueba de normalidad

En relación a esta prueba, esta fue realizada utilizando KS esto debido a que la muestra ( $n > 50$ ) y el resultado encontrando fue que datos no contaban con una normal distribución debido a que  $p < 0.05$  (ver anexo 5); por ello se decidió por aplicar una prueba de tipo no paramétrica, considerando que es la más indicada para medir 2 grupos, la U de Mann-Whitney para comprobar las hipótesis

### Prueba de H.G

$H_0$  ( $M1 = M2$ ): No existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

$H_a$  ( $M1 \neq M2$ ): Existe diferencias significativas en los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

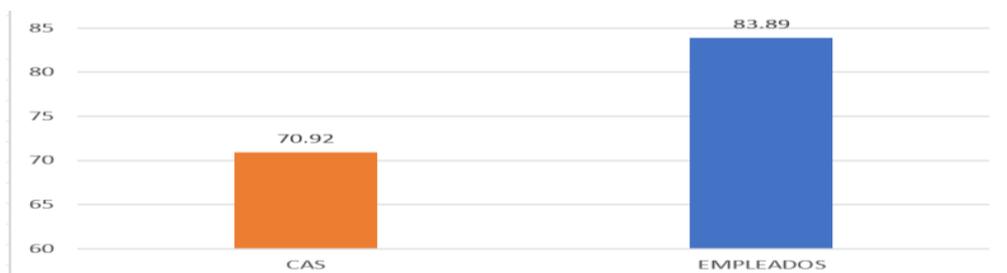
**Tabla 8.**

### ***Diferencias en los niveles de satisfacción laboral***

R. Laboral	N	R. promedio
CAS	97	70,92
EMPLEADOS	53	83,89
Total	150	
U de M. Whitney	2126.000	Sig. 0.080
a. Prueba de U de M. Whitney		
b. V. de agrupación		

**Figura 8.**

### ***Rangos promedios***



Fuente: tabla 8

*Nota:* Las evidencias demuestran que no existen diferencias significativas entre sus niveles de satisfacción laboral comprobando mediante la diferencia de rangos (figura 8), estadístico U de M.-Whitney 2126.000 y su p valor  $0.080 > 0,05$ , por lo tanto, se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_o$ .

### Prueba de H.E 1

$H_o$  ( $M1 = M2$ ): No existe diferencias significativas sobre el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

$H_a$  ( $M1 \neq M2$ ): Existe diferencias significativas sobre el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

**Tabla 9.**

#### ***Diferencias significativas en el proceso de evaluación de desempeño***

R. Laboral	N	R. promedio
CAS	97	66.92
EMPLEADOS	53	91.21
Total	150	
U de M. Whitney	1738.000	Sig. 0.001

- a. Prueba de U de M. Whitney
- b. V. de agrupación

**Figura 9.**

#### ***Rangos promedios***



Fuente: tabla 9

*Nota:* Los hallazgos muestran que existen significativas diferencias entre sus niveles de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño comprobando mediante la diferencia de rangos (figura 9), estadístico U de M.-Whitney 1738.000

y su p valor  $0.001 < 0,05$ , por lo que, se rechaza la  $H_0$  y se termina por aceptar la  $H_a$ .

### Prueba de H.E 2

$H_0$  ( $M1=M2$ ): No existe diferencia significativa sobre el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

$H_a$  ( $M1\neq M2$ ): Existe diferencia significativa sobre el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

**Tabla 10.**

***Diferencias significativas en el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración***

R. Laboral	N	R. promedio
CAS	97	71.90
EMPLEADOS	53	82.09
Total	150	
U de M. Whitney	2221.000	Sig. 0.168

a. Prueba de U de M. Whitney

b. V. de agrupación

**Figura 10.**

***Rangos promedios***



Fuente: tabla 10

*Nota:* Los hallazgos mostraron que no existen diferencias significativas entre sus niveles de relación con superiores, oportunidades y remuneración comprobando mediante la diferencia de rangos (figura 10), estadístico U de M.-Whitney 2221.000 y su p valor  $0.168 > 0,05$ , por lo tanto, se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_0$ .

### Prueba de H.E 3

H<sub>0</sub> (M1=M2): No existe diferencia significativa sobre el nivel de ambiente físico y emocional desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

H<sub>a</sub> (M1≠M2): Existe diferencia significativa sobre el nivel de ambiente físico y emocional desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

**Tabla 11.**

#### ***Diferencias significativas nivel ambiente físico y emocional***

R. Laboral	N	R. promedio
CAS	97	72.96
EMPLEADOS	53	80.14
Total	150	
U de M. Whitney	2324.500	Sig. 0.332

a. Prueba de U de M. Whitney

b. V. de agrupación

**Figura 11.**

#### ***Rangos promedios***



Fuente: tabla 11

*Nota:* Los hallazgos muestran que no existen diferencias significativas entre sus niveles de ambiente físico y emocional comprobando mediante la diferencia de rangos (figura 11), estadístico U de M.-Whitney 2324.500 y su p valor  $0.332 > 0,05$ , por lo tanto, se rechaza la H<sub>a</sub> y se acepta la H<sub>0</sub>.

#### Prueba de H.E 4

H<sub>0</sub> (M1=M2): No existe diferencia significativa sobre el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

H<sub>a</sub> (M1≠M2): Existe diferencia significativa sobre el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

**Tabla 12.**

#### ***Diferencias significativas nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento***

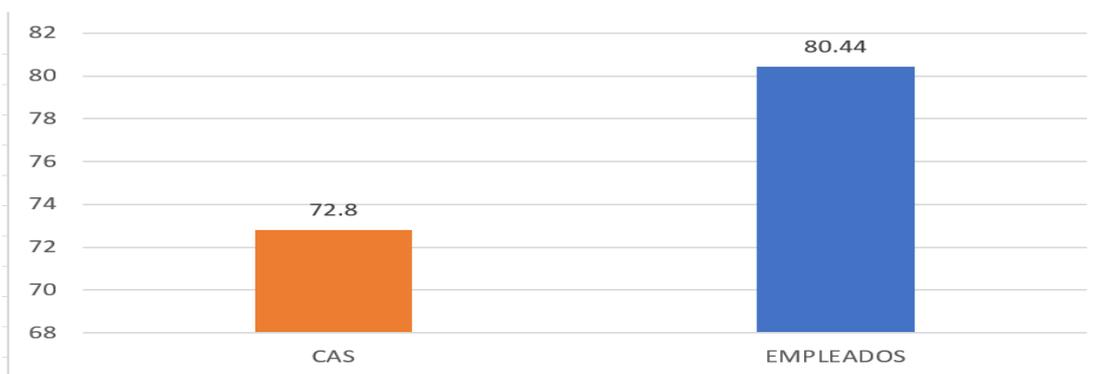
R. Laboral	N	R. promedio
CAS	97	72.80
EMPLEADOS	53	80.44
Total	150	
U de M. Whitney	2308.500	Sig. 0.299

a. Prueba de U de M. Whitney

b. V. de agrupación

**Figura 12.**

#### ***Rangos promedios***



Fuente: tabla 12

*Nota:* Los hallazgos demuestran que no hay diferencias significativas entre sus niveles de autonomía, supervisión y reconocimiento comprobando mediante la diferencia de rangos (figura 12), estadístico U de M.-Whitney 2308.500 y su p valor  $0.299 > 0,05$ , por lo tanto, se rechaza la H<sub>a</sub> y se acepta la H<sub>0</sub>.

### Prueba de H.E 5

$H_0$  ( $M1=M2$ ): No existe diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

$H_a$  ( $M1\neq M2$ ): Existe diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

**Tabla 13.**

***Diferencias significativas nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo***

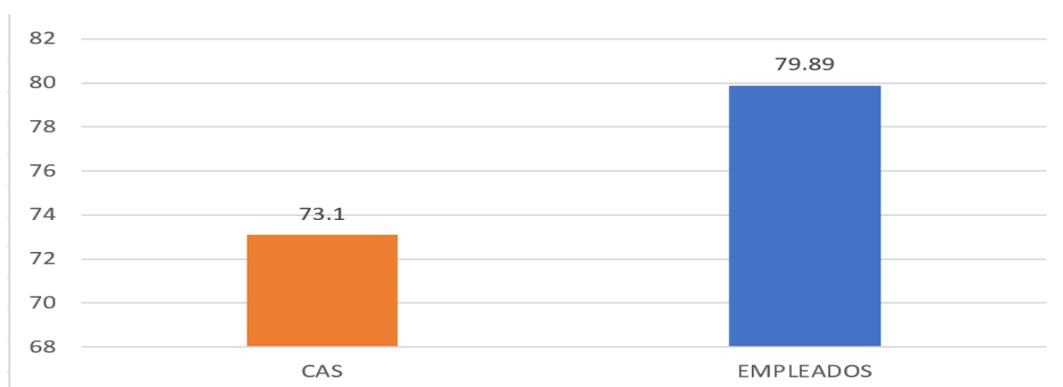
R. Laboral	N	R. promedio
CAS	97	73.10
EMPLEADOS	53	79.89
Total	150	
U de M. Whitney	2338.000	Sig. 0.359

a. Prueba de U de M. Whitney

b. V. de agrupación

**Figura 13.**

***Rangos promedios***



Fuente: tabla 13

Nota: Los hallazgos demuestran que no existen diferencias significativas entre sus niveles satisfacción con respecto a la unidad de trabajo comprobando mediante la diferencia de rangos (figura 13), estadístico U de M.-Whitney 2338.000 y su p valor  $0.359 > 0,05$ , por lo tanto, se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_0$ .

## Prueba de H.E 6

H<sub>0</sub> (M1=M2): No existe diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

H<sub>a</sub> (M1≠M2): Existe diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

**Tabla 14.**

***Diferencias significativas sobre el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución***

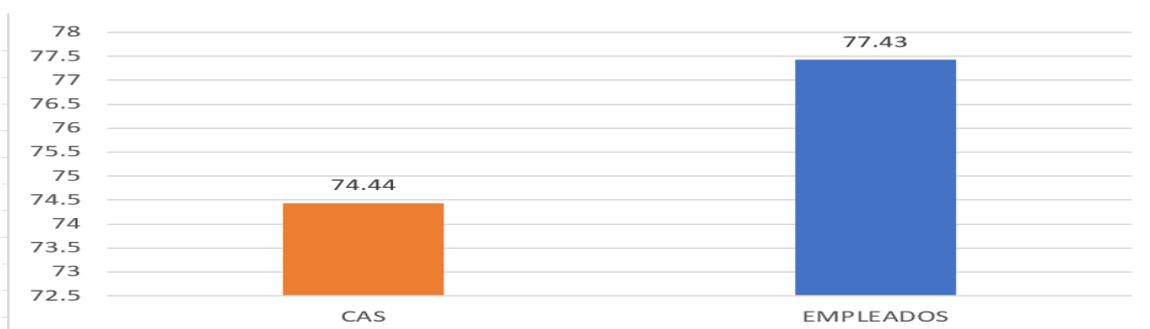
R. Laboral	N	R. promedio
CAS	97	74.44
EMPLEADOS	53	77.43
Total	150	
U de M. Whitney	2468.000	Sig. 0.683

a. Prueba de U de M. Whitney

b. V. de agrupación

**Figura 14.**

***Rangos promedios***



Fuente: tabla 14

*Nota:* Los hallazgos demuestran que no existen diferencias significativas entre sus niveles satisfacción con respecto a la labor de la institución comprobando mediante la diferencia de rangos (figura 14), estadístico U de M.-Whitney 2468.000 y su p valor  $0.683 > 0,05$ , por lo tanto, se rechaza la H<sub>a</sub> y se acepta la H<sub>0</sub>.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al O.G. que buscó comparar los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de un municipio, 2023. En el estudio se obtuvieron resultados comparativos que revelan más de la mitad de trabajadores en régimen de Empleado con niveles de satisfacción laboral muy altos donde se ubican el 50.9%, mientras que los colaboradores en situación CAS el 42.3% muestran altos niveles de satisfacción por el trabajo, refiriendo adecuados niveles de satisfacción laboral en todos los colaboradores, contrastando así en la prueba de H.G, un promedio en los rangos de satisfacción laboral de 83.89 para los empleados y de 70.92 para los CAS, con un valor U de M. Whitney 2126.00 y un nivel de significancia  $0.080 > 0.05$ , que dio paso a la aceptación de la  $H_0$  y el rechazo de la  $H_a$ , por cuanto se asume que No existe significativas diferencias respecto a los niveles de satisfacción laboral desde la óptica de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

Estas evidencias guardan relación con el estudio de Mulatillo (2022) quien refiere que los trabajadores municipales no están totalmente satisfechos en su lugar de trabajo, reconociendo un 57.1% con nivel medio de satisfacción, lo cual se encuentra relacionado, reflejándose en la ejecución de tareas y actividades. Asimismo, Nieto (2020) al reconocer que el 50% de los trabajadores públicos no se encuentran satisfechos laboralmente, sostiene que deben desarrollarse estrategias que permitan mejorar los índices de insatisfacción laboral ya que esto podría influir en las actividades que se les encargan a los colaboradores. Por su parte, Benalcázar (2020) determinó una satisfacción laboral favorable en 92% de funcionarios públicos dentro de la institución evaluada.

Por cuanto, la fundamentación técnica del estudio se basó en los ODS de la ONU establecidos para el 2030, sobre las metas para potenciar las instituciones públicas con justicia y paz, creando en todos los niveles organismos con profesionales eficaces y satisfechos, impulsando servicios transparentes sobre su desempeño ODS (2022). Pautado en esta línea el Plan de Cultura Organizacional para el 2021 y 2022 de la ANSC– SERVIR, con el objeto de fortificar la satisfacción laboral, mediante actividades que potencien la productividad y motiven a los servidores y servidoras públicos PCM (2021). Por cuanto, se deja por sentado que

la satisfacción laboral vienen a ser aquellas actitudes y sentimientos que cada individuo tiene sobre su trabajo (Armstrong, 2014).

Conforme al **OE1**: Comparar el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023. En los resultados comparativos se determinó un 27.3% de trabajadores CAS que valoran el proceso de evaluación del desempeño en nivel alto, frente al 18% de Empleados que perciben la evaluación del desempeño profesional en nivel muy alto, contrastando así en la prueba de Hipótesis Específica 01, un promedio en los rangos de valoración del proceso de evaluación de desempeño de 91.21 para los Empleados y de 66.92 para los CAS, con un valor U de M. Whitney 1738.00 y un nivel de significancia  $0.001 < 0.05$ , que dio paso a la aceptación de la  $H_a$  y el rechazo de la  $H_0$ , por cuanto se asume que Existe diferencias significativas en el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

En correspondencia con estos hallazgos, Espino (2019) demostraron que los trabajadores públicos adscritos a una municipalidad no manifiestan satisfacción laboral en su mayoría, solo el 37% refieren estar satisfechos, por cuanto recomiendan a la institución mejorar los aspectos organizacionales y estrategias para mejorar su desempeño profesional. Al respecto, Santisteban (2022) destaca que los trabajadores de una municipalidad al manifestar mayor nivel de satisfacción laboral tienden a cumplir productivamente las funciones que se le asignen, reconociendo en su estudio un 90% de colaboradores públicos con nivel moderado de satisfacción por las labores asignadas y 81% con alto nivel de productividad.

En esta perspectiva, se comprueba que la satisfacción de los empleados en cualquier organización tiene el efecto más importante en su desempeño. Cuando a una persona le gusta mucho su trabajo, tendrá una mayor satisfacción laboral. Esta satisfacción hace que aumente la productividad de los empleados y la recopilación de la productividad individual puede crear un gran éxito en el lugar de trabajo. Por eso, los gerentes de cualquier organización prestan mayor atención a los factores que hacen que aumente la satisfacción de los empleados (Ribeiro y Marra, 2021).

Sobre el **OE2**: Comparar el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023. Se evidenció en los resultados comparativos que el 30.7% de los colaboradores en situación CAS perciben un alto nivel de relación con los superiores, así como, las oportunidades profesionales ofrecidas en organización y las remuneraciones obtenidas por sus labores, mientras que al respecto el 22% de los Empleados perciben estos factores igual en nivel alto, contrastando así en la prueba de Hipótesis Específica 02, un promedio en los rangos de relación con superiores, oportunidades y remuneración de 82.09 para los Empleados y de 71.90 para los CAS, con un valor U de M. Whitney 2221.00 y un nivel de significancia  $0.168 > 0.05$ , que dio paso a la aceptación de la  $H_0$  y el rechazo de la  $H_a$ , por cuanto se asume que no se manifiesta significativa diferencia sobre el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración desde la percepción de servidores públicos en una municipalidad de Lima, 2023.

Estas evidencias son coherentes con los hallazgos de Berrio et. al. (2022) quienes determinaron que entre los factores que inciden en la satisfacción laboral de funcionarios públicos se encuentran los ingresos, el tipo de relación y la edad, a tal efecto, el personal se siente insatisfecho laboralmente en un 66.7%, siendo las mujeres las más afectadas (87.2%). Asimismo, Salas (2020) contrastaron que los colaboradores públicos acerca del pago se sienten medianamente satisfechos, ya que consideran que no es equitativo a lo que desarrollan. Mientras que, Andrés (2019) reconoció las relaciones interpersonales como uno de los factores que influyen en los niveles de satisfacción laboral de los servidores públicos.

En este sentido, los hallazgos sustentan la teoría de los factores de Herzberg, quien encontró que la presencia de “factores de higiene” en la organización fue fundamental para evitar la insatisfacción entre los empleados de sus trabajos. Factores como cortes de energía, malas relaciones con los superiores y colegas, salarios bajos, políticas restrictivas, ausencia de seguridad laboral, entre otros., considerados responsables de perturbar a los empleados. Sin embargo, estos factores no generan motivación entre los empleados, por lo que se separan de los factores motivadores, en ese sentido cabe destacar la percepción de los empleados (Ahmad et. al., 2021).

En relación al **OE3**: Comparar el nivel del ambiente físico y emocional desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023. Se determinó en el estudio resultados comparativos que muestran una percepción en nivel alto y muy alto respectivamente del 24% de los colaboradores en calidad de CAS sobre el ambiente físico y la estabilidad emocional en el trabajo, mientras que el 17.3% de los Empleados perciben en nivel alto estos aspectos, contrastando así en la prueba de Hipótesis Específica 03, un promedio en los rangos de valoración del ambiente físico y emocional de 80.14 para los Empleados y de 72.96 para los CAS, con un valor U de M. Whitney 2324.500 y un nivel de significancia  $0.332 > 0.05$ , que dio paso a la aceptación de la  $H_0$  y el rechazo de la  $H_a$ , por cuanto se asume que No existe diferencia significativa sobre el nivel de ambiente físico y emocional desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

En contraste con los resultados presentados, Andrés (2019) destacaron que entre los factores que influencia la satisfacción laboral de los colaboradores públicos se encuentran la estimulación motivacional ejercida en los trabajadores, la imagen y sentimiento percibido, así como por las condiciones ambientales que se manifiestan en el trabajo, debido a ello, reconoció insatisfacción en 63% de colaboradores.

Por ende, las organizaciones deben facilitar un buen ambiente de trabajo para que sus empleados se perciban cuando son recompensados, promovidos y beneficiados por su éxito dentro de la organización. Si existieran empleados satisfechos en cualquier organización, crearían estabilidad en el lugar de trabajo, desarrollarían las relaciones con los compañeros de trabajo y fomentarían la formación de un entorno de trabajo. Debido a esta organización, la productividad y la rentabilidad están aumentando, el buen supervisor y la relación subordinada mejoran, y la rotación de empleados y el ausentismo disminuyen (Ribeiro y Marra, 2021).

A razón del **OE4**: Comparar el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023. Se obtuvo en los resultados comparativos del estudio una

percepción en nivel alto del 32% de los funcionarios en régimen CAS sobre la autonomía en sus labores, la supervisión aplicada y el reconocimiento por su desempeño, mientras que estos aspectos son percibidos por igual en nivel alto por el 18.7% de los Empleados, contrastando así en la prueba de Hipótesis Específica 04, un promedio en los rangos de autonomía, supervisión y reconocimiento de 80.44 para los Empleados y de 72.80 para los CAS, con un valor U de M. Whitney 2308.500 y un nivel de significancia  $0.299 > 0.05$ , que dio paso a la aceptación de la  $H_0$  y el rechazo de la  $H_a$ , por cuanto se asume que No hay diferencia significativa sobre el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

Estos hallazgos concuerdan con la investigación de Benalcázar (2020) quien encontraron en su estudio que la poca inconformidad de los funcionarios públicos se debe a las relaciones entre compañeros, promociones, procesos de supervisión, pocos conocimientos y promociones en sus puestos. En este contexto, Muñoz (2022) indican que los empleados públicos a pesar del incremento de carga laboral durante la pandemia se sienten altamente satisfechos y motivados laboralmente en un 93.3%.

En efecto, los resultados contrastan lo planteado por Herzberg en su teoría de los factores, al destacar que los “factores motivadores” son responsables de la satisfacción entre los empleados, y entre estos factores responsables se encuentra el reconocimiento, la recompensa, la responsabilidad, la promoción y el crecimiento (Ahmad et. al., 2021).

De conformidad con el **OE5**: Comparar el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023. Se precisó en los resultados comparativos del estudio una percepción en nivel alto del 24.7% de los colaboradores en régimen CAS sobre la satisfacción por la unidad de trabajo, mientras que este particular es percibido por igual en nivel alto por el 15.3% de los Empleados, contrastando así en la prueba de Hipótesis Específica 05, un promedio en los rangos de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo de 79.89 para los Empleados y de 73.10 para los CAS, con un valor U de M. Whitney 2338.000 y un nivel de significancia  $0.359 > 0.05$ , que dio

paso a la aceptación de la  $H_0$  y el rechazo de la  $H_a$ , por cuanto se asume que No hubo diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

Los resultados descritos son coherentes con las evidencias expuestas por Andrés (2019) quien refiere en su estudio que la satisfacción laboral de los servidores públicos se ve influenciada entre otros aspectos, por el trabajo en equipo, además del clima organizacional manifestado. En este orden, Salas (2020) contrastaron en los resultados de su investigación que los colaboradores públicos respecto a la naturaleza de su trabajo se encuentran altamente satisfechos.

En este sentido, la percepción de los empleados sobre la unidad de trabajo, involucra el discernimiento respecto al tema de autoridad sobre las relaciones supervisor/empleo en la organización, el cual tiene un efecto significativo en la naturaleza del ambiente de trabajo y decide enormemente los resultados de los ejercicios laborales. Por ende, las organizaciones deben comprometerse con algunas prácticas de relaciones con los empleados para impactar las observaciones de las personas y apoyar los ejercicios jerárquicos, a fin que las personas autoritarias mejoren las relaciones con los empleados enfáticamente, poniendo énfasis en obtener ayuda de los empleados, tener confianza compartida y generar certeza, para permitir oportunidades de afiliación, mejorar la profesión y las vías de pago, ventajas de jubilación, y medidas de readiestramiento (Madero, 2023).

Referente al **OE6**: Comparar el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023. Se determinó en los resultados comparativos del estudio una percepción en nivel alto del 27.3% del personal en régimen CAS sobre la satisfacción que ofrece la gestión institucional, mientras que este particular es valorado por igual en nivel alto por el 18.7% de los Empleados, contrastando así en la prueba de Hipótesis Específica 06, un promedio en los rangos de satisfacción con respecto a la labor de la institución de 77.43 para los Empleados y de 74.44 para los CAS, con un valor U de M. Whitney 2468.000 y un nivel de significancia  $0.683 > 0.05$ , que dio paso a la aceptación de la  $H_0$  y el rechazo de la  $H_a$ , por cuanto

se asume que No se halló diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.

En relación con estas evidencias Salas (2020) en su investigación al evidenciar insatisfacción laboral en servidores públicos, proponen la intervención del equipo gerencial para mejorar las dimensiones como términos salariales, beneficios y recompensas entre los colaboradores. En esta perspectiva, Barnett (2022) contrastó en su estudio que si es importante el buen manejo de la gestión del recurso humano para lograr satisfacción laboral entre los trabajadores municipales, reconociendo un 23.8% de colaboradores públicos satisfechos laboralmente por la labor institucional.

En esta medida, se tiene en cuenta que la satisfacción laboral de los empleados ha sido una fuerza impulsora sobre la cual la gerencia puede presumir sobre la producción de su organización. Hay varios determinantes de la satisfacción laboral de los empleados, pero los más importantes deben incluir la relación entre lo que el empleado está agregando en términos de valor para la organización y qué tan satisfecho está con el desempeño laboral actual. La satisfacción de los empleados en las organizaciones competitivas sitúa a los empleados como el principal factor diferenciador de éxito. El desafío que enfrentan las organizaciones parece ser el desarrollo de una base efectiva de empleados que se destaquen en el desempeño a través de la gestión de empleados (Milana, 2018).

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se comprobó que los servidores públicos de una municipalidad de Lima presentan adecuados niveles de satisfacción laboral, comparativamente el 50.9% de Empleados reportan muy altos niveles de satisfacción y el 42.3% de trabajadores CAS manifiestan alto nivel de satisfacción, lo que condujo al rechazo de la hipótesis general, al evidenciar mediante el test U de M. Whitney (2126.00) que no hay diferencias significativas (Sig. 0.080) en los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una entidad de Lima, 2023.

**Segunda:** El personal público de una municipalidad de Lima tienen una adecuada percepción sobre la evaluación del desempeño, comparativamente este aspecto es valorado por el 27.3% de trabajadores CAS en nivel alto y por el 18% de Empleados en nivel muy alto, conllevando a la aceptación de la Ha, al evidenciar mediante el test U de M. Whitney (1738.00) que existen diferencias significativas (Sig. 0.001) en el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño desde la percepción de servidores públicos de una entidad de Lima, 2023.

**Tercera:** Los servidores públicos de una municipalidad de Lima perciben adecuada la relación con superiores, las oportunidades y remuneraciones, comparativamente el 30.7% de funcionarios CAS y el 22% de Empleados muestran alto nivel de aceptación al respecto, lo que condujo al rechazo de la Ha, al evidenciar mediante el test U de M. Whitney (2221.00) que no existen diferencias significativas (Sig. 0.168) sobre el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración desde la percepción de servidores públicos de un municipio de Lima, 2023.

**Cuarta:** Los colaboradores públicos de una municipalidad de Lima valoraron adecuadamente los ambientes físicos y la estabilidad emocional en el trabajo, comparativamente este aspecto es percibido en nivel muy alto por el 24% de servidores CAS y en nivel alto por el 17.3% de Empleados, rechazando así la Ha, al evidenciar mediante el test U de M. Whitney (2324.500) que no existen diferencias significativas (Sig. 0.332) sobre el nivel de ambiente físico y emocional desde la percepción de servidores públicos de un concejo de Lima, 2023.

**Quinta:** Los trabajadores públicos de una municipalidad de Lima tienen una percepción adecuada de la autonomía, la supervisión y el reconocimiento en el trabajo, comparativamente este aspecto es percibido en nivel alto por el 32% de servidores CAS y por el 18.7% de Empleados, rechazando así la  $H_0$ , al evidenciar mediante el test U de M. Whitney (2308.500) que no existen diferencias significativas (Sig. 0.299) sobre el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento desde la percepción de servidores públicos de una entidad de Lima, 2023.

**Sexta:** Los funcionarios públicos de una municipalidad de Lima muestran satisfacción adecuada por la unidad de trabajo, comparativamente este particular es percibido en nivel alto por el 24.7% de servidores CAS y por el 15.3% de Empleados, rechazando así la  $H_0$ , al evidenciar mediante el test U de M. Whitney (2338.000) que no existen diferencias significativas (Sig. 0.359) sobre el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo desde la percepción de servidores públicos de un concejo de Lima, 2023.

**Séptima:** Los servidores públicos de una municipalidad de Lima manifiestan satisfacción adecuada por la labor institucional ejercida, comparativamente este aspecto es valorado en nivel alto por el 27.3% de funcionarios CAS y por el 18.7% de Empleados, rechazando así la  $H_0$ , al evidenciar mediante el test U de M. Whitney (2468.000) que no existen diferencias significativas (Sig. 0.683) sobre el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución desde la percepción de servidores públicos de un municipio de Lima, 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Promover en una municipalidad de Lima en estudio, la evaluación constante de la satisfacción laboral manifestada por todos los colaboradores, como medida de gestión del talento humano para identificar los diversos factores que pongan en riesgo el bienestar laboral y así poder enfocar estrategias y acciones orientadas a reducir los niveles de insatisfacción y promover el buen desempeño, así como un servicio de calidad a la comunidad en general.

**Segunda:** Garantizar la evaluación del desempeño de manera equitativa y justa para todos los servidores públicos, conforme el acompañamiento de los supervisores para mejorar y fortalecer las debilidades que estos presenten, siendo necesario implementar planes de capacitación sobre las necesidades que requieran para mejorar su desempeño, hecho que se traducirá en mayor nivel de satisfacción.

**Tercera:** Evaluar las estrategias de retención del talento humano aplicadas en la municipalidad, en virtud de conocer la percepción que tienen los servidores públicos sobre las políticas y normativas de trabajo aplicadas, los beneficios ofrecidos a los trabajadores para crecer profesionalmente y las remuneraciones otorgadas según su nivel y desempeño laboral, minimizando los índices de rotación por insatisfacción al respecto.

**Cuarta:** Revisar los entornos de trabajos para precisar aspectos que puedan afectar la estabilidad física y mental de los trabajadores, contrarrestando estos factores con mejoras oportunas que garantice la ergonomía de los equipos, buenos espacios de trabajo, y adecuados materiales de seguridad e insumos de uso, permitiendo la protección y seguridad ocupacional de los colaboradores.

**Quinta:** Impulsar programas de trabajos basados en acciones participativas con líneas directas entre los miembros de la organización, a fin de reducir las brechas de inconformidad entre los trabajadores y la gerencia institucional, promoviendo la integración, la libertad laboral, la participación y creatividad en las labores, buenas relaciones entre los servidores, y el reconocimiento profesional.

**Sexta:** Fomentar desde la gestión institucional el ejercicio laboral basado en la paz, la justicia y la transparencia profesional, concientizando a los servidores públicos en el cumplimiento de funciones con valores corporativos enmarcados por la moral y el respeto hacia la población, garantizando de esta manera un servicio de calidad mediante colaboradores identificados con la organización y satisfechos en el ejercicio de sus labores.

**Séptima:** En próximos estudios, indagar acerca de la relación y el nivel de influencia que tienen los aspectos del clima organizacional, la gestión de administrativa y los índices de rotación con la satisfacción laboral, asimismo, impulsar estudios experimentales, que permitan aplicar en el entorno de la municipalidad acciones para mejorar los niveles de satisfacción en los trabajadores.

## REFERENCIAS

- ADP Research Institute. (2020). *Personas y trabajo 2022: Una visión sobre el equipo humano global*. <https://es.adp.com/recursos/articulos-y-perspectivas/articles/p/people-at-work-2021.aspx>
- Ahmad, M., Khan, A., & Arshad, M. (2021). Major theories of Job Satisfaction and their use in the field of Librarianship. *Library Philosophy and Practice*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6385/>
- Andrés, V. (2019). La medición de la satisfacción laboral como herramienta de gestión pública para mejorar la calidad de los servicios del ISNA e impactar en la atención de los niñas, niños y adolescentes. *Progress in Retinal and Eye Research*. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/173261>
- Aragaw, K. (2022). Effect of Work Place Environment Factors on Performance of Employees. *Advance in Environmental Waste Management & Recycling*, 5(2). <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1560832/v1>
- Aragonez, M. (2022). *Reducción de la Jornada Laboral en Colombia*. 1–23. [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/23802/Reduccion de la Jornada Laboral en Colombia.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/23802/Reduccion%20de%20la%20Jornada%20Laboral%20en%20Colombia.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. In *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia de la investigacion\\_El metodo\\_ ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_ARIAS.pdf)
- Armstrong, M. (2014). Handbook of human resource management practice. In *The SAGE Handbook of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.4135/9780857021496>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. In Grupo Editorial Patria (Ed.), *Metodología de la investigación*. [https://books.google.com.pe/books/about/Metodología de la investigación.html?id=jzZCDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Metodología_de_la_investigación.html?id=jzZCDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Barnett, J. (2022). Gestión de Recursos Humanos y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho – 2022. In *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99361/Barnett\\_AJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99361/Barnett_AJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Barquero Cabrero, J. (2021). Relaciones públicas empresariales. *Universidad Oberta de Catalunya*. [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/143728/1/TESIS UOC- nov 2020-Jose Daniel Barquero.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/143728/1/TESIS%20UOC-%20nov%202020-Jose%20Daniel%20Barquero.pdf)
- Benalcázar, C. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources. *Universidad Andina Simón*

- Bolívar*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalcázar-Relacion.pdf>
- Benites, C. (2019). Implementación del proceso de evaluación de desempeño. *Universidad de Lima*.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8420>
- Berrio, L., Osorio, D. y Díaz, N. (2022). *Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales*. <https://doi.org/10.17151/eleu.2021.23.2.6>
- Blanco, M. y Villalpando, P. (2012). *METODOLOGÍA PARA INVESTIGACIONES DE ALTO IMPACTO EN LAS CIENCIAS SOCIALES*.  
[http://eprints.uanl.mx/8565/1/r11\\_3.pdf](http://eprints.uanl.mx/8565/1/r11_3.pdf)
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La Motivación y el Desempeño Laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>
- Cabanilla, G., Cando, C. y Valencia, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 33(1), 1–12.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2857/2835>
- Checa, A., Cabrera, X., & Chávarry, P. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*.  
[https://pdfs.semanticscholar.org/5dad/bb24e4ba5c9178e55fa44cab0616c3d11345.pdf?\\_gl=1\\*yfibmq\\*\\_ga\\*OTU3ODkzNzk3LjE2ODQwMDM1NTk.\\*\\_ga\\_H7P4ZT52H5\\*MTY4NDAwMzU1OS4xLjAuMTY4NDAwMzU2MS4wLjAuMA..](https://pdfs.semanticscholar.org/5dad/bb24e4ba5c9178e55fa44cab0616c3d11345.pdf?_gl=1*yfibmq*_ga*OTU3ODkzNzk3LjE2ODQwMDM1NTk.*_ga_H7P4ZT52H5*MTY4NDAwMzU1OS4xLjAuMTY4NDAwMzU2MS4wLjAuMA..)
- Chiang Vega, M. M. O. y S. P. de los trabajadores: U. dualidad organizacional, Heredia Gálvez, S. A., & Santamaría Freire, E. J. (2017). Clima Organizacional y Salud Psicológica de los trabajadores: Una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826333>
- Cortos, C., & Mexicanos, P. (2019). *Desempeño laboral*.  
<https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Dávila, R., Agüero, E., Palomino, J., & Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Universidad y Sociedad*, 33(1), 1–12.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30396>
- Davis, J.; & Newstorm, W. (1985). Human Behaviour at work: Organizational Behaviour. *International Journal of Geosciences*, 02(04), 640–647.  
<https://www.scirp.org/%28S%28351jmbntvnsjt1aadkposzje%29%29/reference/referencespapers.aspx?referenceid=3056603>
- Diario El Comercio. (2022). *El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr>

- Diario El Peruano. (2022). *Aportemos felicidad a los colaboradores*.  
<https://elperuano.pe/noticia/141631-aportemos-felicidad-a-los-colaboradores>
- Espino, P. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo-Lambayeque, en el año 2021. *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*.  
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10938/Espino\\_Moyano\\_Paola\\_Judissa.pdf?sequence=4](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10938/Espino_Moyano_Paola_Judissa.pdf?sequence=4)
- Fernández, E. y Ruiz, A. (2022). *Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de Universidad San Gregorio de Portoviejo*.  
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n52/2528-7907-rsan-1-52-00020.pdf>
- Finances On Line. (2023). *86 Job Satisfaction Statistics for 2022: Data by Profession & Region*. <https://financesonline.com/job-satisfaction-statistics/>
- Flores, E., Xu, X., y Lu, Y. (2020). Manufacturing for Industry 4 . 0. *2018 First International Conference on Artificial Intelligence for Industries (AI4I)*.  
<https://doi.org/10.1108/JMTM-08-2019-0309>
- Forbes, R. (2022). *¿Qué dice el último índice de satisfacción laboral en Latinoamérica?* <https://www.forbes.com.mx/que-dice-el-ultimo-indice-de-satisfaccion-laboral-en-latinoamerica/>
- GITNEX. (2023). *Satisfacción laboral : estadísticas y tendencias en 2023 Satisfacción laboral : Las estadísticas más importantes*.  
<https://blog.gitnux.com/es/estadisticas-de-la-satisfaccion-laboral/>
- Gómez, A. y Gómez, K. (2019). Muestreo estadístico para docentes y estudiantes. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*.  
[https://tauniversity.org/sites/default/files/ebook\\_muestreo\\_estadistico\\_para\\_docentes\\_y\\_estudiantes.\\_dr.\\_angel\\_gomez\\_degraves\\_y\\_prof.\\_karine\\_gomez\\_marquina.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/ebook_muestreo_estadistico_para_docentes_y_estudiantes._dr._angel_gomez_degraves_y_prof._karine_gomez_marquina.pdf)
- Guevara P., Verdesotro A., (2020). *Metodologías de investigación educativa*.  
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Progress in Retinal and Eye Research*. [http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
- Ivancevich, J.; Konopaske, R.; & Matteson, M. (2013). *Organizational Behavior & Management*.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Organizational\\_Behavior\\_and\\_Management.html?id=pXEcAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Organizational_Behavior_and_Management.html?id=pXEcAAAQBAJ&redir_esc=y)
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Communications and Network, 09(01)*, 28–53.  
[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1063346](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1063346)
- Lorenzón, E. (2020). Sistemas y organizaciones. Libros de Cátedra. *Sistemas y Organizaciones*. <https://doi.org/10.35537/10915/99629>

- Madero, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68(1), 235–259.  
<https://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/2153>
- Marin, G. (2020). Effects of Supervisor-Employee Relations on Employee Performance in the Hospitality Industry, the Case of Hotels in Dar es Salaam Region. *Mzumbe University*. <http://scholar.mzumbe.ac.tz/handle/11192/4545>
- Martínez, C. (2021). Rotación Laboral en las empresas privadas de Colombia. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD*.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/40461/ccmartinezse.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Milana, E. (2018). Impact of job satisfaction on public service quality: Evidence from Syria. *Serbian Journal of Management*, 13(2), 233–250.  
[https://www.researchgate.net/publication/329358304\\_Impact\\_of\\_job\\_satisfaction\\_on\\_public\\_service\\_quality\\_Evidence\\_from\\_Syria](https://www.researchgate.net/publication/329358304_Impact_of_job_satisfaction_on_public_service_quality_Evidence_from_Syria)
- Moreno, D., & Carrillo, J. (2019). Normas APA 7.a edición Guía de citación y referenciado. *Universidad Central*. [https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3\\_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf](https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf)
- MTPE. (2021). *Política Nacional de Empleo Decente*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1948868/Política Nacional de Empleo Decente - PED.pdf>
- Mulatillo. (2022). LA SATISFACCION LABORAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2020. *Universidad Señor de Sipán*.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10547/Mulatillo Chanta Joel %26 Nunura Giron Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, J. (2022). Satisfacción laboral de los colombianos en época de Pandemia. Fundación. *Universitaria Católica Lumen Gentium*.  
[https://repositorio.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2418/SATISFACCION\\_LABORAL\\_COLOMBIANOS\\_EPOCA\\_PANDEMIA.pdf?sequence=1](https://repositorio.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2418/SATISFACCION_LABORAL_COLOMBIANOS_EPOCA_PANDEMIA.pdf?sequence=1)
- Ñaupas et al. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la investigación*.  
<https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Nieto, P. (2020). Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora. *Universidad César Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41948/Nieto\\_PP J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41948/Nieto_PP J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nohlen, D. (2020). El método comparativo. *Ciencia Política Comparada: El Enfoque Histórico-Empírico*.

- <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6180/5.pdf>
- ODS. (2022). *Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas. Objetivos*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>
- PCM. (2021). *gerencia de gerencia general N° 0252-2019-IN-SALUDPOL-GG*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2120285/Res067-2021-SERVIR-GG.pdf.pdf?v=1629831747>
- Ribeiro, L., & Marra, V. (2021). Relations between senses of work and job satisfaction: analysis of a public servants category. *Revista de Administração Da UFSM*, 14(1), 119–137.
- Robbins, S.; & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional. Congress Cataloging-in-Publication*. <https://www.casadellibro.com/libro-comportamiento-organizacional-17-ed/9786073239851/5612581>
- Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d Innovació i Recerca En Educació*. [https://pdfs.semanticscholar.org/db53/5dc3a212b9236689eb9a366422c440376c66.pdf?\\_gl=1\\*1c40inj\\*\\_ga\\*MTk0NjQ1MDEzMi4xNjgzNzUzMjQ1\\*\\_ga\\_H7P4ZT52H5\\*MTY4Mzk0Mzk5OS4zLjAuMTY4Mzk0NDAwMS4wLjAuMA..](https://pdfs.semanticscholar.org/db53/5dc3a212b9236689eb9a366422c440376c66.pdf?_gl=1*1c40inj*_ga*MTk0NjQ1MDEzMi4xNjgzNzUzMjQ1*_ga_H7P4ZT52H5*MTY4Mzk0Mzk5OS4zLjAuMTY4Mzk0NDAwMS4wLjAuMA..)
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Salas, A. (2020). La Gerencia Pública Centrada En La Satisfacción Laboral Y El Compromiso Organizacional. *Universidad de Yacambú*, 8(75), 147–154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=283828>
- Salazar, E., Alvarado, D., & Holguin, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Revista Científica “Dominio de Las Ciencias.”* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383818>
- Salessi, S.; Omar, A.; Luiz, A. (2021). *Escala de Satisfacción Laboral Genérica : Baremos regionales para Argentina y Brasil*. 1–12. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/483/4832571007/4832571007.pdf>
- Sánchez, A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Santana, A., Cueva, J., Sumba, N., & Delgado, P. (2021). El Teletrabajo y su incidencia en la percepción de la Felicidad Laboral. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*. <https://doi.org/10.46677/compendium.v8i3.957>
- Santisteban, D. (2022). Satisfacción laboral y su influencia con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92410/Santisteb>

an\_BA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Spector, P. (1997). *Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*.

[https://books.google.com.pe/books/about/Job\\_Satisfaction.html?id=nCkXMZjs0XcC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Job_Satisfaction.html?id=nCkXMZjs0XcC&redir_esc=y)

Tefera, M. (2021). Determinants of Employee Job Satisfaction. *Universidad de Addis Abeba*. <http://etd.aau.edu.et/handle/123456789/27147>

Treviño-Reyes, R., & López-Pérez, J. F. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Información Tecnológica*.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200259>

UCV. (2021). RESOLUCION DE CONSEJO UNIVERSITARIO - RCUN°0340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion. *Resolucion De Consejo Universitario N° 0340-2021/Ucv*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN°0340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia							
Autor: Elizabeth Velasquez Arotinco							
Título: Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuáles son los niveles de <b>satisfacción</b> laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> <b>PE1:</b> ¿Cuál es el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima?</p> <p><b>PE3 :</b> ¿Cuál es el nivel de ambiente físico y emocional desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cuál es el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima?</p> <p><b>PE5:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima?</p> <p><b>PE6:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Comparar los niveles de <b>satisfacción</b> laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE1:</b> Comparar el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima</p> <p><b>OE2:</b> Comparar el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima.</p> <p><b>OE3 :</b> Comparar el nivel del ambiente físico y emocional desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima.</p> <p><b>OE4 :</b> Comparar el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima.</p> <p><b>OE5 :</b> Comparar el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima.</p> <p><b>OE6:</b> Comparar el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe diferencia significativa en los niveles de <b>satisfacción</b> laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE1:</b> Existe diferencia significativa sobre el nivel de valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima</p> <p><b>HE2:</b> Existe diferencia significativa sobre el nivel de relación con superiores, oportunidades y remuneración desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima.</p> <p><b>HE3:</b> Existe diferencia significativa sobre el nivel del ambiente físico y emocional desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima.</p> <p><b>HE4:</b> Existe diferencia significativa sobre el nivel de autonomía, supervisión y reconocimiento desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima.</p> <p><b>HE5:</b> Existe diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción con respecto a la unidad de trabajo desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima.</p> <p><b>HE6:</b> Existe diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción con respecto a la labor de la institución desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima.</p>	<p>Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño</p>	<p>Proceso de evaluación Aspectos a evaluar</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7</p>	<p><b>Escala ordinal</b></p> <p>Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) No estoy seguro (a) (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p><b>Muy bajo</b> (46 – 82)</p> <p><b>Bajo</b> (83 – 118)</p> <p><b>Medio</b> (119 – 154)</p> <p><b>Alto</b> (155 – 190)</p> <p><b>Muy alto</b> (191 – 230)</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
			<p>Relación con superiores, oportunidades y remuneración</p>	<p>Satisfacción laboral Relación con autoridades Apoyo y oportunidades Remuneración Disposiciones y negociaciones laborales</p>	<p>8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16</p>		
			<p>Ambiente físico y emocional</p>	<p>Condiciones físicas Lugar de trabajo Apoyo administrativo Grupo de trabajo</p>	<p>17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25</p>		
			<p>Autonomía, supervisión y reconocimiento</p>	<p>Método de trabajo Capacidad para dirigir Supervisión Estabilidad Reconocimiento</p>	<p>26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33</p>		
			<p>Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo</p>	<p>Unidad de trabajo Relación entre los miembros Atención de sugerencias Oportunidades de promoción Reconocimiento</p>	<p>34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42</p>		
			<p>Satisfacción con respecto a la labor de la institución</p>	<p>Grado de satisfacción Oportunidades Igualdad y justicia</p>	<p>43, 44, 45, 46</p>		

**Anexo: Tabla de operacionalización de la variable satisfacción laboral.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y Rango
Satisfacción Laboral	Comportamiento de la organización hacia sus empleados para contribuir a su bienestar personal y que esto confluya en lograr las metas y objetivos organizacionales en un ambiente de armonía (Corvo, 2019)	La variable fue operacionalizada, a partir del estudio propuesto por Ruiz, A. (2022) quienes consideraron las dimensiones: Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño, Relación con superiores, oportunidades y remuneración, Ambiente físico y emocional, Autonomía, supervisión y reconocimiento, Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo y Satisfacción con respecto a la labor de la institución.	Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño	Proceso de evaluación Aspectos a evaluar	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	<b>Escala ordinal</b>  Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) No estoy seguro (a) (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	<b>Muy bajo</b> (46 – 82) <b>Bajo</b> (83 – 118) <b>Medio</b> (119 – 154) <b>Alto</b> (155 – 190) <b>Muy alto</b> (191 – 230)  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
			Relación con superiores, oportunidades y remuneración	Satisfacción laboral Relación con autoridades Apoyo y oportunidades Remuneración Disposiciones y negociaciones laborales	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16		
			Ambiente físico y emocional	Condiciones físicas Lugar de trabajo Apoyo administrativo Grupo de trabajo	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25		
			Autonomía, supervisión y reconocimiento	Método de trabajo Capacidad para dirigir Supervisión Estabilidad Reconocimiento	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33		
			Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo	Unidad de trabajo Relación entre los miembros Atención de sugerencias Oportunidades de promoción Reconocimiento	34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42		
			Satisfacción con respecto a la labor de la institución	Grado de satisfacción Oportunidades Igualdad y justicia	43, 44, 45, 46		

**NOTA:** Tomado del artículo científico Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de Fernández y Ruiz (2022)

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

Estimados participantes:

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación denominado: "Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023", propuesto con el Objetivo de: "Identificar los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023".

Agradecemos se sirva confirmar su consentimiento informado:

SI PARTICIPO  NO PARTICIPO

Ítems / Escala de medición	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No estoy seguro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Dimensión 1: Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño</b>					
1. El proceso de evaluación de desempeño es conocido.					
2. La jefatura o el supervisor explica el proceso de evaluación de desempeño.					
3. Las evaluaciones de desempeño son justas.					
4. El jefe comparte conmigo mis e valuaciones de desempeño.					
5. Existe una reunión de evaluaciones de desempeño.					
6. Mi jefe me ayuda a superar los aspectos negativos de mi evaluación de desempeño.					
7. Mi jefe me felicita por aspectos positivos de mi evaluación de desempeño.					
<b>Dimensión 2: Relación con superiores, oportunidades y remuneración.</b>					
8. La satisfacción que me produce mi trabajo por si mismo en particular.					
9. En mi relación con las autoridades más inmediatas.					
10. El apoyo que recibo de mis superiores.					
11. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco.					
12. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan.					
13. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debo alcanzar.					
14. La remuneración que yo recibo.					
15. El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
16. La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales.					
<b>Dimensión 3: Ambiente físico y emocional</b>					
17. Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo.					
18. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
19. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
20. La iluminación de su lugar de trabajo.					
21. La ventilación de su lugar de trabajo.					
22. La temperatura de su lugar de trabajo.					
23. Los colegas de mi grupo de trabajo.					
24. El apoyo administrativo que usted recibe.					

25. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.					
<b>Dimensión 4: Autonomía, supervisión y reconocimiento</b>					
26. Con respecto a la libertad se le otorga para elegir su propio método de trabajo.					
27. La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.					
28. La forma en que usted es dirigido.					
29. La supervisión que ejercen sobre usted.					
30. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
31. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
32. La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo.					
33. El reconocimiento que recibe de los directivos y/o jefaturas en general por su esfuerzo y trabajo.					
<b>Dimensión 5: Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo</b>					
34. En mi unidad de trabajo circula la información.					
35. En mi unidad de trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda.					
36. Hay buena relación entre los miembros de la unidad.					
37. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.					
38. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.					
39. Las oportunidades de promoción con que yo cuento.					
40. Atención que se presta a sus sugerencias.					
41. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.					
42. Su participación en las decisiones de su unidad o sección.					
<b>Dimensión 6: Satisfacción con respecto a la labor de la institución</b>					
43. Mi grado de satisfacción general con la institución.					
44. Las oportunidades que me ofrece la institución de continuar perfeccionándome.					
45. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que me ofrece la institución.					
46. La igualdad y justicia de trato que recibe de la institución.					

Nota: Tomado del artículo científico Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de Fernández y Ruiz (2022)

<http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i52.2160>

<https://forms.gle/ZqUxNtR1oQR7Vyk66>



**Anexo 3: Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023

Investigador(a): Velasquez Arotinco Elizabeth

**Propósito del estudio: Le invitamos a participar en la investigación titulada “Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023” cuyo objetivo es Comparar los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023**

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

**Procedimiento: Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):**

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: " Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023"
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará de manera virtual mediante el Google form. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador(a): Velasquez Arotinco Elizabeth email: [evelasquezarotinco@gmail.com](mailto:evelasquezarotinco@gmail.com) y Docente asesora: Torres Caceres Fatima del Socorro email: [fatimatorres0106@gmail.com](mailto:fatimatorres0106@gmail.com).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Participantes: Servidores del D.L N° 1057 y D.L N° 276 de una municipalidad de Lima.



## "Niveles de satisfacción laboral"

Estimados participantes: El presente cuestionario corresponde a una investigación que tiene por objetivo comparar los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad. En tal sentido marque la opción que mejor refleje su autoevaluación. Es anónimo.

Consentimiento informado: ¿participa voluntariamente en esta investigación? \*

si

no

A qué régimen laboral pertenece? \*

Decreto Legislativo 1057 - CAS

Decreto Legislativo 276 - EMPLEADOS

Otra...

1. El proceso de evaluación de desempeño es conocido? \*

	Totalmente de ...	De acuerdo	No estoy seguro	En desacuerdo	Totalmente en ...
Fila 1	<input type="radio"/>				

2. La jefatura o el supervisor explica el proceso de evaluación de desempeño? \*

	Totalmente de ...	De acuerdo	No estoy seguro	En desacuerdo	Totalmente en ...
Fila 1	<input type="radio"/>				

3. Las evaluaciones de desempeño son justas? \*

	Totalmente de ...	De acuerdo	No estoy seguro	En desacuerdo	Totalmente en ...
--	-------------------	------------	-----------------	---------------	-------------------

#### ANEXO 4: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Fatima del Socorro Torres Caceres
Grado profesional:	Maestría (X)      Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()      más de 5 años (X)
Experiencia en investigación psicométrica:	Maestra en Gestión pública

2. **Propósito de la evaluación.** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala:** Cuestionario/Guía de Entrevista

Nombre del instrumento	Satisfacción Laboral
Autor(a) (es):	Velasquez Arotinco Elizabeth
Procedencia:	Una municipalidad de Lima
Administración:	individual
Tiempo de aplicación:	10 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	Servidores del D.L. N° 1057 y del D.L. N° 276
Significación:	El cuestionario utilizado consta de 46 preguntas. Por otro lado, se desglosaron en seis dimensiones: Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño, Relación con superiores, oportunidades y remuneración, Ambiente físico y emocional, Autonomía, supervisión y reconocimiento, Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo y Satisfacción con respecto a la labor de la institución.

	Tiene como objetivo: Comparar los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.
--	--

**4. Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/Área (variable)	Subescala (Dimensiones)	Definición
Satisfacción Laboral	Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño	Actividad utilizada para determinar la medida en que un empleado realiza el trabajo de manera efectiva.
	Relación con superiores, oportunidades y remuneración	Las relaciones con los empleados consisten en todas las interacciones directas del departamento de recursos humanos y los empleados.
	Ambiente físico y emocional	Los factores ambientales del lugar de trabajo, como las condiciones físicas, apoyo administrativo, el grupo de trabajo, la recompensa en el lugar de trabajo, el estilo de liderazgo, el equilibrio entre la vida laboral y la capacitación, tienen su propio impacto en el desempeño de los empleados en las organizaciones.
	Autonomía, supervisión y reconocimiento	La satisfacción laboral con respecto a la autonomía, trata sobre la capacidad que tiene el trabajador en la toma de decisiones en su trabajo, asumiendo la responsabilidad de las consecuencias que éstas impliquen.
	Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo	Sentimiento positivo que siente respecto a la unidad de trabajo o puesto de trabajo propio, que resulta de la evaluación de determinadas características que éste posee.
	Satisfacción con respecto a la labor de la institución	La institución se compone de diversos elementos, el entorno administrativo (superiores) y el entorno del capital humano (colaboradores), lograr el respeto por el valor dentro de la institución busca que gestión administrativa concatene con el capital humano, a fin de que cualquier organización alcance los objetivos y metas que se propone periódicamente.

**Presentaciones de instrucciones para el juez.**

A continuación, a Ud. le presento el cuestionario Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023 califique Ud. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

semántica son adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

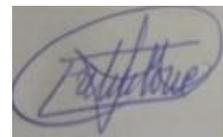
Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/rec omendaciones
Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño	1. El proceso de evaluación de desempeño es conocido.	4	4	4	4
	2. La jefatura o el supervisor explica el proceso de evaluación de desempeño.	4	4	4	4
	3. Las evaluaciones de desempeño son justas.	4	4	4	4
	4. El jefe comparte conmigo mis e valuaciones de desempeño.	4	4	4	4
	5. Existe una reunión de evaluaciones de desempeño.	4	4	4	4
	6. Mi jefe me ayuda a superar los aspectos negativos de mi evaluación de desempeño.	4	4	4	4
	7. Mi jefe me felicita por aspectos positivos de mi evaluación de desempeño.	4	4	4	4

Relación con superiores, oportunidades y remuneración	8. La satisfacción que me produce mi trabajo por sí mismo en particular.	4	4	4	4
	9. En mi relación con las autoridades más inmediatas.	4	4	4	4
	10. El apoyo que recibo de mis superiores.	4	4	4	4
	11. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco.	4	4	4	4
	12. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan.	4	4	4	4
	13. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debo alcanzar.	4	4	4	4
	14. La remuneración que yo recibo.	4	4	4	4
	15. El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	4	4	4	4
	16. La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales.	4	4	4	4
Ambiente físico y emocional	17. Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo.	4	4	4	4
	18. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	19. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	20. La iluminación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	21. La ventilación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	22. La temperatura de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	23. Los colegas de mi grupo de trabajo.	4	4	4	4
	24. El apoyo administrativo que usted recibe.	4	4	4	4
	25. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.	4	4	4	4
Autonomía, supervisión y reconocimiento	26. Con respecto a la libertad se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	4	4	4	4
	27. La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.	4	4	4	4
	28. La forma en que usted es dirigido.	4	4	4	4
	29. La supervisión que ejercen sobre usted.	4	4	4	4

	30. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4
	31. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	4	4	4	4
	32. La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	33. El reconocimiento que recibe de los directivos y/o jefaturas en general por su esfuerzo y trabajo.	4	4	4	4
Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo	34. En mi unidad de trabajo circula la información.	4	4	4	4
	35. En mi unidad de trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda.	4	4	4	4
	36. Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	4	4	4	4
	37. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.	4	4	4	4
	38. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	4	4	4	4
	39. Las oportunidades de promoción con que yo cuento.	4	4	4	4
	40. Atención que se presta a sus sugerencias.	4	4	4	4
	41. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	4	4	4	4
	42. Su participación en las decisiones de su unidad o sección.	4	4	4	4
Satisfacción con respecto a la labor de la institución	43. Mi grado de satisfacción general con la institución.	4	4	4	4
	44. Las oportunidades que me ofrece la institución de continuar perfeccionándome.	4	4	4	4
	45. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que me ofrece la institución.	4	4	4	4
	46. La igualdad y justicia de trato que recibe de la institución.	4	4	4	4



Dra. Fatima del Socorro Torres  
Caceres  
Nro. DNI 10670820  
Investigadora Renacyt  
Código: P0094907

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Leyla Edith Mejia Loayza
Grado profesional:	Maestría (X)      Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)      más de 5 años ()
Experiencia en investigación psicométrica:	Maestra en Gestión pública

1. **Propósito de la evaluación.** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
2. **Datos de la escala:** Cuestionario/Guía de Entrevista

Nombre del instrumento	Satisfacción Laboral
Autor(a) (es):	Velasquez Arotinco Elizabeth
Procedencia:	Una municipalidad de Lima
Administración:	individual
Tiempo de aplicación:	10 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	Servidores del D.L. N° 1057 y del D.L. N° 276
Significación:	El cuestionario utilizado consta de 46 preguntas. Por otro lado, se desglosaron en seis dimensiones: Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño, Relación con superiores, oportunidades y remuneración, Ambiente físico y emocional, Autonomía, supervisión y reconocimiento, Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo y Satisfacción con respecto a la labor de la institución.

	Tiene como objetivo: Comparar los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.
--	--

**4. Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/Área (variable)	Subescala (Dimensiones)	Definición
Satisfacción Laboral	Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño	Actividad utilizada para determinar la medida en que un empleado realiza el trabajo de manera efectiva.
	Relación con superiores, oportunidades y remuneración	Las relaciones con los empleados consisten en todas las interacciones directas del departamento de recursos humanos y los empleados.
	Ambiente físico y emocional	Los factores ambientales del lugar de trabajo, como las condiciones físicas, apoyo administrativo, el grupo de trabajo, la recompensa en el lugar de trabajo, el estilo de liderazgo, el equilibrio entre la vida laboral y la capacitación, tienen su propio impacto en el desempeño de los empleados en las organizaciones.
	Autonomía, supervisión y reconocimiento	La satisfacción laboral con respecto a la autonomía, trata sobre la capacidad que tiene el trabajador en la toma de decisiones en su trabajo, asumiendo la responsabilidad de las consecuencias que éstas impliquen.
	Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo	Sentimiento positivo que siente respecto a la unidad de trabajo o puesto de trabajo propio, que resulta de la evaluación de determinadas características que éste posee.
	Satisfacción con respecto a la labor de la institución	La institución se compone de diversos elementos, el entorno administrativo (superiores) y el entorno del capital humano (colaboradores), lograr el respeto por el valor dentro de la institución busca que gestión administrativa concatene con el capital humano, a fin de que cualquier organización alcance los objetivos y metas que se propone periódicamente.

**Presentaciones de instrucciones para el juez.**

A continuación, a Ud. le presento el cuestionario Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023 califique Ud. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

semántica son adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

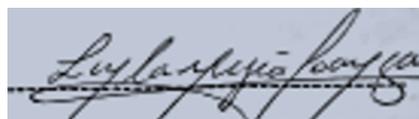
Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/rec omendaciones
Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño	1. El proceso de evaluación de desempeño es conocido.	4	4	4	4
	2. La jefatura o el supervisor explica el proceso de evaluación de desempeño.	4	4	4	4
	3. Las evaluaciones de desempeño son justas.	4	4	4	4
	4. El jefe comparte conmigo mis e valuaciones de desempeño.	4	4	4	4
	5. Existe una reunión de evaluaciones de desempeño.	4	4	4	4
	6. Mi jefe me ayuda a superar los aspectos negativos de mi evaluación de desempeño.	4	4	4	4
	7. Mi jefe me felicita por aspectos positivos de mi evaluación de desempeño.	4	4	4	4

Relación con superiores, oportunidades y remuneración	8. La satisfacción que me produce mi trabajo por sí mismo en particular.	4	4	4	4
	9. En mi relación con las autoridades más inmediatas.	4	4	4	4
	10. El apoyo que recibo de mis superiores.	4	4	4	4
	11. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco.	4	4	4	4
	12. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan.	4	4	4	4
	13. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debo alcanzar.	4	4	4	4
	14. La remuneración que yo recibo.	4	4	4	4
	15. El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	4	4	4	4
	16. La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales.	4	4	4	4
Ambiente físico y emocional	17. Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo.	4	4	4	4
	18. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	19. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	20. La iluminación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	21. La ventilación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	22. La temperatura de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	23. Los colegas de mi grupo de trabajo.	4	4	4	4
	24. El apoyo administrativo que usted recibe.	4	4	4	4
	25. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.	4	4	4	4
Autonomía, supervisión y reconocimiento	26. Con respecto a la libertad se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	4	4	4	4
	27. La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.	4	4	4	4
	28. La forma en que usted es dirigido.	4	4	4	4
	29. La supervisión que ejercen sobre usted.	4	4	4	4

	30. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4
	31. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	4	4	4	4
	32. La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	33. El reconocimiento que recibe de los directivos y/o jefaturas en general por su esfuerzo y trabajo.	4	4	4	4
Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo	34. En mi unidad de trabajo circula la información.	4	4	4	4
	35. En mi unidad de trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda.	4	4	4	4
	36. Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	4	4	4	4
	37. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.	4	4	4	4
	38. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	4	4	4	4
	39. Las oportunidades de promoción con que yo cuento.	4	4	4	4
	40. Atención que se presta a sus sugerencias.	4	4	4	4
	41. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	4	4	4	4
	42. Su participación en las decisiones de su unidad o sección.	4	4	4	4
Satisfacción con respecto a la labor de la institución	43. Mi grado de satisfacción general con la institución.	4	4	4	4
	44. Las oportunidades que me ofrece la institución de continuar perfeccionándome.	4	4	4	4
	45. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que me ofrece la institución.	4	4	4	4
	46. La igualdad y justicia de trato que recibe de la institución.	4	4	4	4



Mg. Leyla Edith Mejia Loayza  
Nro. DNI 09699382

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Veronica Rocio Chavarria Cañari
Grado profesional:	Maestría (X)      Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	Policía Nacional del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()      más de 5 años (X)
Experiencia en investigación psicométrica:	Maestra en Gestión pública

1. **Propósito de la evaluación.** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
2. **Datos de la escala:** Cuestionario/Guía de Entrevista

Nombre del instrumento	Satisfacción Laboral
Autor(a) (es):	Velasquez Arotinco Elizabeth
Procedencia:	Una municipalidad de Lima
Administración:	individual
Tiempo de aplicación:	10 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	Servidores del D.L. N° 1057 y del D.L. N° 276
Significación:	El cuestionario utilizado consta de 46 preguntas. Por otro lado, se desglosaron en seis dimensiones: Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño, Relación con superiores, oportunidades y remuneración, Ambiente físico y emocional, Autonomía, supervisión y reconocimiento, Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo y Satisfacción con respecto a la labor de la institución.

	Tiene como objetivo: Comparar los niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023.
--	--

**4. Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/Área (variable)	Subescala (Dimensiones)	Definición
Satisfacción Laboral	Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño	Actividad utilizada para determinar la medida en que un empleado realiza el trabajo de manera efectiva.
	Relación con superiores, oportunidades y remuneración	Las relaciones con los empleados consisten en todas las interacciones directas del departamento de recursos humanos y los empleados.
	Ambiente físico y emocional	Los factores ambientales del lugar de trabajo, como las condiciones físicas, apoyo administrativo, el grupo de trabajo, la recompensa en el lugar de trabajo, el estilo de liderazgo, el equilibrio entre la vida laboral y la capacitación, tienen su propio impacto en el desempeño de los empleados en las organizaciones.
	Autonomía, supervisión y reconocimiento	La satisfacción laboral con respecto a la autonomía, trata sobre la capacidad que tiene el trabajador en la toma de decisiones en su trabajo, asumiendo la responsabilidad de las consecuencias que éstas impliquen.
	Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo	Sentimiento positivo que siente respecto a la unidad de trabajo o puesto de trabajo propio, que resulta de la evaluación de determinadas características que éste posee.
	Satisfacción con respecto a la labor de la institución	La institución se compone de diversos elementos, el entorno administrativo (superiores) y el entorno del capital humano (colaboradores), lograr el respeto por el valor dentro de la institución busca que gestión administrativa concatene con el capital humano, a fin de que cualquier organización alcance los objetivos y metas que se propone periódicamente.

**Presentaciones de instrucciones para el juez.**

A continuación, a Ud. le presento el cuestionario Niveles de satisfacción laboral desde la percepción de servidores públicos de una municipalidad de Lima, 2023 califique Ud. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

semántica son adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/rec omendaciones
Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño	1. El proceso de evaluación de desempeño es conocido.	4	4	4	4
	2. La jefatura o el supervisor explica el proceso de evaluación de desempeño.	4	4	4	4
	3. Las evaluaciones de desempeño son justas.	4	4	4	4
	4. El jefe comparte conmigo mis e valuaciones de desempeño.	4	4	4	4
	5. Existe una reunión de evaluaciones de desempeño.	4	4	4	4
	6. Mi jefe me ayuda a superar los aspectos negativos de mi evaluación de desempeño.	4	4	4	4
	7. Mi jefe me felicita por aspectos positivos de mi evaluación de desempeño.	4	4	4	4

Relación con superiores, oportunidades y remuneración	8. La satisfacción que me produce mi trabajo por sí mismo en particular.	4	4	4	4
	9. En mi relación con las autoridades más inmediatas.	4	4	4	4
	10. El apoyo que recibo de mis superiores.	4	4	4	4
	11. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en que me destaco.	4	4	4	4
	12. Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan.	4	4	4	4
	13. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debo alcanzar.	4	4	4	4
	14. La remuneración que yo recibo.	4	4	4	4
	15. El grado en que mi institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	4	4	4	4
	16. La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales.	4	4	4	4
Ambiente físico y emocional	17. Las condiciones físicas en las cuales yo desarrollo mi trabajo.	4	4	4	4
	18. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	19. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	20. La iluminación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	21. La ventilación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	22. La temperatura de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	23. Los colegas de mi grupo de trabajo.	4	4	4	4
	24. El apoyo administrativo que usted recibe.	4	4	4	4
	25. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.	4	4	4	4
Autonomía, supervisión y reconocimiento	26. Con respecto a la libertad se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	4	4	4	4
	27. La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.	4	4	4	4
	28. La forma en que usted es dirigido.	4	4	4	4
	29. La supervisión que ejercen sobre usted.	4	4	4	4

	30. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4
	31. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	4	4	4	4
	32. La estabilidad en sus funciones de su lugar de trabajo.	4	4	4	4
	33. El reconocimiento que recibe de los directivos y/o jefaturas en general por su esfuerzo y trabajo.	4	4	4	4
Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo	34. En mi unidad de trabajo circula la información.	4	4	4	4
	35. En mi unidad de trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda.	4	4	4	4
	36. Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	4	4	4	4
	37. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.	4	4	4	4
	38. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	4	4	4	4
	39. Las oportunidades de promoción con que yo cuento.	4	4	4	4
	40. Atención que se presta a sus sugerencias.	4	4	4	4
	41. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	4	4	4	4
	42. Su participación en las decisiones de su unidad o sección.	4	4	4	4
Satisfacción con respecto a la labor de la institución	43. Mi grado de satisfacción general con la institución.	4	4	4	4
	44. Las oportunidades que me ofrece la institución de continuar perfeccionándome.	4	4	4	4
	45. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que me ofrece la institución.	4	4	4	4
	46. La igualdad y justicia de trato que recibe de la institución.	4	4	4	4



Mg. Veronica Rocio Chavarria Cañari  
Nro. DNI 41778406

## ANEXO 6: CONFIABILIDAD

### Análisis de confiabilidad

En el estudio se creyó conveniente aplicar un instrumento con categorías desde muy bajo, hasta muy alto y para obtener la confiabilidad del mismo, se utilizó la siguiente fórmula a través de la cual se logró obtener el valor de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde se puede observar que:

K= número de item.

S<sup>2</sup><sub>i</sub>=varianza de los puntajes de cada item.

S<sup>2</sup><sub>t</sub>= varianza de los puntajes totales

1=Constante

#### *Valoración del Coeficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach)*

Valor alfa	Consistencia
0 - 0,20	Muy baja
0,21 – 0,40	Baja
0.41 – 0,60	Regular
0,61 – 0,80	Aceptable
0,81 – 1,00	Buena

Fuente: Adaptación Hernández et al (2014)

#### *Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	46

En la presente tabla se evidencia un alfa de Cronbach de ,869, donde Hernández et al (2014) muestran una tabla de referencia para verificar la valoración del instrumento y donde se puede divisar que el valor de Alfa de Cronbach fiabilidad es buena, concluyendo, que el instrumento es confiable para su aplicación.

## ANEXO 7: PRUEBA DE NORMALIDAD

### Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0.100	150	0.001
valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño	0.117	150	0.000
relación con superiores, oportunidades y remuneración	0.100	150	0.001
ambiente físico y emocional	0.117	150	0.000
autonomía, supervisión y reconocimiento	0.181	150	0.000
satisfacción con respecto a la unidad de trabajo	0.155	150	0.000
satisfacción con respecto a la labor de la institución	0.212	150	0.000

#### a. Corrección de significación de Lilliefors

En la siguiente tabla se observa que la prueba de normalidad utilizada es la de K.S ya que posee un gl de 150 siendo mayor a 50 ( $n > 50$ ); así mismo, los niveles de significancia son valores menores al valor de  $p$  ( $\text{Sig.} < 0.05$ ), esto indica que los datos siguen una distribución no normal, y los datos estadísticos evidencian ser un estudio no paramétrico, por lo tanto, se utilizará la prueba U de M. Whitney, la cual es aplicada para 2 muestras independientes.

La hipótesis se determina de la manera siguiente:

Si  $p(\text{Sig.}) > 0.05$ , los datos presentan una distribución normal.

Si  $p(\text{Sig.}) < 0.05$ , los datos no presentan una distribución normal.

## Resultados SPSS

### Rangos promedios totales

---

	<b>Rangos</b>		
	Grupo	N	Rango promedio
Satisfacción laboral	CAS	97	70,92
	Empleados	53	83,89
Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño	CAS	97	66.92
	Empleados	53	91.21
Relación con superiores, oportunidades y remuneración	CAS	97	71.90
	Empleados	53	82.09
Ambiente físico y emocional	CAS	97	72.96
	Empleados	53	80.14
Autonomía, supervisión y reconocimiento	CAS	97	72.80
	Empleados	53	80.44
Satisfacción con respeto a la unidad de trabajo	CAS	97	73.10
	Empleados	53	79.89
Satisfacción con respecto a la labor de la institución	CAS	97	74.44
	Empleados	53	77.43

---

	<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>						
	Satisfacción laboral	Valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño	Relación con superiores, oportunidades y remuneración	Ambiente físico y emocional	Autonomía, supervisión y reconocimiento	Satisfacción con respecto a la unidad de trabajo	Satisfacción con respecto a la labor de la institución
U de Mann-Whitney	1408.500	1738.000	2221.000	2324.500	2308.500	2338.000	2468.000
gl	-3.231	-3.281	-1.378	-0.970	-1.038	-0.918	-0.409
Sig. asintótica	0.001	0.001	0.168	0.332	0.299	0.359	0.683

a. Prueba de U de Mann-Whitney

b. Variable de agrupación: TotalCO

(Agrupada)









**MEMORANDUM N° 944-2023-SGRRHH-GAF/MDSJM**

**A :** Lic. GLADYS EDITH DIAZ ROMERO  
Subgerente de Administración Documentaria, Archivo y  
Transparencia

**DE :** HERBERT MARTIN ENDO FARIAS  
Subgerente de Recursos Humanos

**ASUNTO :** Solicitud de Acceso a la Información Pública

**REF. :** Memorando N°944-2022-SGADAT-SG-MDSJM  
Exp. 17246-2023 (05.05.2023)  
Velásquez Arotinco , Elizabeth

**FECHA :** San Juan de Miraflores, 08 de Mayo del 2023.



Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención a solicitud Exp.17246-2023 , solicitud de Acceso a la Información Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública. P  
El solicitante y/o administrado solicita información de números de servidores.

Remitimos adjunto al presente la información requerida:

- Cantidad Servidores D.LEG.N°1057 CAS : 182
- Cantidad Servidores D.LEG.N°276 Empleados : 78

De lo indicado damos por atendido la solicitud efectuada.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN JUAN DE MIRAFLORES

MG. HERBERT MARTIN ENDO FARIAS  
SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS

C.C:  
Arch

SJM