UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL, DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO Y GOBIERNO REGIONAL DE PUNO – 2025.

PRESENTADA POR:

YUDITH FLORES ENCINAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ
2026

Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

PLAGIARISM CHECK.ORG

1.94%
SIMILARITY OVERALL
SCANNED ON: 28 SEP 2026, 11:29 AM

Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

IDENTICAL 0.1%
CHANGED TEXT 1.84%

Report #35444151

YUDITH FLORES ENCINAS // FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORA L, DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO Y GOBIERNO REGIONAL DE PUNO – 2025. RESUMEN La presente investigación tuvo com o objetivo analizar la relación entre los factores organizacionales, socioeconómicos y personales con la satisfacción laboral de 264 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno. Desde la gestión de recursos humanos, comprender los factores que influyen en el bienestar y desempeño del personal resulta fundamental para fortalecer la eficiencia institucional y la calidad de los servicios públicos. Los resultados descriptivos evidenciaron que la satisfacción laboral presenta una tendencia predominantemente baja, con una media de 2,39 en una escala de 1 a 5, concentrándose el 58,3 % de las respuestas en los niveles inferiores, lo que refleja una percepción desfavorable del entorno laboral. Los factores organizacionales registraron una media de 2,73, los factores socioeconómicos alcanzaron una media de 2,60 y los factores personales presentaron la media más alta (2,97), evidenciando una percepción relativamente más favorable en términos de motivación y compromiso. El análisis inferencial mostró que el modelo de regresión no presentó significancia estadística (p = 0,608), indicando que los factore s organizacionales, socioeconómicos y personales no explican de manera significativa la variabilidad de la satisfacción laboral. Asimismo, las



Yudy Roxana ALANIA LAQUI
Oficina de Repositorio Institucional

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL, DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO Y GOBIERNO REGIONAL DE PUNO – 2025.

PRESENTADA POR:

YUDITH FLORES ENCINAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

SEGUNDO MIEMBRO : _____
Dra. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS : _____
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área:Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Administración

Puno, 07 de octubre del 2026.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante, por darme la fortaleza en los momentos de incertidumbre y por acompañarme en cada paso de este camino académico.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios silenciosos que me permitieron llegar hasta aquí. Su ejemplo de esfuerzo y perseverancia es la base de cada uno de mis logros.

A mi familia, por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Gracias por su paciencia, palabras de aliento y por estar presentes en los momentos más importantes de este proceso.

A mis amigos, por su compañía, comprensión y por brindarme momentos de alegría que aliviaron el peso de esta travesía.

A mis docentes y mentores, quienes, con su guía, conocimiento y dedicación, dejaron una huella imborrable en mi formación profesional y personal.

Finalmente, a mí mismo(a), por no rendirme, por confiar en mis capacidades y por haber llegado hasta el final con compromiso y determinación.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a la Universidad Privada San Carlos, por haberme brindado no solo una formación académica de calidad, sino también los valores éticos y humanos que guiaron mi crecimiento personal y profesional.

A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, mi especial gratitud por haber sido el espacio donde aprendí a fortalecer mis capacidades, descubrir mis habilidades y comprender la importancia de la responsabilidad, la disciplina y la búsqueda constante de la excelencia en el ejercicio profesional.

Extiendo mi reconocimiento y aprecio a todos los docentes y autoridades, quienes con su entrega, compromiso y vocación dejaron una huella imborrable en mi camino de formación. Su ejemplo, sus palabras y su dedicación me inspiran a seguir esforzándome cada día para ser mejor persona y profesional.

Finalmente, a todas aquellas personas que, de una u otra manera, contribuyeron en este proceso. ¡Muchas gracias!

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA 1

AGRADECIMIENTOS 2

ÍNDICE GENERAL 3

ÍNDICE DE TABLAS 6

ÍNDICE DE FIGURAS 7

ÍNDICE DE ANEXO 8

RESUMEN 9

ABSTRACT 10

INTRODUCCIÓN 11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2. PROBLEMA GENERAL 15

1.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 15

1.4. ANTECEDENTES 16

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 19

1.5.1. Objetivo general 19

1.5.2. Objetivos específicos 19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO 20

2.1.1. Satisfacción laboral 20

2.1.2. Funcionarios públicos: estructura y contexto organizacional 23

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

2.2. MARCO CONCEPTUAL 24

2.2.1. Satisfacción Laboral. 24

2.2.2. Factores que Inciden en la Satisfacción Laboral 25

2.2.3. Modelos Teóricos sobre la Satisfacción Laboral 26

2.2.4. Enfoques Modernos de la Satisfacción Laboral 27

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 28

2.3.1. Hipótesis General 28

2.3.2. Hipótesis Específicas 28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO 29

3.1.1. Ubicación Geográfica del Área de Estudio 29

3.1.2. Caracterización del Entorno Socioeconómico 30

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA 30

3.2.1. Diseño muestral 34

3.2.2. Distribución de la muestra 35

3.2.3. Fundamentación metodológica 35

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS 36

3.3.1. Métodos de investigación 37

3.3.1.1. Método general 37

3.3.1.2. Método específico 37

3.3.1.3. Método estadístico 37

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES 38

3.4.1. Variable Independiente: 38

3.4.2. Variable Dependiente: (Satisfacción laboral). 39

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

3.5. MÉTODOS O DISEÑO ESTADÍSTICO. 39

3.5.1. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICO. 40

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS 49

CONCLUSIONES 86

RECOMENDACIONES 88

BIBLIOGRAFÍA 89

ANEXOS 93

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 01: Distribución de frecuencias de factores de satisfacción laboral 58

Tabla 02: Distribución de frecuencia de factores socio económicos 60

Tabla 03: Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de factores personales 61

Tabla 04: Frecuencia de factores de satisfacción laboral. 63

Tabla 05: Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral y factores organizacionales, socioeconómicos y personales. 67

Tabla 06: Distribución de los niveles de satisfacción laboral según institución. 68

Tabla 07: Estadísticas de prueba de T. 69

Tabla 08: Estadísticas para una muestra. 71

Tabla 09: de procesamiento de casos las instituciones de factores de satisfacción laboral factores organizacionales factores socioeconómicos factores personales. 72

Tabla 10: cruzada de ambas instituciones de las instituciones de factores de satisfacción laboral. 74

Tabla 11: cruzada de ambas instituciones de los factores organizacionales. 75

Tabla 12: Instituciones de los factores socioeconómicos. 77

Tabla 13: Ambas instituciones de los personales. 79

Tabla 14: Regresión de factores de satisfacción laboral, factores organizacionales, factores socioeconómicos, factores personales. 81

Tabla 15: De factores correlacionales factores socioeconómicos factores personales factores de satisfacción laboral. 83

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 01: Distribución porcentual de los niveles de satisfacción laboral de los funcionarios 59

Figura 02: Distribución porcentual de los niveles de factores socioeconómicos de los funcionarios 61

Figura 03: Distribución porcentual de los niveles de factores personales de los funcionarios 63

Figura 04: Distribución porcentual de los niveles de factores organizacionales de los funcionarios 65

Figura 05: Distribución comparativa de los niveles de satisfacción laboral según institución. 67

Figura 06: Comparación de las medias de satisfacción laboral y factores organizacionales, socioeconómicos y personales. 67

Figura 07: Distribución comparativa de los niveles de factores organizacionales según institución. 70

Figura 08: Relación conjunta entre las variables. 82

Figura 09: Los factores organizacionales, su relación con los factores socioeconómicos. 84

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

ÍNDICE ANEXOS

Pág.

Anexo 01: Matriz de Consistencia. 94

Anexo 02: Cuestionario de evaluación. 96

Anexo 03: Ficha de validación del instrumento. 99

Anexo 04: Imágenes fotográficas. 100

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre los factores organizacionales, socioeconómicos y personales con la satisfacción laboral de 264 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno. Desde la gestión de recursos humanos, comprender los factores que influyen en el bienestar y desempeño del personal resulta fundamental para fortalecer la eficiencia institucional y la calidad de los servicios públicos. Los resultados descriptivos evidenciaron que la satisfacción laboral presenta una tendencia predominantemente baja, con una media de 2,39 en una escala de 1 a 5, concentrándose el 58,3 % de las respuestas en los niveles inferiores, lo que refleja una percepción desfavorable del entorno laboral. Los factores organizacionales registraron una media de 2,73, los factores socioeconómicos alcanzaron una media de 2,60 y los factores personales presentaron la media más alta (2,97), evidenciando una percepción relativamente más favorable en términos de motivación y compromiso. El análisis inferencial mostró que el modelo de regresión no presentó significancia estadística ($p = 0,608$), indicando que los factores organizacionales, socioeconómicos y personales no explican de manera significativa la variabilidad de la satisfacción laboral. Asimismo, las correlaciones de Pearson evidenciaron asociaciones débiles y no significativas entre las variables estudiadas. Se concluye que la satisfacción laboral se mantiene en niveles bajos y que los factores evaluados no constituyen predictores significativos, por lo que se recomienda incorporar variables relacionadas con el liderazgo, el clima organizacional y las oportunidades de desarrollo profesional en futuras investigaciones.

Palabras clave: Correlación de Pearson, Factores organizacionales, Factores personales, Factores socioeconómicos, Gestión de recursos humanos, Satisfacción laboral.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the relationship between organizational, socioeconomic, and personal factors and job satisfaction among 264 public employees from the Provincial Municipality of Puno and the Regional Government of Puno. From a human resource management perspective, understanding the factors that influence employees' well-being and performance is essential for strengthening institutional efficiency and improving the quality of public services. Descriptive results revealed that job satisfaction showed a predominantly low trend, with a mean score of 2.39 on a five-point scale, with 58.3% of responses concentrated at the lowest levels, reflecting an unfavorable perception of the work environment. Organizational factors had a mean score of 2.73, socioeconomic factors reached 2.60, and personal factors showed the highest mean (2.97), indicating a relatively more favorable perception in terms of motivation and commitment. Inferential analysis showed that the regression model was not statistically significant ($p = 0.608$), indicating that organizational, socioeconomic, and personal factors do not significantly explain the variability in job satisfaction. Likewise, Pearson's correlations revealed weak and non-significant associations among the variables studied. It is concluded that job satisfaction remains at low levels and that the factors evaluated do not constitute significant predictors. Therefore, future research should incorporate variables related to leadership, organizational climate, and professional development opportunities.

Keywords: human resource management, job satisfaction, organizational factors, Pearson correlation, personal factors, socioeconomic factors.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral constituye uno de los principales indicadores del bienestar organizacional y del desempeño institucional, especialmente en el ámbito del sector público, donde la calidad del servicio a la ciudadanía depende en gran medida del compromiso y motivación de los servidores. En el contexto de las instituciones públicas del departamento de Puno, como la Municipalidad Provincial de Puno y el Gobierno Regional de Puno, resulta pertinente analizar los factores que podrían influir en el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores.

Diversos enfoques teóricos sostienen que la satisfacción laboral está relacionada con múltiples dimensiones, entre ellas los factores organizacionales (liderazgo, clima institucional, comunicación y estructura administrativa), los factores socioeconómicos (condiciones salariales, estabilidad económica y beneficios laborales) y los factores personales (motivación, compromiso, autoestima y actitudes frente al trabajo). Sin embargo, en el ámbito público peruano aún existen limitadas evidencias empíricas que expliquen cómo estas dimensiones interactúan y qué nivel de influencia ejercen sobre la satisfacción laboral.

En este contexto, la presente investigación tuvo como propósito analizar la relación entre los factores organizacionales, socioeconómicos y personales con la satisfacción laboral de 264 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno, desde una perspectiva vinculada con la gestión contable y administrativa del talento humano. El estudio parte de la premisa de que la satisfacción laboral constituye un elemento clave para el adecuado desempeño institucional, ya que influye en la productividad, la eficiencia de los procesos financieros, el fortalecimiento del control interno y el uso responsable de los recursos públicos, aspectos esenciales para garantizar una gestión transparente y orientada al cumplimiento de objetivos. Para ello, se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, utilizando herramientas estadísticas descriptivas e inferenciales, tales

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

como el análisis de frecuencias, las tablas cruzadas, la correlación de Pearson y la regresión lineal múltiple. Los resultados obtenidos buscan aportar evidencia útil para la toma de decisiones en materia de gestión contable, financiera y de recursos humanos, contribuyendo al fortalecimiento de la administración pública y al mejoramiento continuo de las instituciones.

Los resultados obtenidos muestran que la satisfacción laboral de los servidores públicos tiende a ser mayormente baja, sin encontrarse relaciones estadísticamente significativas entre las variables analizadas. Desde una mirada contable y de gestión financiera, esto permite entender que el bienestar de los trabajadores no es un aspecto aislado, sino que influye de manera directa en la eficiencia administrativa, en la calidad de la información financiera y en el correcto funcionamiento de los sistemas de control interno.

Cuando el personal se siente motivado y valorado, es más probable que se comprometa con sus funciones, lo que se traduce en una mejor gestión de los recursos públicos, mayor transparencia institucional y un cumplimiento más oportuno de los objetivos organizacionales. Por el contrario, niveles bajos de satisfacción pueden afectar el desempeño global de los procesos administrativos y contables.

Asimismo, los resultados invitan a reconocer que la satisfacción laboral es un fenómeno complejo, que no depende únicamente de los factores analizados en este estudio. Aspectos como las políticas de compensación, los incentivos, el clima organizacional, la cultura institucional y las prácticas de gestión del talento humano también juegan un papel importante y deben ser considerados.

En este sentido, promover el bienestar, la motivación y el desarrollo profesional de los trabajadores no solo mejora la experiencia laboral, sino que también contribuye a una gestión pública más eficiente, transparente y responsable. Esto fortalece la confianza de la ciudadanía y mejora la calidad de la rendición de cuentas en el uso de los recursos del Estado.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, OBJETIVO DE ESTUDIO O SOLUCIÓN.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto actual de la administración pública, la gestión eficiente del capital humano constituye uno de los principales desafíos para alcanzar mayores niveles de productividad institucional, transparencia en el uso de los recursos públicos y calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía. Organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) han señalado que la satisfacción laboral de los servidores públicos influye significativamente en el desempeño organizacional, la eficiencia administrativa y el logro de los objetivos institucionales.

En el Perú, la modernización de la gestión pública impulsada mediante la Ley N.° 30057, Ley del Servicio Civil, busca fortalecer la meritocracia, la eficiencia y la calidad de los servicios públicos a través de una adecuada gestión de recursos humanos. Asimismo, la Ley N.° 28175, Ley Marco del Empleo Público; el Decreto Legislativo N.° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público; y el Decreto Legislativo N.° 1436, Sistema Nacional de Contabilidad, establecen que las entidades públicas deben administrar eficientemente los recursos humanos y financieros para garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Sin embargo, pese a las reformas implementadas, diversas entidades públicas continúan

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

enfrentando problemas relacionados con la gestión del talento humano, tales como inestabilidad laboral, rotación de personal, limitadas oportunidades de capacitación, deficiencias en los sistemas de evaluación del desempeño y condiciones laborales heterogéneas. Estas situaciones generan efectos que trascienden el ámbito social y repercuten directamente en la gestión administrativa, presupuestal y contable de las instituciones públicas.

Desde la perspectiva contable y financiera, la satisfacción laboral constituye un factor relevante debido a que influye en la eficiencia del gasto público destinado al personal, el cumplimiento de metas presupuestarias, la calidad de los procesos administrativos, la confiabilidad de la información financiera y la ejecución de los sistemas de control interno. La insatisfacción laboral puede traducirse en mayores niveles de ausentismo, rotación de personal, retrasos en la ejecución presupuestal, incremento de costos asociados a contratación y capacitación, así como en una menor eficiencia en el uso de los recursos públicos.

En la región Puno, específicamente en la Municipalidad Provincial de Puno y el Gobierno Regional de Puno, ambas entidades desempeñan un papel estratégico en la planificación, administración y ejecución de políticas públicas orientadas al desarrollo económico y social de la población. No obstante, diversos informes emitidos por la Contraloría General de la República, el Ministerio de Economía y Finanzas y la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) evidencian dificultades recurrentes relacionadas con la gestión del recurso humano, entre ellas cambios frecuentes de funcionarios, sobrecarga laboral, limitaciones en los programas de capacitación, deficiencias en la comunicación organizacional y diferencias en las condiciones contractuales.

Estas situaciones podrían afectar no solamente el bienestar de los funcionarios, sino también el desempeño institucional, la ejecución eficiente del presupuesto público y la calidad de la información administrativa y financiera que sirve de base para la toma de

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

decisiones. Sin embargo, en ambas instituciones no se dispone de información actualizada y sistemática que permita conocer el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios y su posible incidencia en la gestión institucional y en la eficiencia del uso de los recursos públicos.

En consecuencia, surge la necesidad de investigar el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno durante el año 2025, considerando su relación con la gestión administrativa, presupuestaria y contable de las entidades públicas, con el propósito de generar evidencia que contribuya al fortalecimiento de la gestión pública, la optimización de los recursos del Estado y la mejora de la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

1.2. PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles son los factores que incidieron en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional de Puno-2025?

1.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- **1.3.1.** ¿En qué medida los factores organizacionales incidierón en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025?.

- **1.3.2.** ¿En qué medida los factores socioeconómicos incidierón en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025?.

- **1.3.3.** ¿En qué medida los factores personales incidierón en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025?.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

1.4. ANTECEDENTES

Asto (2021) en su artículo científico titulado, Relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud de Chilca, Huancayo. Objetivo: Analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud de Chilca, Huancayo. Metodología la metodología que se empleó fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y tipo correlacional causal. La población estuvo constituida por 42 trabajadores (muestra censal). Se empleó la técnica de encuesta mediante un cuestionario validado de 31 ítems con escala tipo Likert. En los resultados se encontraron una correlación directa y positiva de intensidad media entre la satisfacción laboral y la productividad (r = 0.546), significativa al 99% de confianza, lo que permitió aceptar la hipótesis planteada.

Álava y Macedo (2024) realizaron un estudio titulado “Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del área de contabilidad del Gobierno Regional de Loreto, 2023”, en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. La investigación tuvo como propósito conocer cómo se relaciona la motivación con la satisfacción laboral de los colaboradores que desempeñan sus funciones en el área de contabilidad. Para ello, desarrollaron un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. Los resultados mostraron una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, alcanzando un coeficiente de correlación de Pearson de r = 0,818, con una significancia de p = 0,000. A partir de estos resultados, los autores concluyeron que una mayor motivación se encuentra asociada con mejores niveles de satisfacción laboral.

Marquez (2023) estudió el “Desempeño funcional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina de Administración y Contabilidad de la D.R.T.C. de Huancavelica - 2022”. La investigación se desarrolló considerando a los trabajadores

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

de la Oficina de Administración y Contabilidad, con una muestra de 81 trabajadores. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel correlacional, recurriendo a la encuesta y al cuestionario para obtener la información. Los instrumentos empleados mostraron adecuados niveles de confiabilidad, con valores de Alfa de Cronbach de 0,863 para desempeño funcional y 0,909 para satisfacción laboral. Los resultados evidenciaron una relación media y estadísticamente significativa entre el desempeño funcional y la satisfacción laboral (Rho de Spearman = 0,492; p = 0,001). En ese sentido, el estudio permite comprender que la manera en que los trabajadores desarrollan sus funciones dentro de una entidad pública puede estar vinculada con la percepción que tienen sobre su satisfacción laboral.

Rodriguez y Núñez (2022) desarrollaron la tesis “Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022”, en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, como parte de su formación profesional para obtener el título de Contador Público. El estudio buscó determinar si existía relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores municipales. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transversal. La población estuvo integrada por 432 trabajadores, de los cuales se seleccionó una muestra de 105 trabajadores. La información fue recogida mediante la aplicación de encuestas y cuestionarios. Los resultados evidenciaron una relación directa y significativa entre satisfacción laboral y productividad, obteniéndose un Rho de Spearman de 0,267 y p = 0,006. Asimismo, se encontró que el 68,57 % de los trabajadores presentaba un nivel regular de satisfacción laboral. También se identificaron relaciones significativas entre algunos componentes de la satisfacción laboral, como los beneficios laborales y/o remunerativos y la relación con la autoridad, respecto de la productividad.

Catacora (2022) relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la empresa JJC Besalco, proyecto Quellaveco. El

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

propósito fue determinar la correlación entre ambas variables. El objetivo fue establecer si el clima organizacional se asocia con el desempeño laboral. Se utilizó un diseño correlacional, encontrando una correlación positiva considerable ($p = .000$; $p < .05$; $r = .535$). Se concluyó que la empresa fomenta responsabilidad, motivación, respeto jerárquico y retribución por logros alcanzados.

Carbajal (2022) evaluación del desempeño laboral y habilidades de gestión de recursos en contextos difíciles. El objetivo fue diagnosticar la frecuencia con que los trabajadores mantienen la calma, aplican creatividad y utilizan eficientemente los recursos. El estudio, de tipo descriptivo, halló que el 80% mantiene la calma solo a veces, el 55% logra creatividad ocasionalmente, el 75% cuenta con recursos solo algunas veces y el 50% los usa eficientemente a veces. El desempeño alto se presenta en un 45% de manera ocasional y en otro 45% casi siempre.

Gómez (2022) satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Pachía. El propósito fue analizar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. El objetivo fue identificar dimensiones de satisfacción que influyen en el compromiso de los empleados. La metodología correlacional arrojó un nivel de satisfacción considerable [$r(30) = 0.438$, $p = 0.016$], aunque la satisfacción en el trabajo no tuvo impacto significativo en el compromiso [$r(30) = 0.364$, $p = 0.048$]. Se halló que el incremento en la subvención económica influye positivamente en la satisfacción [$r(30) = 0.376$, $p = 0.041$].

Regalado (2024) desarrolló la tesis titulada “Satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022”, en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, para obtener el título profesional de Contador Público. La investigación tuvo como finalidad describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, tomando en consideración factores individuales, sociales, culturales, organizativos y ambientales. Se empleó un enfoque

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental-transversal. Para el estudio se consideró a 36 colaboradores, a quienes se aplicó un cuestionario conformado por 34 ítems. Los resultados evidenciaron que el 75,00 % de los colaboradores presentó un nivel alto de satisfacción laboral. De igual manera, se encontraron niveles altos en los factores individuales (80,56 %), culturales (77,78 %) y organizativos (61,11 %), mientras que los factores sociales y ambientales mostraron principalmente niveles medios.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional de Puno-2025.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la incidencia de los factores organizacionales en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional Puno.

- Analizar la incidencia de los factores socioeconómicos en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional Puno.

- Evaluar la incidencia de los factores personales en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional Puno.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral constituye un aspecto importante para comprender cómo los funcionarios perciben, viven y valoran su experiencia dentro de una institución pública. No se trata únicamente de sentirse a gusto con las funciones que realizan, sino de una experiencia más amplia que involucra su bienestar emocional, las relaciones que mantienen con sus compañeros y superiores, las condiciones en las que desarrollan sus actividades, las oportunidades que tienen para crecer profesionalmente y la actitud con la que asumen sus responsabilidades. En otras palabras, un funcionario puede sentirse satisfecho cuando encuentra en su trabajo no solo una fuente de ingreso, sino también un espacio donde puede desarrollarse, sentirse valorado y aportar al cumplimiento de los objetivos de la institución.

En este sentido, los factores organizacionales adquieren especial importancia, porque están relacionados con la forma en que la institución planifica, organiza y dirige el trabajo. El liderazgo de los responsables, la comunicación interna, el clima laboral, el reconocimiento, las condiciones de trabajo, las oportunidades de capacitación, el nivel de autonomía y las relaciones interpersonales forman parte de la experiencia cotidiana de los funcionarios. Cuando estos elementos son percibidos positivamente, pueden

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

favorecer un ambiente de confianza, bienestar y compromiso con la institución. Por el contrario, cuando existen problemas de comunicación, escaso reconocimiento, deficientes condiciones laborales o dificultades en las relaciones interpersonales, pueden generar desmotivación, malestar e inconformidad. Al respecto, Alvarado et al. (2024) encontraron una relación positiva y muy fuerte entre la capacidad de gestión y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública peruana (r = 0,803), destacando la importancia de la planificación, organización, dirección y control, así como de las relaciones con los superiores, las relaciones interpersonales, las compensaciones y las condiciones de trabajo.

Asimismo, los factores socioeconómicos forman parte de las condiciones que pueden influir en la percepción que tiene el funcionario sobre su empleo. La remuneración, los beneficios laborales, los incentivos y la seguridad económica representan aspectos que pueden ser valorados de manera diferente según las necesidades y circunstancias de cada persona. No obstante, la satisfacción laboral no depende exclusivamente de cuánto percibe económicamente un trabajador, sino también de la percepción de equilibrio entre sus responsabilidades, esfuerzos y las recompensas que recibe.

De igual manera, los factores personales pueden generar diferencias en la forma en que los funcionarios experimentan su trabajo. Aspectos como la edad, nivel educativo, estado civil, tiempo de servicio, experiencia laboral, cargo, responsabilidades familiares, motivación y expectativas profesionales pueden influir en sus percepciones y actitudes. Por ejemplo, un funcionario con muchos años de servicio puede valorar de manera distinta la estabilidad laboral y las posibilidades de desarrollo respecto de una persona que recién inicia su trayectoria profesional. En este sentido, Calderón Rodríguez et al. (2024) encontraron diferencias en el bienestar laboral asociadas con factores sociodemográficos en trabajadores públicos de la Región Arequipa, identificando que el 64,1 % presentó un nivel de bienestar moderado a bajo.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

A partir de estos elementos, la presente investigación comprende la satisfacción laboral mediante dos dimensiones. La primera es el estado emocional, que comprende el bienestar, entusiasmo, motivación, reconocimiento, tranquilidad y percepción del ambiente laboral. La segunda es la actitud hacia el trabajo, que se refleja en el compromiso institucional, responsabilidad, puntualidad, colaboración, iniciativa y disposición para cumplir adecuadamente las funciones asignadas. Por ello, estudiar conjuntamente los factores organizacionales, socioeconómicos y personales permitirá identificar cuáles de ellos tienen mayor incidencia en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno durante el año 2025**,** aportando información que pueda servir para fortalecer la gestión institucional y mejorar las condiciones en las que los funcionarios desarrollan sus labores.

La satisfacción laboral puede entenderse como el nivel de bienestar y realización personal que experimenta una persona al desempeñar su trabajo. Este estado está influenciado por las condiciones del entorno laboral, el ambiente organizacional y las propias expectativas del trabajador (Robbins & Judge, 2017). Locke (1976) la define como “un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales”. En el ámbito del sector público, la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la motivación, el compromiso institucional y la calidad del servicio brindado a la ciudadanía (Chiavenato, 2017).

De acuerdo con Herzberg (1959), los factores que determinan la satisfacción laboral se dividen en dos grandes grupos: los factores motivacionales, como el reconocimiento, el logro, la responsabilidad y el desarrollo personal; y los factores higiénicos, que comprenden el salario, las condiciones de trabajo, las políticas institucionales y la supervisión.

Judge y Klinger (2022) proponen un enfoque integrador que combina variables

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

individuales (personalidad, expectativas), y contextuales (liderazgo, cultura organizacional), señalando que ambas ejercen una influencia significativa en el bienestar laboral.

Asimismo, Smith y Li (2023) en su revisión bibliográfica del ámbito público, resaltan el rol del liderazgo transformacional como determinante clave en la satisfacción de los funcionarios, al promover mayor compromiso y cohesión organizacional.

Por su parte, García-Palma et al. (2024) encontraron que las percepciones de justicia organizacional influyen positivamente en la satisfacción y el desempeño de los empleados públicos en América Latina.

Fernández y Chávez (2021) analizaron el caso de trabajadores municipales en Lima,concluyendo que la estabilidad laboral y las oportunidades de formación son factores decisivos para mantener niveles altos de satisfacción.

Rodríguez "*et al*." (2023) identificaron seis dimensiones críticas para los servidores públicos: compensación, estabilidad, desarrollo profesional, liderazgo, condiciones de trabajo y reconocimiento las cuales se alinean con las dimensiones consideradas en este estudio: condiciones laborales, desarrollo profesional y relaciones interpersonales.

En contextos altoandinas, Pérez y Torres (2025) confirmaron que la percepción de reconocimiento social y el impacto de los proyectos públicos en la comunidad potencian la satisfacción laboral, lo que sugiere que el sentido de trascendencia del trabajo influye en el compromiso.

2.1.2. Funcionarios públicos: estructura y contexto organizacional

La variable independiente de esta investigación se centra en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y el Gobierno Regional de Puno, cuyas dimensiones

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

incluyen: estructura organizacional, políticas de gestión de recursos humanos, cultura organizacional y recursos.

En este sentido Quispe (2022) comparó distintos gobiernos regionales y concluyó que la existencia de canales efectivos de comunicación interna se asocia directamente con mayores niveles de satisfacción y calidad de servicio.

López-González et al. (2024) demostraron, que un clima organizacional positivo, basado en la confianza, apoyo y colaboración, reduce la rotación y aumenta el compromiso institucional.

Huillca (2023) Validó que, en municipios provinciales, una cultura de trabajo participativa, y democrática fortalece el sentido de pertenencia y la satisfacción general de los empleados.

En la misma línea, Muñoz y Herrera (2022) Concluyeron que el liderazgo transformacional, caracterizado por inspirar y valorar a los empleados, impacta directamente en la motivación, el desempeño y bienestar de los funcionarios públicos.

Finalmente Salazar (2021) advierte que un liderazgo autocrático puede generar estrés y reducir la percepción de justicia, y determinar significativamente la satisfacción laboral, lo que refuerza la importancia de estilos de liderazgo participativos y humanistas en la gestión pública.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Factores que Inciden en la Satisfacción Laboral

Para efectos de la presente investigación, los factores que inciden en la satisfacción laboral se entienden como el conjunto de condiciones organizacionales, socioeconómicas y personales que pueden influir en la manera en que los funcionarios perciben, valoran y experimentan su trabajo dentro de una institución pública. Estos factores pueden actuar

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

de manera conjunta y generar diferentes niveles de satisfacción, incluso entre funcionarios que desempeñan funciones similares.

En las instituciones públicas, las condiciones de gestión adquieren especial importancia, debido a que los funcionarios desarrollan sus actividades dentro de estructuras jerárquicas, normativas y organizacionales previamente establecidas. En este sentido, Martínez Malqui et al. (2024), al estudiar a 346 servidores de una entidad pública peruana del sector Justicia, encontraron una relación positiva muy fuerte entre la capacidad de gestión y la satisfacción laboral (r = 0,803). Los autores consideraron dimensiones relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de la gestión, mientras que para la satisfacción laboral analizaron las relaciones con los superiores, relaciones interpersonales, reto del trabajo, sistemas de compensación y condiciones laborales.

2.2.2. Factores organizacionales

Los factores organizacionales comprenden las condiciones internas de la institución que intervienen en la experiencia cotidiana del funcionario y en la forma en que desarrolla sus responsabilidades. Se relacionan con la manera en que se organiza, dirige y controla el trabajo, así como con las relaciones que se establecen entre los integrantes de la entidad.

Para la presente investigación, esta dimensión comprende los indicadores de liderazgo y supervisión, comunicación interna, clima organizacional, reconocimiento laboral, capacitación, oportunidades de desarrollo y ascenso, condiciones de trabajo, estabilidad laboral, autonomía y relaciones interpersonales.

El liderazgo y la supervisión están relacionados con la orientación, acompañamiento y apoyo que reciben los funcionarios para cumplir sus responsabilidades. La comunicación interna permite que la información, instrucciones y objetivos institucionales sean transmitidos de manera clara y oportuna. Por su parte, el clima organizacional representa la percepción que tienen los funcionarios sobre el ambiente en el que desarrollan sus actividades, mientras que el reconocimiento laboral está relacionado con la valoración

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

que reciben por su esfuerzo, desempeño y contribución institucional.

Asimismo, la capacitación permite fortalecer conocimientos y competencias, mientras que las oportunidades de desarrollo y ascenso pueden generar expectativas de crecimiento profesional. Las condiciones de trabajo comprenden los recursos, infraestructura, seguridad y medios disponibles para cumplir adecuadamente las funciones. Finalmente, la autonomía y las relaciones interpersonales reflejan, respectivamente, el margen de confianza para tomar decisiones y la calidad de las relaciones con compañeros y superiores.

La importancia de estos factores se encuentra respaldada por investigaciones recientes. Tinoco Plasencia (2023), al estudiar trabajadores de una empresa peruana, señala la importancia del clima organizacional como elemento relacionado con la satisfacción laboral, destacando la necesidad de comprender conjuntamente las condiciones organizacionales y la percepción de los trabajadores.

2.2.3. Modelos Teóricos sobre la Satisfacción Laboral

a. Teoría de la Jerarquía de Necesidades (Maslow, 1954): Propone una jerarquía de cinco niveles de necesidades humanas: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. La satisfacción laboral se alcanza cuando el trabajo permite satisfacer los niveles superiores. En el caso del sector público, la estabilidad y el reconocimiento suelen ser los elementos más valorados.

b. Teoría de los Dos Factores (Herzberg, 1959): Distingue entre factores higiénicos (condiciones externas del trabajo) y motivacionales (aspectos internos del individuo). Los primeros previenen la insatisfacción, mientras que los segundos generan satisfacción real. Este modelo resulta clave para diseñar políticas de recursos humanos en instituciones públicas.

c. Teoría de la Equidad (Adams, 1963): Plantea que los trabajadores comparan sus

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

esfuerzos y recompensas con los de sus pares. Si perciben inequidad, su motivación y satisfacción disminuyen. En la administración pública, la equidad es esencial, pues la transparencia y la igualdad de oportunidades son valores centrales del servicio civil.

d. Teoría de la Expectativa (Vroom, 1964): Explica la satisfacción a partir de tres componentes: expectativa (relación esfuerzo-desempeño), instrumentalidad (desempeño → resultados) y valencia (valor de la recompensa). Cuando los funcionarios perciben que su desempeño tiene consecuencias positivas y tangibles, su satisfacción laboral aumenta.

e. Modelo de las Características del Puesto (Hackman y Oldham, 1976): Sostiene que la satisfacción laboral se deriva de aspectos como la variedad de habilidades, la autonomía, la retroalimentación y el sentido de la tarea. En el sector público, la autonomía y la participación ciudadana fortalecen el compromiso del trabajador con su institución.

2.2.4. Enfoques Modernos de la Satisfacción Laboral

Bass y Avolio (1994) introducen el liderazgo transformacional, que promueve la satisfacción laboral mediante la inspiración, la motivación y la consideración individual. Goleman (1998), por su parte, incorpora la inteligencia emocional como un factor determinante para crear entornos laborales armónicos, en los cuales las emociones positivas mejoran la productividad y el sentido de pertenencia.

Tanto Chiavenato (2017) como Robbins y Judge (2017) coinciden en que el clima organizacional y la cultura institucional son factores decisivos. Un ambiente laboral donde prevalezca la comunicación abierta, la equidad y la confianza, genera mayor compromiso y bienestar.

Finalmente, Spector (1997) plantea que la satisfacción laboral debe analizarse desde una perspectiva multidimensional, considerando tanto factores objetivos (como remuneración o ascensos) como percepciones subjetivas (reconocimiento, justicia o relaciones humanas).

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Hipótesis General

Los factores organizacionales, socioeconómicos y personales inciden significativamente en la satisfacción laboral de funcionarios de La Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional de Puno.

2.3.2. Hipótesis Específicas

- Los factores organizacionales inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de La Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional de Puno.
- Los factores socioeconómicos inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional de Puno.
- Los factores personales inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno Y Gobierno Regional de Puno.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

3.1.1. Ubicación Geográfica del Área de Estudio

La presente investigación se desarrolla en el departamento de Puno, situado en la zona sur del Perú, a orillas del majestuoso Lago Titicaca, el lago navegable más alto del mundo, con una altitud promedio de 3,827 m s. n. m. El área de estudio comprende dos instituciones públicas de gran representatividad: la Municipalidad Provincial de Puno y el Gobierno Regional de Puno, ambas ubicadas en la ciudad de Puno, capital del departamento.

La Municipalidad Provincial de Puno, localizada en el Jirón Deustua N.° 458, en pleno centro histórico, constituye la principal entidad de gobierno local. Su misión está orientada a la administración del desarrollo urbano, social y económico de la provincia, promoviendo políticas públicas que respondan a las necesidades de la ciudadanía.

El Gobierno Regional de Puno, ubicado en el Jirón Moquegua N.° 425, en el distrito y provincia de Puno, es la entidad encargada de planificar, ejecutar y supervisar las políticas públicas regionales. Asimismo, coordina con los gobiernos locales y diversas instituciones del Estado para impulsar un desarrollo sostenible que beneficie a toda la región.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

3.1.2. Caracterización del Entorno Socioeconómico

El departamento de Puno destaca por su gran diversidad cultural, social y económica. Su economía se sustenta principalmente en la ganadería, agricultura, turismo y servicios públicos, actividades que contribuyen al sustento de la población y al desarrollo regional. La ciudad de Puno, como capital departamental, concentra las principales instituciones públicas, educativas, financieras y comerciales, lo que genera una alta demanda de empleo, especialmente en el sector estatal.

En el ámbito institucional, tanto la Municipalidad Provincial como el Gobierno Regional cuentan con estructuras administrativas complejas**,** regidas por normas y jerarquías formales. Este entorno organizacional puede influir directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios, al estar condicionado por factores como el clima organizacional, la comunicación interna, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo profesional.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

El tamaño de la muestra se estimó mediante la fórmula de Cochran ajustada para poblaciones finitas, procedimiento estadístico pertinente cuando el universo de estudio es conocido y delimitado. Se adoptó un nivel de confianza del 95 % (Z = 1,96), un margen de error máximo admisible del 5 % y una proporción esperada conservadora (p = 0,5), criterio que maximiza la variabilidad y, por tanto, garantiza un tamaño muestral suficiente.

Bajo estos parámetros, para una población (universo) total de 842 servidores públicos a los diferentes oficinas**,** El Gobierno Regional de Puno (GORE Puno) constituye una entidad pública encargada de conducir la gestión regional y promover el desarrollo integral y sostenible del departamento de Puno. Su estructura organizacional se encuentra conformada por órganos de gobierno, dirección, asesoramiento, apoyo, control y órganos de línea, además de gerencias regionales y subgerencias especializadas. De

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

acuerdo con el organigrama institucional revisado, la estructura político-administrativa se articula alrededor de la Gobernación Regional, el Consejo Regional y la Gerencia General Regional, desde donde se coordinan las diferentes unidades orgánicas. Asimismo, dicha estructura ha sido modificada mediante la Ordenanza Regional N.° 002-2018-GR PUNO-CRP.

Entre las unidades que integran la organización regional se encuentra la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, vinculada con los procesos de planeamiento institucional, presupuesto, programación de inversiones y acondicionamiento territorial. De igual manera, la Oficina Regional de Administración desarrolla funciones relacionadas con la gestión de recursos humanos, contabilidad, abastecimiento, tesorería y servicios auxiliares. Estas áreas tienen especial importancia para el presente estudio, debido a que sus procesos administrativos y condiciones de gestión pueden estar asociados con factores organizacionales y socioeconómicos que influyen en la percepción de los funcionarios respecto de su entorno laboral.

En el ámbito de las funciones sustantivas, el Gobierno Regional de Puno cuenta con la Gerencia Regional de Desarrollo Social, Gerencia Regional de Desarrollo Económico y Gerencia Regional de Infraestructura, esta última vinculada con la formulación de estudios definitivos, ejecución, supervisión y liquidación de proyectos de inversión. Complementariamente, la Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión Ambiental comprende unidades especializadas, entre ellas las subgerencias relacionadas con recursos naturales, gestión ambiental y recursos hídricos, evidenciando la diversidad funcional y técnica de la institución.

La estructura regional incorpora, además, unidades como la Oficina Regional de Gestión del Riesgo de Desastres y Seguridad, Oficina de Diálogo y Concertación, Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación, Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Procuraduría Pública Regional, Direcciones Regionales Sectoriales y Proyectos

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Especiales Regionales, entre otras dependencias.

En este contexto, la diversidad de órganos y niveles jerárquicos del Gobierno Regional de Puno configura diferentes espacios de trabajo, responsabilidades, relaciones de autoridad y condiciones laborales. Por ello, su estructura organizacional constituye un elemento relevante para analizar la satisfacción laboral de sus funcionarios, particularmente en relación con aspectos como la organización del trabajo, comunicación institucional, liderazgo, reconocimiento, remuneración, estabilidad, oportunidades de desarrollo y condiciones personales.

La Municipalidad Provincial de Puno (MPP) es una entidad de gobierno local responsable de la administración de los servicios públicos y de la promoción del desarrollo integral de la provincia. Su estructura organizacional se encuentra encabezada por el Concejo Municipal y la Alcaldía, órganos a partir de los cuales se articula la Gerencia Municipal, responsable de la dirección administrativa y coordinación de las diferentes unidades orgánicas. El organigrama institucional comprende órganos de gobierno, control, asesoramiento y apoyo, así como gerencias y subgerencias encargadas de ejecutar las funciones y competencias municipales.

Entre sus principales unidades se encuentra la Secretaría General, que comprende áreas vinculadas con archivo, imagen institucional y protocolo, y registro civil. Asimismo, la municipalidad cuenta con la Gerencia de Asesoría Jurídica, Procuraduría Pública Municipal, Oficina de Control Institucional, Oficina de Ejecución Coactiva y Oficina de Supervisión y Liquidación de Inversiones, que cumplen funciones especializadas de carácter jurídico, fiscalizador y administrativo.

En materia de planificación y gestión institucional, la Gerencia de Planificación y Presupuesto comprende unidades relacionadas con planificación, programación de inversiones, presupuesto, desarrollo organizacional, cooperación técnica internacional y preinversión. Por su parte, la Gerencia de Administración desarrolla funciones vinculadas

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

con recursos humanos, logística, tesorería, contabilidad, finanzas y operaciones, incluyendo la gestión de maquinaria y equipos. Estas áreas presentan particular relevancia para el análisis de la satisfacción laboral, debido a su relación directa con la administración del personal, los recursos institucionales y las condiciones en las que se desarrolla el trabajo.

Respecto de infraestructura, desarrollo urbano y servicios vinculados con el ambiente, la municipalidad cuenta con la Gerencia de Ingeniería Municipal, que comprende unidades relacionadas con estudios definitivos, obras públicas y mantenimiento, gestión ambiental y salud pública, protección ciudadana y defensa civil, así como parques, jardines y conservación de áreas verdes. Asimismo, la Gerencia de Desarrollo Urbano incorpora funciones vinculadas con planeamiento y control urbano, catastro, transporte y seguridad vial.

La estructura municipal también comprende la Gerencia de Turismo y Desarrollo Económico, orientada a la promoción de actividades económicas, turismo, comercio exterior, promoción empresarial y desarrollo económico rural. En el ámbito social, la Gerencia de Desarrollo Humano y Participación Ciudadana integra unidades relacionadas con promoción social, participación ciudadana, educación, cultura, deporte, desarrollo de la mujer, niño, adolescente y adulto mayor, además de programas sociales.

Finalmente, la organización municipal contempla la Gerencia de Medio Ambiente y Servicios, así como organismos, programas, proyectos y entidades vinculadas con la prestación de servicios públicos y el desarrollo provincial, entre ellas EMSA-PUNO e IVP-PUNO, además de proyectos estratégicos relacionados con la Bahía del Lago.

En consecuencia, tanto el Gobierno Regional de Puno como la Municipalidad Provincial de Puno presentan estructuras organizacionales complejas, caracterizadas por la existencia de diversos niveles jerárquicos, órganos especializados y unidades funcionales. Esta diversidad institucional resulta pertinente para la presente investigación,

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

puesto que las diferencias en organización, gestión de recursos humanos, condiciones económicas, relaciones laborales y características personales pueden generar distintas percepciones sobre el ambiente de trabajo y, consecuentemente, diferentes niveles de satisfacción laboral entre los funcionarios de ambas instituciones.

El universo poblacional estuvo constituido por 842 servidores públicos pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Puno y al Gobierno Regional de Puno, considerados dentro de su jornada laboral activa.

Si bien cuando la población accesible coincide plenamente con el total de unidades de análisis puede optarse por un enfoque censal, en la presente investigación se decidió implementar un diseño muestral probabilístico, priorizando criterios de eficiencia operativa, viabilidad logística y control estadístico del error.

3.2.1. Diseño muestral

Se empleó un muestreo probabilístico estratificado, técnica que incrementa la precisión de las estimaciones al garantizar la adecuada representación de subgrupos relevantes dentro de la población.

Los criterios de estratificación fueron:

- La institución pública (Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional de Puno).
- El área de desempeño laboral de los servidores.

La estratificación permitió reducir la varianza intragrupo, mejorar la homogeneidad interna de cada estrato y fortalecer la validez interna del estudio, asegurando que la muestra refleje de manera proporcional la estructura organizacional de ambas entidades.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

3.2.2. Distribución de la muestra

La muestra total (n = 264) fue asignada de manera equilibrada entre las dos instituciones, en coherencia con el diseño comparativo planteado:

- **Municipalidad Provincial de Puno:**

  n_1 = 132 trabajadores

- **Gobierno Regional de Puno:**

  n_2 = 132 trabajadores

La asignación balanceada responde a la necesidad de realizar contrastes estadísticos entre grupos independientes con tamaños equivalentes, lo que incrementa la potencia estadística y facilita la interpretación comparativa de los resultados.

3.2.3. Fundamentación metodológica

La fórmula de Cochran ajustada para poblaciones finitas constituye una herramienta estadística de referencia en investigaciones cuantitativas aplicadas a contextos institucionales. Su principal fortaleza radica en que corrige la sobreestimación del tamaño muestral generada por modelos diseñados para poblaciones infinitas, optimizando el número de participantes sin comprometer la validez, confiabilidad ni precisión de los resultados.

En investigaciones del ámbito administrativo y organizacional, donde los universos poblacionales suelen estar claramente delimitados, este procedimiento asegura rigor metodológico, eficiencia en la asignación de recursos y consistencia en el análisis inferencial.

$$n=(N.Z^2*p*q)/(e^2 (N-1)+Z^2*p*q)$$

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

$$n = \frac{N.Z^2 * p * q}{e^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- n= tamaño de la muestra
- N = tamaño del universo (842 servidores públicos)
- Z = valor de la distribución normal para el nivel de confianza (1.96 para 95%)
- P = probabilidad de ocurrencia (0.5)
- q = probabilidad de no ocurrencia (0.5)
- e = margen de error permitido (0.05 = 5%)

Reemplazo de valores en la fórmula

n=(842.〖(1.96)〗^2*0.5*0.5)/(〖(0.05)〗^2 (842-1)+〖(1.96)〗^2*0.5*0.5)

$$n = \frac{842.(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(842-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n=(842*3.8416*0.25)/(0.0025*841+0.9604)

$$n = \frac{842 * 3.8416 * 0.25}{0.0025 * 841 + 0.9604}$$

n=8,086.568/3,0629

$$n = \frac{8{,}086.568}{3{,}0629}$$

n=264 trabajadores

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

La satisfacción laboral es un constructo multidimensional que hace referencia al grado de bienestar, agrado y valoración subjetiva que experimenta el trabajador respecto a su

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

entorno laboral y a las condiciones que ofrece la institución. En donde se utilizó un cuestionario de evaluación validado por los especialistas en la materia y se anexa al final, desde el enfoque organizacional, la satisfacción laboral se entiende como el resultado de la interacción entre factores individuales, organizacionales y socioeconómicos, los cuales influyen directamente en la motivación, el desempeño y el compromiso del personal.

En el presente estudio, la satisfacción laboral se conceptualiza como una variable dependiente, medida a través de un cuestionario estructurado con escala Likert, que integra cinco dimensiones fundamentales.

3.3.1. Métodos de investigación

3.3.1.1. Método general

Se empleó el método científico**,** orientado a la observación sistemática, medición objetiva y análisis estadístico de la satisfacción laboral, siguiendo un proceso lógico de planteamiento del problema, formulación de hipótesis, recolección de datos, análisis e interpretación de resultados.

3.3.1.2. Método específico

El estudio se apoya en el método hipotético-deductivo, ya que a partir de la revisión teórica y de los antecedentes se formularon hipótesis sobre el nivel de satisfacción laboral y sus diferencias entre ambas instituciones, las cuales fueron contrastadas mediante pruebas estadísticas inferenciales.

3.3.1.3. Método estadístico

Se aplicó el método estadístico, el cual permitió:

- ➢ Organizar y sistematizar los datos mediante tablas de frecuencias.
- ➢ Analizar la información a través de estadísticas descriptivas (media, mediana, moda,

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

varianza y desviación estándar).

- ➢ Contrastar hipótesis mediante pruebas paramétricas y no paramétricas (t de Student y U de Mann–Whitney).
- ➢ Evaluar relaciones entre variables mediante análisis de correlación (Pearson o Spearman).

El análisis conceptual de la satisfacción laboral, junto con los métodos y técnicas empleadas, permitió abordar el fenómeno de estudio de manera objetiva y sistemática, asegurando la validez, confiabilidad y rigor científico de los resultados obtenidos, los cuales constituyen un insumo relevante para la toma de decisiones en la gestión del talento humano en instituciones públicas.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

3.4.1. Variable Independiente: (factores organizacionales, socioeconómicos, y personales).

- ➢ Esta variable hace referencia al grupo de personas que conforman la muestra de estudio. Se trata de los funcionarios públicos que desempeñan funciones administrativas, técnicas y de gestión en ambas instituciones.
- ➢ Ellos constituyen la fuente principal de información, pues a través de su experiencia laboral, sus percepciones y opiniones se podrá evaluar el grado de satisfacción que sienten en relación con sus actividades, condiciones de trabajo y ambiente institucional.

En este sentido, la variable independiente se centra en el perfil y características de los funcionarios, considerando aspectos como su cargo, responsabilidades, tiempo de servicio, entre otros, que pueden influir en la manera en que perciben su satisfacción laboral.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

3.4.2. Variable Dependiente: (Satisfacción laboral).

Esta variable expresa el resultado esperado de la investigación: identificar cómo los funcionarios perciben, sienten y actúan frente a su labor diaria, se desagrega en dos dimensiones:

- **Estado emocional:** hace referencia al bienestar subjetivo del funcionario, es decir, cómo se siente frente a las tareas asignadas, el clima laboral, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo. Un estado emocional positivo indica motivación, entusiasmo y compromiso; mientras que uno negativo refleja descontento, frustración o desgaste emocional.
- **Actitud hacia el trabajo:** se relaciona con la disposición y la forma en que el funcionario asume sus responsabilidades. Una actitud favorable se manifiesta en la puntualidad, responsabilidad, colaboración y compromiso con la institución; en cambio, una actitud desfavorable puede expresarse en apatía, baja productividad o resistencia a las tareas.

En conjunto, esta variable refleja el nivel de satisfacción laboral, entendido como el grado en que los funcionarios se sienten valorados, motivados y conformes con las condiciones de su entorno de trabajo.

3.5. MÉTODOS O DISEÑO ESTADÍSTICO

Una vez recolectada la información, los datos fueron codificados y procesados mediante el programa estadístico SPSS Statistics, con el propósito de analizar y determinar el nivel de satisfacción laboral de los participantes.

Esta recodificación permitió simplificar la interpretación de los puntajes obtenidos, facilitar el análisis descriptivo e inferencial y establecer con mayor claridad la distribución de los niveles de satisfacción laboral en ambas instituciones evaluadas.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

3.5.1. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICO

- **Media ( )**

La media aritmética de la satisfacción laboral se ubica en un nivel moderado, con valores cercanos al rango 3.1 – 3.4, lo que indica que, en promedio, los trabajadores se posicionan entre una percepción neutral y ligeramente favorable respecto a sus condiciones laborales, reconocimiento, factores organizacionales, socioeconómicos y personales.

Interpretativamente, este resultado evidencia que no existe una satisfacción laboral alta, pero tampoco una insatisfacción crítica generalizada.

La media aritmética de satisfacción laboral se calcula por institución:

$$\overline{X_1} = \frac{\sum X_1}{132} = \frac{\sum X\ Municipalidad}{132} +$$

$$\overline{X_2} = \frac{\sum X_2}{132} = \frac{\sum X\ Gobierno\ Regional}{132} +$$

Donde:

X representa el puntaje total o promedio de satisfacción laboral por trabajador.

- **Mediana (Me)**

La mediana se concentra principalmente en el valor 3, correspondiente a la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

Esto confirma que al menos el 50 % de los trabajadores mantiene una percepción intermedia respecto a los aspectos evaluados.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

$$\overline{X_1} = \frac{\sum X_1}{132} = \frac{\sum X\ Municipalidad}{132} +$$

$$\overline{X_2} = \frac{\sum X_2}{132} = \frac{\sum X\ Gobierno\ Regional}{132} +$$

La mediana es el valor que ocupa la posición central cuando los datos están ordenados de menor a mayor. Para determinarla:

- ➢ Si el número de datos es impar, la mediana es el valor central
- ➢ Si el número de datos es par, la mediana es el promedio de los dos valores centrales

La mediana divide al conjunto de datos en dos mitades iguales, siendo una medida robusta que no se ve afectada por valores extremos.

- **Moda (Mo)**

La moda predominante en ambos grupos institucionales se sitúa en los valores 2 (En desacuerdo) y 4 (De acuerdo), dependiendo del ítem.

Esto revela una polarización moderada en la percepción de la satisfacción laboral, especialmente en indicadores como:

- ➢ Remuneración
- ➢ Beneficios laborales
- ➢ Estabilidad laboral
- ➢ Expectativas personales

- **Varianza (S^2)**

La varianza muestra valores moderados, lo que indica una heterogeneidad perceptual entre los trabajadores. Es decir, existen diferencias importantes en cómo se perciben las condiciones laborales dentro de una misma institución.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Además de las medidas de tendencia central, se emplearán medidas de dispersión con el fin de evaluar el grado de variabilidad de las respuestas obtenidas en la encuesta.

- **Varianza**

La desviación estándar permite conocer, de manera precisa, cuánto se alejan en promedio las respuestas respecto al valor medio. En otras palabras, muestra qué tan dispersas o concentradas se encuentran las opiniones dentro del grupo estudiado.

En el contexto de esta investigación, su aplicación es fundamental, ya que permitirá determinar si las percepciones de los funcionarios sobre los factores organizacionales, socioeconómicos y personales que influyen en la satisfacción laboral son homogéneas, es decir, si existe un criterio compartido o si, por el contrario, presentan una alta variabilidad, evidenciando diferencias significativas en sus puntos de vista. De este modo, no solo se analiza el nivel de satisfacción, sino también el grado de consenso o diversidad en las experiencias laborales.

- **Desviación estándar:**

Expresa en la misma unidad de medida de los datos la magnitud de la dispersión. Una desviación estándar baja refleja que las respuestas de los funcionarios tienden a concentrarse en torno a la media, mientras que una desviación estándar alta mostrará una mayor dispersión, es decir, diferencias más marcadas en las percepciones de satisfacción laboral.

Estas medidas son fundamentales, ya que no solo describen el promedio de las respuestas, sino también la consistencia y el nivel de homogeneidad entre los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y el Gobierno Regional de Puno.

$$S_1^2 = \frac{\sum(X_1 - \overline{X_1})^2}{132 - 1} = \frac{\sum(X_1 - \overline{X_1})^2}{131} +$$

$$S_2^2 = \frac{\sum(X_2 - \overline{X_2})^2}{} = \frac{\sum(X_2 - \overline{X_2})^2}{}$$

Antes de i
necesario hacer
odos.

desviación estándar

$$S_1 = \sqrt{S_1^2} \quad ; \quad S_2 = \sqrt{S_2^2}$$

- **Gráficos**

Para el análisis descriptivo de los resultados, se emplearán gráficos estadísticos que permitan visualizar de manera clara y comparativa la información obtenida en las encuestas. Entre los principales se utilizarán:

- **Gráficos de barras:**

Los gráficos elaborados permiten comparar de manera sencilla y clara las frecuencias y porcentajes entre las distintas categorías de cada variable. Gracias a esta representación visual, se pueden apreciar con mayor facilidad las diferencias en el nivel de satisfacción laboral y en la percepción de los factores organizacionales, socioeconómicos y personales que influyen en el desempeño de los trabajadores.

Asimismo, la representación de la distribución de frecuencias en variables continuas posibilita identificar la tendencia central, el grado de dispersión y la forma que adopta la distribución de variables como la satisfacción laboral global o el nivel de motivación. Esto no solo facilita reconocer patrones y concentraciones de respuestas, sino que también ayuda a comprender cómo se comportan los datos en su conjunto.

En ese sentido, estos gráficos se convierten en una herramienta clave para interpretar los

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

resultados de manera más intuitiva y accesible, fortaleciendo la comprensión de los hallazgos estadísticos y aportando mayor claridad al análisis comparativo entre los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y el Gobierno Regional de Puno.

- **Pruebas comparativas (t student), para comparar el nivel de satisfacción entre la Municipalidad y el Gobierno Regional.**

Para determinar si existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción en funcionarios entre los servicios proporcionados por la Municipalidad y el Gobierno Regional, es necesario aplicar pruebas estadísticas comparativas apropiadas. La selección entre la prueba t de Student que dependerá de las características de los datos y el cumplimiento de los supuestos estadísticos.

➢ **Grupo 1:** Municipalidad Provincial de Puno

➢ **Grupo 2:** Gobierno Regional de Puno

Estadístico de prueba

Fórmula

$$x = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{{s_p}^2 - (\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2})}}$$

Varianza combinada

$$s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

Donde:

- $\overline{X_1}$, $\overline{X_2}$: Media de los grupos 1 y 2
- s_1^2, s_2^2 : varianza de cada grupo
- n_1, n_2 : tamaño de muestra

ne
ıderamente
ıilidad de todos.

Dado que ambas muestras presentan tamaños iguales ($n_1 = n_2 = 132$) y varianzas similares, la prueba t es estadísticamente pertinente si se cumple con normalidad.

Los resultados indican que las diferencias de medias no son estadísticamente significativas ($p > 0.05$), por lo que no se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

El nivel de satisfacción laboral entre la Municipalidad y el Gobierno Regional es estadísticamente equivalente.

- **Varianza combinada (S_P^2)**

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

Reemplazando:

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$S_p^2 = \frac{(132 - 1)S_1^2 + (132 - 1)S_2^2}{132 + 132 - 2}$$

$$S_p^2 = \frac{131S_1^2 + 131S_2^2}{262}$$

La varianza combinada representa la variabilidad común de ambas instituciones.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Fórmula

$$x = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{{s_p}^2 - (\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2})}}$$

$$x = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{{s_p}^2 - (\frac{1}{132} + \frac{1}{132})}}$$

$$x = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{{s_p}^2 - (\frac{2}{132})}}$$

Grados de libertad

Con gl = 262, el valor crítico de t (α = 0.05) es aproximadamente ±1.97

$$gl = n_1 + n_1 + n_2 - 2 = 262$$

- **Análisis de correlación (Coeficiente de Pearson)**

En el marco de la presente investigación, de enfoque correlacional–explicativo, se plantea como:

Hipótesis nula (H0) que no existen diferencias significativas entre las medias de satisfacción laboral, ni relación estadísticamente significativa entre los factores organizacionales, socioeconómicos y personales y la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno – 2025.

Hipótesis alterna (H1) sostiene que existen diferencias significativas entre las medias de satisfacción laboral y que sí existe una relación estadísticamente significativa entre dichos

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

factores y el nivel de satisfacción laboral.

Para contrastar estas hipótesis se emplea el coeficiente de correlación de Pearson (r), estableciendo un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. En consecuencia, cuando el valor de p sea menor a 0.05, se procederá al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna, evidenciando la existencia de una relación significativa entre las variables analizadas.

El análisis de correlación constituye una herramienta estadística fundamental para comprender la manera en que interactúan los factores institucionales (organizacionales), socioeconómicos y personales con la satisfacción laboral. El coeficiente de Pearson permite medir la intensidad y dirección de la relación lineal entre variables continuas, tomando valores entre -1 y +1. Un valor cercano a +1 indica una relación positiva fuerte (a mayor presencia del factor, mayor satisfacción laboral); un valor cercano a -1 refleja una relación negativa fuerte (a mayor presencia del factor, menor satisfacción); y un valor próximo a 0 señala ausencia de relación lineal significativa.

En coherencia con los análisis descriptivos desarrollados previamente —frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y desviación estándar— este procedimiento permitirá trascender la simple descripción de los datos para profundizar en la comprensión de las interacciones entre variables. De esta manera, no solo se identificará el nivel de satisfacción laboral, sino también los factores que presentan mayor incidencia en su comportamiento.

Asimismo, el análisis permitirá determinar si variables como el clima organizacional, el reconocimiento laboral, las condiciones económicas y las oportunidades de desarrollo profesional guardan una relación significativa con la satisfacción global. Del mismo modo, posibilitará comparar la magnitud de estas relaciones entre ambas instituciones, aportando evidencia estadística sólida que facilite interpretar similitudes o diferencias en sus dinámicas laborales.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

En síntesis, el análisis de correlación fortalecerá la consistencia metodológica del estudio y permitirá sustentar conclusiones más integrales, orientadas no solo a describir la realidad institucional, sino a identificar factores estratégicos que puedan ser fortalecidos para mejorar el bienestar y la satisfacción laboral de los funcionarios.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS, DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En la presente investigación se analizaron las características personales de los colaboradores y su relación con el nivel de satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno. Para ello, se evaluó a un total de 264 trabajadores pertenecientes a distintas oficinas y áreas administrativas, considerando una muestra finita representativa de 132 participantes por cada institución. Este procedimiento permitió obtener información equilibrada y comparable entre ambas entidades. El estudio buscó comprender cómo aspectos individuales, como motivación, compromiso y percepción personal, se vinculan con el grado de satisfacción en el desempeño de sus funciones dentro del ámbito público.

Objetivo general

Determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional de Puno-2025.

Resultados

La investigación comprendió a 264 funcionarios, distribuidos en igual proporción entre la Municipalidad Provincial de Puno y el Gobierno Regional de Puno, con 132 participantes por cada institución.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Los resultados obtenidos muestran que la satisfacción laboral alcanzó una media de 2,3977, lo que evidencia una valoración predominantemente baja. Esta situación se aprecia con mayor claridad en la distribución de las respuestas: 67 funcionarios (25,4 %) se ubicaron en el nivel 1 y 87 (33,0 %) en el nivel 2. En conjunto, el 58,3 % de los funcionarios manifestó niveles bajos de satisfacción laboral, mientras que únicamente el 15,9 % se ubicó en los niveles 4 y 5.

En cuanto a los factores considerados en el estudio, los factores organizacionales alcanzaron una media de 2,7348, los factores socioeconómicos una media de 2,6023 y los factores personales una media de 2,9735. De las tres dimensiones, los factores personales presentaron la valoración promedio más elevada.

Estos resultados permiten observar que la satisfacción laboral constituye un aspecto que merece especial atención dentro de las instituciones estudiadas. Sin embargo, una valoración baja de la satisfacción laboral no permite, por sí sola, afirmar que los factores analizados sean los responsables de dicha situación. Para determinar si existe una incidencia estadísticamente significativa fue necesario complementar el análisis descriptivo con una prueba inferencial.

Prueba de hipótesis general

Para contrastar la hipótesis general se plantearon las siguientes hipótesis:

H_0: Los factores organizacionales, socioeconómicos y personales no inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional de Puno.

H_1: Los factores organizacionales, socioeconómicos y personales inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional de Puno.

El análisis de regresión mediante ANOVA obtuvo un estadístico F = 0,795 y un nivel de

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

significancia de p = 0,608.

Al comparar este resultado con el nivel de significancia establecido de α = 0,05, se observa que:

p = 0,608 > 0,05

En consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, con la evidencia estadística obtenida no es posible afirmar que los factores organizacionales, socioeconómicos y personales, considerados conjuntamente, inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios evaluados.

Discusión del objetivo general

Los resultados muestran una situación que merece ser analizada con cuidado. Por una parte, se observa un nivel predominantemente bajo de satisfacción laboral, puesto que más de la mitad de los funcionarios (58,3 %) se concentra en los niveles 1 y 2. Por otra parte, el análisis inferencial indica que los factores organizacionales, socioeconómicos y personales considerados en el modelo no presentan una incidencia estadísticamente significativa sobre dicha satisfacción laboral.

Esto significa que, aunque existe una percepción poco favorable de la satisfacción laboral entre los funcionarios estudiados, los resultados estadísticos no permiten atribuir directamente esta situación a los tres grupos de factores analizados. En otras palabras, una condición desfavorable observada descriptivamente no necesariamente constituye un factor explicativo estadísticamente significativo.

Este hallazgo también permite considerar que la satisfacción laboral puede estar vinculada con otros elementos que no fueron incorporados en el modelo de investigación. Entre ellos podrían encontrarse aspectos específicos del puesto de trabajo, reconocimiento institucional, posibilidades de desarrollo profesional, relaciones interpersonales, carga laboral, liderazgo u otras condiciones propias de cada institución.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

No obstante, estos aspectos deben considerarse como posibilidades interpretativas y no como relaciones demostradas por la presente investigación.

Objetivo específico 1

Identificar la incidencia de los factores organizacionales en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional Puno.

Resultados

Los factores organizacionales alcanzaron una media de 2,7348. De los 264 funcionarios evaluados, 61 (23,1 %) se ubicaron en el nivel 1, 65 (24,6 %) en el nivel 2, 53 (20,1 %) en el nivel 3, 53 (20,1 %) en el nivel 4 y 32 (12,1 %) en el nivel 5.

En términos generales, el 47,7 % de los funcionarios se ubicó en los niveles 1 y 2, lo que evidencia una percepción moderada con tendencia baja respecto de los factores organizacionales.

Este resultado sugiere que una proporción importante de los funcionarios no percibe de manera plenamente favorable las condiciones organizacionales evaluadas. Sin embargo, para determinar si esta percepción se relaciona estadísticamente con la satisfacción laboral, se procedió al análisis inferencial.

Prueba de hipótesis específica 1

Se plantearon las siguientes hipótesis:

H_{01}: Los factores organizacionales no inciden significativamente en la satisfacción laboral.

H_{11}: Los factores organizacionales inciden significativamente en la satisfacción laboral.

El análisis de correlación de Pearson obtuvo un coeficiente de:

r = -0,097

con un nivel de significancia de:

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

p = 0,115.

Debido a que:

p = 0,115 > 0,05

no se rechaza la hipótesis nula (H_{01}).

En consecuencia, los resultados indican que no existe evidencia estadística suficiente para afirmar que los factores organizacionales inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios estudiados.

Discusión del objetivo específico 1

Los resultados muestran que los factores organizacionales presentan una valoración moderada con tendencia baja. Sin embargo, la relación encontrada con la satisfacción laboral es negativa y débil (r = -0,097) y, además, no alcanza significancia estadística (p = 0,115).

Este resultado permite realizar una distinción importante. Aunque una parte considerable de los funcionarios manifiesta una percepción poco favorable respecto de los factores organizacionales, ello no significa que estos factores estén determinando estadísticamente su nivel de satisfacción laboral.

Por consiguiente, la percepción de las condiciones organizacionales y la satisfacción laboral no necesariamente se comportan de manera paralela en la población estudiada. Esta situación puede estar relacionada con la diversidad de experiencias laborales de los funcionarios y con las particularidades propias de cada institución.

Objetivo específico 2

Analizar la incidencia de los factores socioeconómicos en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional Puno.

Resultados

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Los factores socioeconómicos alcanzaron una media de 2,6023. Del total de funcionarios evaluados, 24 (9,1 %) se ubicaron en el nivel 1, 104 (39,4 %) en el nivel 2, 89 (33,7 %) en el nivel 3 y 47 (17,8 %) en el nivel 4.

En consecuencia, el 48,5 % de los funcionarios se concentró en los niveles 1 y 2, mientras que el 82,2 % no superó el nivel 3. En términos descriptivos, estos resultados reflejan una valoración moderada de los factores socioeconómicos.

Prueba de hipótesis específica 2

Se plantearon las siguientes hipótesis:

H_{02}: Los factores socioeconómicos no inciden significativamente en la satisfacción laboral.

H_{12}: Los factores socioeconómicos inciden significativamente en la satisfacción laboral.

El análisis de Pearson mostró un coeficiente de:

$r = 0,021$

y un nivel de significancia de:

$p = 0,732$.

Como:

$p = 0,732 > 0,05$

no se rechaza la hipótesis nula (H_{02}).

Por consiguiente, no se encuentra evidencia estadística suficiente para afirmar que los factores socioeconómicos inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios evaluados.

Discusión del objetivo específico 2

Los factores socioeconómicos presentan una valoración moderada, con una media de 2,6023. No obstante, la relación obtenida con la satisfacción laboral es prácticamente

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

inexistente (r = 0,021) y no alcanza significancia estadística (p = 0,732).

Este resultado indica que las diferencias observadas en los factores socioeconómicos no se encuentran asociadas de manera significativa con las diferencias en los niveles de satisfacción laboral de los funcionarios.

Por ello, aunque los factores socioeconómicos forman parte de las condiciones que caracterizan a los trabajadores, en el contexto específico de la población estudiada no se ha encontrado evidencia suficiente para considerarlos un factor que incida significativamente en la satisfacción laboral.

Objetivo específico 3

Evaluar la incidencia de los factores personales en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y Gobierno Regional Puno.

Resultados

Los factores personales alcanzaron una media de 2,9735, siendo la dimensión que obtuvo la valoración promedio más alta entre los factores independientes analizados.

De los 264 funcionarios evaluados, 49 (18,6 %) se ubicaron en el nivel 1, 53 (20,1 %) en el nivel 2, 58 (22,0 %) en el nivel 3, 64 (24,2 %) en el nivel 4 y 40 (15,2 %) en el nivel 5. Así, el 39,4 % de los funcionarios alcanzó los niveles 4 y 5, mientras que el 38,7 % se ubicó en los niveles 1 y 2.

En términos generales, los factores personales presentan una valoración moderada, con una ligera tendencia favorable.

Prueba de hipótesis específica 3

Se plantearon las siguientes hipótesis:

H_{03}: Los factores personales no inciden significativamente en la satisfacción laboral.

H_{13}: Los factores personales inciden significativamente en la satisfacción laboral.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

El análisis de correlación de Pearson obtuvo:

r = -0,056

y: p = 0,363.

Como: p = 0,363 > 0,05

no se rechaza la hipótesis nula (H_{03}).

En consecuencia, no existe evidencia estadística suficiente para afirmar que los factores personales inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios estudiados.

Discusión del objetivo específico 3

Los factores personales presentaron la mayor valoración promedio entre las dimensiones independientes, con una media de 2,9735. Sin embargo, esta condición favorable no se tradujo en una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral. La correlación obtenida fue negativa y muy débil (r = -0,056) y presentó un nivel de significancia de p = 0,363.

Este resultado permite señalar que una mayor valoración de los factores personales no necesariamente se acompaña de un incremento significativo en la satisfacción laboral dentro de la población estudiada.

En consecuencia, aunque los factores personales muestran una situación relativamente más favorable frente a los factores organizacionales y socioeconómicos, no existe evidencia estadística suficiente para considerarlos un factor que incida significativamente en la satisfacción laboral.

La contrastación de las hipótesis permite observar un resultado consistente: ninguno de los tres grupos de factores estudiados presentó una incidencia estadísticamente significativa sobre la satisfacción laboral.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Objetivo	Prueba estadística	Resultado	p-valor	Decisión
General	Regresión/ANOVA	F = 0,795	0,608	No se rechaza H_0
Específico 1	Pearson	r = -0,097	0,115	No se rechaza H_{01}
Específico 2	Pearson	r = 0,021	0,732	No se rechaza H_{02}
Específico 3	Pearson	r = -0,056	0,363	No se rechaza H_{03}

Los resultados estadísticos corresponden a las pruebas presentadas en el estudio.

Discusión general de los resultados

En términos generales, la investigación evidencia que la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno presenta una valoración predominantemente baja, expresada en una media de 2,3977 y en el hecho de que el 58,3 % de los participantes se concentre en los niveles 1 y 2.

Sin embargo, este resultado descriptivo debe interpretarse conjuntamente con los resultados inferenciales. Las pruebas estadísticas muestran que los factores organizacionales, socioeconómicos y personales no presentan una incidencia estadísticamente significativa sobre la satisfacción laboral, tanto cuando se analizan individualmente como cuando se consideran conjuntamente.

En este sentido, el principal hallazgo de la investigación no consiste únicamente en identificar un nivel bajo de satisfacción laboral, sino en demostrar que dicho nivel no puede ser explicado estadísticamente, con el modelo utilizado, por los tres grupos de factores considerados.

Por ello, los resultados deben interpretarse con cautela. No significa que los factores organizacionales, socioeconómicos y personales sean irrelevantes para la experiencia laboral de los funcionarios. Significa, específicamente, que con los datos obtenidos y bajo las condiciones metodológicas del presente estudio, no se encontró evidencia suficiente para demostrar una incidencia estadísticamente significativa sobre la satisfacción laboral.

El modelo conjunto presentó F = 0,795 y p = 0,608, mientras que las pruebas específicas

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

también mostraron niveles de significancia superiores a 0,05.

En consecuencia, la investigación pone de manifiesto una situación institucional que merece atención: existe un nivel bajo de satisfacción laboral, pero las variables consideradas inicialmente como posibles factores explicativos no demostraron una incidencia estadísticamente significativa. Este resultado abre la posibilidad de que futuras investigaciones incorporó otros factores que permitan comprender con mayor profundidad las causas de la satisfacción o insatisfacción laboral de los funcionarios públicos.

Tabla 01: Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de satisfacción laboral de los funcionarios

Factores de satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	67	25,4	25,4	25,4
	2	87	33,0	33,0	58,3
	3	68	25,8	25,8	84,1
	4	22	8,3	8,3	92,4
	5	20	7,6	7,6	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

En el estudio participaron 264 trabajadores, quienes evaluaron los factores de satisfacción laboral en una escala del 1 al 5. Los resultados muestran que 67 trabajadores (25,4 %) se ubicaron en el nivel 1 y 87 (33,0 %) en el nivel 2, concentrando en conjunto el 58,3 % de las respuestas en los niveles más bajos. Asimismo, 68 trabajadores (25,8 %) señalaron un nivel intermedio (3), mientras que solo 22 (8,3 %) y 20 (7,6 %) alcanzaron los niveles 4 y 5, respectivamente.

En términos generales, la mayoría de los servidores públicos percibe su satisfacción

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

laboral en rangos bajos o moderados, ya que el 84,1 % no supera el nivel 3. El promedio obtenido (2,4) se encuentra por debajo del punto medio de la escala, lo que confirma un nivel global bajo de satisfacción. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer el clima institucional, las condiciones laborales y las estrategias de reconocimiento, con el fin de mejorar el bienestar y el compromiso organizacional.

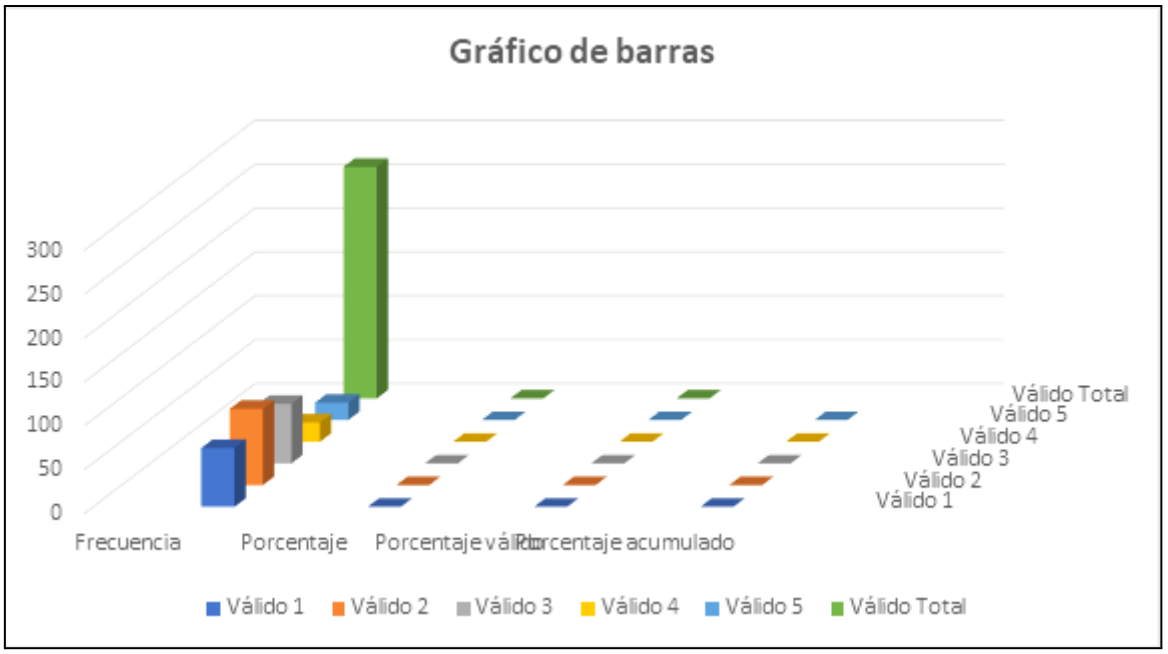


Figura 01: Distribución porcentual de los niveles de satisfacción laboral de los funcionarios

La representación gráfica permite visualizar la concentración de respuestas en los niveles inferiores de satisfacción laboral. El nivel 2 constituye la categoría de mayor frecuencia, seguido de los niveles 3 y 1. En contraste, los niveles 4 y 5 presentan una participación reducida.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 02: Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de factores socioeconómicos

Factores socioeconómicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	24	9,1	9,1	9,1
	2	104	39,4	39,4	48,5
	3	89	33,7	33,7	82,2
	4	47	17,8	17,8	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

En la presente investigación, los factores socioeconómicos fueron evaluados en 264 trabajadores mediante una escala de cuatro niveles (1 a 4). Los resultados reflejan que casi la mitad de los participantes (48,5 %) se concentra en los niveles 1 y 2, lo que indica que una proporción importante percibe sus condiciones socioeconómicas como bajas o moderadamente bajas. Un 33,7 % se ubica en el nivel 3, mostrando una percepción intermedia, mientras que únicamente el 17,8 % alcanza el nivel más alto, evidenciando que son pocos los trabajadores que consideran contar con condiciones socioeconómicas favorables.

El análisis acumulado confirma que el 82,2 % no supera el nivel 3, lo que refuerza la idea de que predominan niveles medios y medios-bajos. El promedio obtenido (2,6) se sitúa ligeramente por encima del punto medio de la escala (2,5), lo que sugiere una valoración general moderada, aunque con clara concentración en categorías inferiores. La mediana se ubica en el nivel 2 y la moda también corresponde a este nivel, confirmando la tendencia predominante hacia condiciones intermedias-bajas.

En conjunto, los resultados muestran una estructura socioeconómica mayoritariamente moderada, con limitaciones para un grupo significativo de trabajadores. Esta situación podría influir en aspectos como la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral, constituyéndose en una variable relevante para el análisis integral del bienestar

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

organizacional.

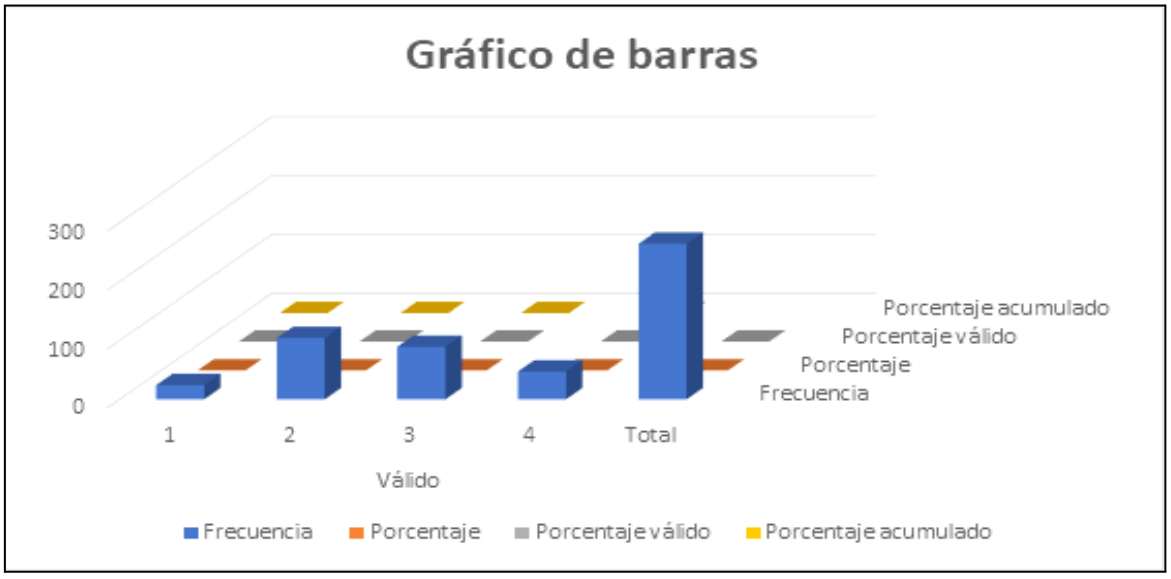


Figura 02: Distribución porcentual de los niveles de factores socioeconómicos de los funcionarios

Los resultados muestran que el 48,5 % de los funcionarios se concentró en los niveles 1 y 2, mientras que el 33,7 % alcanzó el nivel 3. Solo el 17,8 % se ubicó en el nivel 4. La media de 2,6023 evidencia una valoración moderada de los factores socioeconómicos.

Tabla 03: Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de factores personales

Factores personales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	49	18,6	18,6	18,6
	2	53	20,1	20,1	38,6
	3	58	22,0	22,0	60,6
	4	64	24,2	24,2	84,8
	5	40	15,2	15,2	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

En la presente investigación se analizaron los factores personales de 264 trabajadores, utilizando una escala de cinco niveles, donde los valores más altos reflejan una

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

percepción más favorable respecto a aspectos como motivación, autoestima, compromiso y actitudes personales frente al trabajo. Los resultados muestran un comportamiento relativamente equilibrado en la distribución de respuestas, aunque con una ligera inclinación hacia los niveles superiores.

En detalle, el 18,6 % de los trabajadores se ubicó en el nivel 1 y el 20,1 % en el nivel 2, lo que significa que el 38,7 % presenta percepciones bajas en relación con sus factores personales. Esto indica que más de un tercio del personal podría experimentar limitaciones en aspectos individuales que influyen en su desempeño laboral. Por otro lado, el 22,0 % se situó en el nivel 3, reflejando una postura intermedia o moderada.

En cuanto a los niveles más altos, el 24,2 % alcanzó el nivel 4 y el 15,2 % el nivel 5. En conjunto, el 39,4 % de los trabajadores muestra valoraciones altas, porcentaje que supera ligeramente al grupo ubicado en niveles bajos. Esto sugiere que existe un segmento importante con recursos personales positivos que podrían fortalecer el clima organizacional y el rendimiento institucional.

El análisis acumulado indica que el 60,6 % de los participantes se concentra hasta el nivel 3, lo que evidencia que la mayoría mantiene percepciones entre bajas y moderadas. El promedio general se ubica prácticamente en el punto medio de la escala (3), confirmando un nivel global moderado. Asimismo, la mediana se sitúa en el nivel 3 y la categoría más frecuente es el nivel 4, lo que refuerza una leve tendencia favorable.

En términos generales, los factores personales presentan un comportamiento predominantemente moderado, sin una polarización marcada. Sin embargo, la coexistencia de grupos con percepciones bajas y altas sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de desarrollo personal y motivacional que contribuyan a mejorar la satisfacción laboral y el desempeño organizacional.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

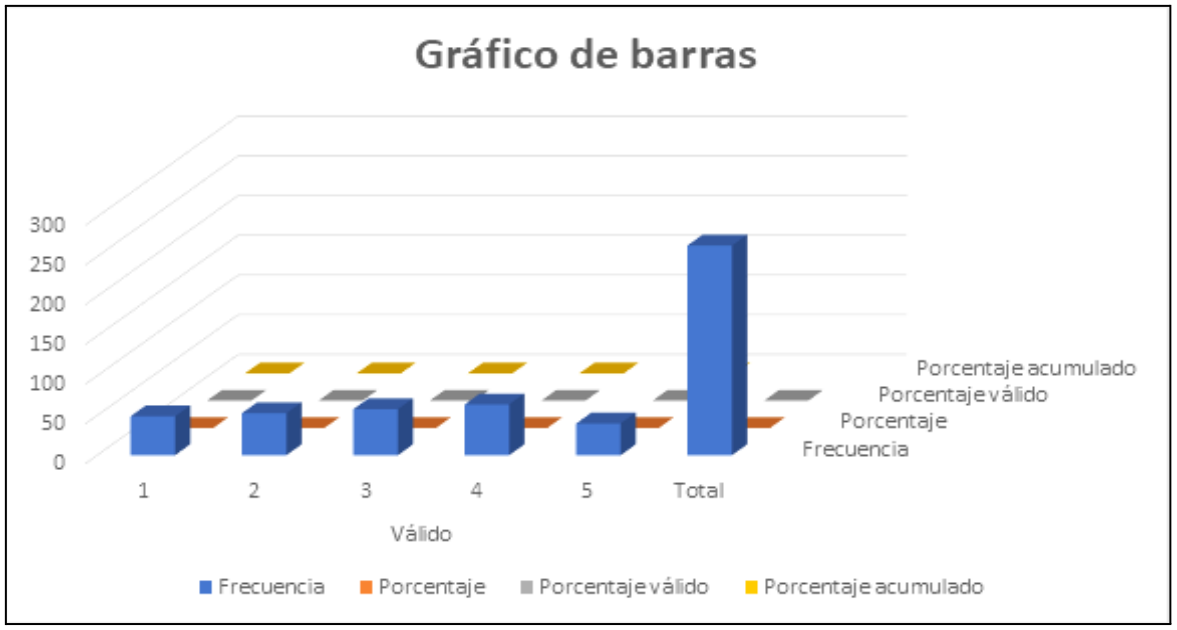


Figura 03: Distribución porcentual de los niveles de factores personales de los funcionarios

Los factores personales presentan una distribución relativamente equilibrada. El 38,7 % de los funcionarios se ubicó en los niveles 1 y 2, mientras que el 39,4 % alcanzó los niveles 4 y 5. La media de 2,9735 constituye la valoración promedio más elevada entre las dimensiones independientes analizadas.

Tabla 04: Frecuencia de factores de satisfacción laboral

Factores de satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	67	25,4	25,4	25,4
	2	87	33,0	33,0	58,3
	3	68	25,8	25,8	84,1
	4	22	8,3	8,3	92,4
	5	20	7,6	7,6	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Desde un enfoque estadístico descriptivo, el análisis de los factores de satisfacción laboral en una muestra de 264 trabajadores evidencia una distribución predominantemente concentrada en los niveles bajos de la escala (1 a 5).

El 33,0 % de los encuestados se ubica en el nivel 2, constituyéndose en la categoría modal, seguido del 25,8 % en el nivel 3 y del 25,4 % en el nivel 1. En conjunto, el 58,3 % de la muestra se concentra en los niveles 1 y 2, lo que refleja una percepción mayoritariamente baja de la satisfacción laboral.

Por otro lado, solo el 15,9 % alcanza los niveles más altos (4 y 5), lo cual indica una proporción reducida de trabajadores con alta satisfacción. El porcentaje acumulado muestra que hasta el nivel 3 se agrupa el 84,1 % de los casos, confirmando que la gran mayoría no alcanza niveles elevados de satisfacción.

Desde el punto de vista de las medidas de tendencia central, la media ponderada aproximada se sitúa alrededor de 2,4 puntos, valor inferior al punto medio teórico (3), lo que estadísticamente confirma un nivel global bajo de satisfacción laboral. La mediana se ubica en el nivel 2 y la moda corresponde también al nivel 2, reforzando la tendencia predominante hacia categorías bajas.

En términos técnicos, la distribución presenta una asimetría hacia los valores inferiores de la escala, lo que evidencia una percepción laboral desfavorable o poco satisfactoria en la población evaluada.

En conclusión, los resultados muestran que la satisfacción laboral en el grupo estudiado se caracteriza por un predominio de valoraciones bajas y moderadas, situación que podría incidir negativamente en variables organizacionales como motivación, compromiso institucional y desempeño laboral.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

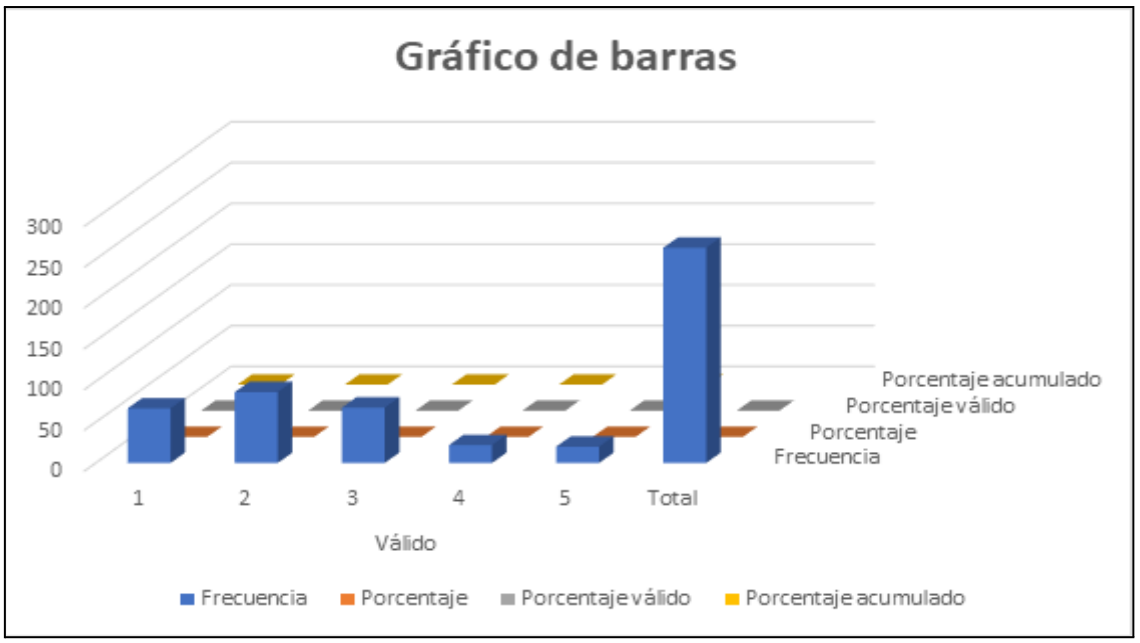


Figura 04: Distribución porcentual de los niveles de factores organizacionales de los funcionarios

El 47,7 % de los funcionarios se ubicó en los niveles 1 y 2, mientras que el 20,1 % alcanzó el nivel 3. Los niveles 4 y 5 concentraron el 32,2 %. La media de 2,7348 indica una valoración moderada con tendencia baja.

Tabla 05: Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral y factores organizacionales, socioeconómicos y personales

Factores organizacionales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	61	23,1	23,1	23,1
	2	65	24,6	24,6	47,7
	3	53	20,1	20,1	67,8
	4	53	20,1	20,1	87,9
	5	32	12,1	12,1	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

En el análisis realizado a 264 trabajadores, los factores organizacionales relacionados con aspectos como liderazgo, comunicación interna, estructura institucional y clima laboral fueron evaluados en una escala de cinco niveles. Los resultados muestran una distribución relativamente equilibrada, aunque con ligera predominancia en los niveles bajos y medios.

El 24,6 % de los encuestados se ubicó en el nivel 2, constituyéndose en la categoría más frecuente, mientras que el 23,1 % señaló el nivel 1. En conjunto, el 47,7 % de los trabajadores se concentra en estos dos niveles, lo que indica que casi la mitad percibe que las condiciones organizacionales no son plenamente favorables. Esta proporción refleja una percepción crítica o poco satisfactoria respecto al entorno institucional en el que desarrollan sus funciones.

En los niveles intermedios y altos se observa una distribución similar: el 20,1 % se ubicó en el nivel 3 y otro 20,1 % en el nivel 4. Finalmente, solo el 12,1 % alcanzó el nivel máximo (5). De manera acumulada, el 67,8 % de los trabajadores se sitúa en niveles iguales o inferiores a 3, lo que evidencia que más de dos tercios no perciben condiciones organizacionales altamente positivas.

El promedio general se ubica ligeramente por debajo del punto medio teórico de la escala (3), lo que confirma un nivel organizacional moderado con tendencia ligeramente baja. La mediana se sitúa en el nivel 3, marcando el punto central de la distribución, mientras que la moda corresponde al nivel 2, reforzando la predominancia de percepciones medio-bajas.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

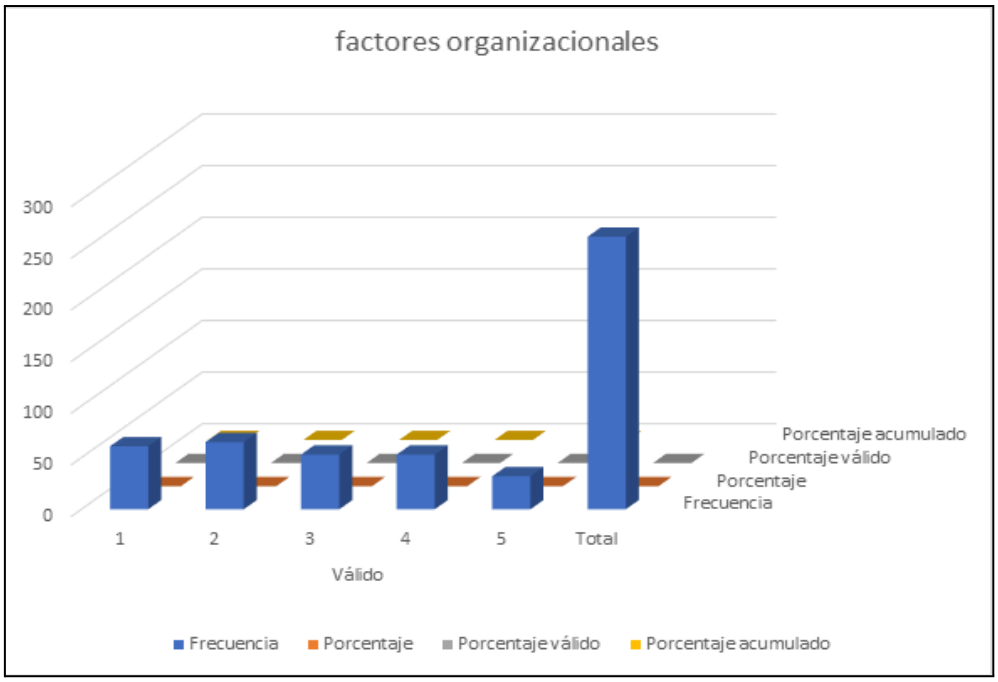


Figura 05: Distribución comparativa de los niveles de satisfacción laboral según institución

En conjunto, los resultados muestran que, aunque existe un grupo importante (32,2 %) que valora de forma positiva los factores organizacionales, este no constituye la mayoría. La percepción general sugiere la necesidad de fortalecer aspectos institucionales vinculados al liderazgo, la comunicación y el clima laboral. Desde una perspectiva investigativa, estos hallazgos resultan relevantes, ya que los factores organizacionales podrían influir directamente en la satisfacción laboral y en el desempeño global de la institución.

Figura 06: Comparación de las medias de satisfacción laboral y factores organizacionales, socioeconómicos y personales

Esta figura resulta mucho más apropiada que denominarse simplemente "estadísticas para una muestra", porque permitirá al lector comprender inmediatamente qué se está comparando.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 06: Distribución de los niveles de satisfacción laboral según institución

Resumen de procesamiento de casos

		factores de satisfacción laboral	factores organizacionales	factores socioeconómicos	factores personales
Longitud de serie o secuencia		264	264	264	264
Número de valores perdidos en el gráfico	Perdido por el usuario	0	0	0	0
	Perdido por el sistema	0	0	0	0

Desde una perspectiva metodológica y estadística, la tabla de Resumen de procesamiento de casos evidencia que el análisis se realizó con un total de 264 casos válidos para cada una de las variables estudiadas: factores de satisfacción laboral, factores organizacionales, factores socioeconómicos y factores personales.

En primer lugar, la longitud de serie o secuencia de 264 indica que todas las variables cuentan con el mismo número de observaciones, lo cual garantiza consistencia en el análisis comparativo y correlacional. Esto significa que cada funcionario encuestado aportó información completa en todas las dimensiones evaluadas, permitiendo trabajar con una base de datos homogénea y estructuralmente equilibrada.

En segundo lugar, se observa que el número de valores perdidos, tanto perdido por el usuario como perdido por el sistema, es igual a cero en todas las variables. Este resultado es metodológicamente favorable, ya que evidencia que no existen datos faltantes ni errores de registro durante el procesamiento estadístico. La ausencia de datos perdidos reduce el riesgo de sesgo, incrementa la precisión de las estimaciones y fortalece la validez interna del estudio.Asimismo, el hecho de que los casos no están ponderados indica que cada observación tiene el mismo peso estadístico dentro del análisis. En otras palabras, todos los funcionarios incluidos en la muestra contribuyen de manera equitativa

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

a los resultados, lo que es coherente con un diseño de investigación de tipo correlacional donde no se requiere ajuste por factores de expansión o representación diferenciada.

En términos generales, esta tabla confirma que la base de datos utilizada para el análisis presenta integridad, completitud y equilibrio estadístico, condiciones fundamentales para proceder con análisis descriptivos, medidas de dispersión y pruebas de correlación (como el coeficiente de Pearson) con un adecuado nivel de confiabilidad y rigor metodológico.

Tabla 07: Estadísticas de prueba de T.

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
factores de satisfacción laboral	264	2,3977	1,17198	,07213
factores organizacionales	264	2,7348	1,33886	,08240
factores socioeconómicos	264	2,6023	,88339	,05437
factores personales	264	2,9735	1,34081	,08252

Desde un enfoque estadístico e investigativo, el cuadro presenta las estadísticas descriptivas para una muestra de 264 trabajadores, incluyendo media, desviación estándar y error estándar de la media para cada dimensión evaluada.

En primer lugar, los factores de satisfacción laboral muestran una media de 2,3977, valor que se encuentra por debajo del punto medio teórico de la escala (3). Esto evidencia un nivel general bajo de satisfacción laboral. La desviación estándar de 1,17198 indica una dispersión moderada de las respuestas, lo que sugiere diferencias perceptibles entre los trabajadores. El error estándar (0,07213) es bajo, lo que refleja precisión en la estimación de la media poblacional.

En cuanto a los factores organizacionales, la media es 2,7348, ligeramente inferior al

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

punto medio, lo que indica un nivel moderado con tendencia desfavorable. La desviación estándar (1,33886) es mayor que en la variable anterior, evidenciando mayor heterogeneidad en las percepciones. El error estándar (0,08240) confirma que la media estimada es estadísticamente confiable.

Respecto a los factores socioeconómicos, la media alcanza 2,6023 (en una escala de 1 a 4), ubicándose ligeramente por encima del punto medio teórico (2,5), lo que sugiere un nivel socioeconómico moderado. Presenta la menor desviación estándar (0,88339), indicando mayor homogeneidad entre los participantes. Su error estándar (0,05437) es el más bajo, reforzando la precisión de la estimación.

Finalmente, los factores personales presentan la media más alta (2,9735), prácticamente en el punto medio, lo que refleja un nivel moderado con ligera tendencia favorable. Sin embargo, la desviación estándar (1,34081) indica variabilidad considerable entre trabajadores.

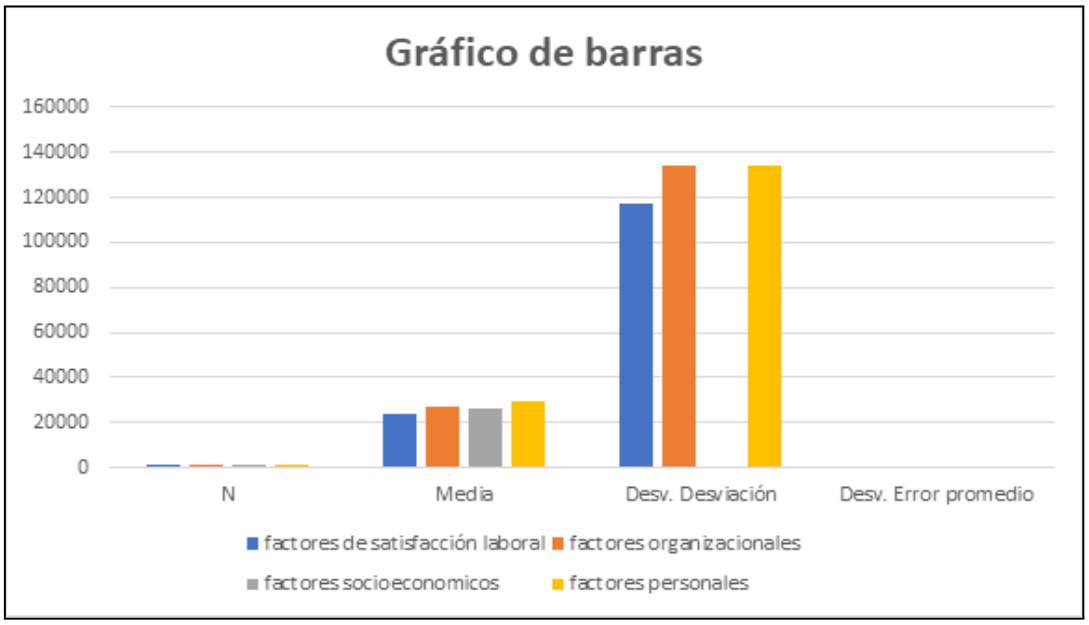


Figura 07: Distribución comparativa de los niveles de factores organizacionales según institución.

En términos globales, ninguna dimensión supera claramente el nivel medio, lo que evidencia condiciones predominantemente moderadas a bajas. Los bajos errores

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

estándar en todas las variables indican estimaciones precisas, fortaleciendo la confiabilidad de los resultados para inferencias poblacionales.

Tabla 08: Estadísticas para una muestra

Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
factores de satisfacción laboral	264	2,3977	1,17198	,07213
factores organizacionales	264	2,7348	1,33886	,08240
factores socioeconómicos	264	2,6023	,88339	,05437
factores personales	264	2,9735	1,34081	,08252

Desde una perspectiva investigativa y estadística, los resultados corresponden a las estadísticas descriptivas de una muestra de 264 trabajadores, lo que permite analizar el comportamiento central y la variabilidad de cada dimensión estudiada.

Los factores de satisfacción laboral presentan una media de 2,3977, ubicándose por debajo del punto medio teórico de la escala (3). Esto indica que, en términos generales, el nivel de satisfacción laboral es bajo. La desviación estándar de 1,17198 refleja una dispersión moderada de las respuestas, mientras que el error estándar (0,07213) muestra que la estimación de la media es precisa y confiable.

En los factores organizacionales, la media es 2,7348, valor cercano, pero ligeramente inferior al punto medio, lo que sugiere una percepción moderada con tendencia levemente desfavorable. La desviación estándar (1,33886) es relativamente alta, evidenciando mayor heterogeneidad en las opiniones de los trabajadores. El error estándar (0,08240) confirma estabilidad en la estimación.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Respecto a los factores socioeconómicos, la media de 2,6023 (en escala de 1 a 4) se sitúa ligeramente por encima del punto medio (2,5), lo que indica un nivel socioeconómico moderado. Es la dimensión con menor desviación estándar (0,88339), mostrando mayor homogeneidad en esta variable. El error estándar (0,05437) es el más bajo, reforzando la precisión del resultado.

Finalmente, los factores personales alcanzan la media más alta (2,9735), prácticamente en el punto medio de la escala, reflejando un nivel moderado con leve tendencia positiva. No obstante, su desviación estándar (1,34081) indica variabilidad considerable entre trabajadores.

En conjunto, los resultados muestran que ninguna dimensión supera claramente el nivel medio, evidenciando condiciones predominantemente moderadas a bajas, con estimaciones estadísticamente confiables para el análisis inferencial.

Tabla 09: Procesamiento de casos de las instituciones de factores de satisfacción laboral, factores organizacionales, factores socioeconómicos, factores personales.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Institución * factores de satisfacción laboral	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%
Institución * factores organizacionales	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%
Institución * factores socioeconómicos	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%
Institución * factores personales	264	100,0%	0	0,0%	264	100,0%

Desde el enfoque estadístico, el Resumen de procesamiento de casos muestra que para todas las combinaciones analizadas —Institución con factores de satisfacción laboral,

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

factores organizacionales, factores socioeconómicos y factores personales— se cuenta con 264 casos válidos, lo que representa el 100 % de la muestra, y 0 casos perdidos (0 %).

Este resultado es altamente favorable para la consistencia metodológica del estudio, ya que evidencia que no existen datos faltantes en ninguna de las variables cruzadas con la variable “Institución”. En términos prácticos, significa que la totalidad de los funcionarios incluidos en la muestra proporcionó información completa en cada dimensión evaluada, garantizando uniformidad en el análisis comparativo.

La ausencia de valores perdidos elimina la necesidad de aplicar procedimientos de imputación o exclusión de casos, lo que reduce el riesgo de sesgo estadístico y fortalece la validez interna de los resultados. Además, al mantenerse constante el tamaño muestral (N = 264) en todos los cruces, se asegura estabilidad en las estimaciones de medias, varianzas y coeficientes de correlación.

Desde el punto de vista analítico, esta condición permite realizar comparaciones confiables entre la Municipalidad Provincial de Puno y el Gobierno Regional de Puno, así como aplicar pruebas inferenciales —como análisis de diferencias de medias o correlación de Pearson— con mayor robustez estadística.

En síntesis, la tabla confirma que la base de datos presenta integridad, completitud y coherencia estructural, constituyendo un soporte sólido para el desarrollo del análisis descriptivo, comparativo y correlacional de la investigación.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 10: Cruzada de ambas instituciones de las instituciones de factores de satisfacción laboral

Tabla cruzada Institución *factores de satisfacción laboral

Recuento

		factores de satisfacción laboral					
		1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	Total
Institución	GOBIERNO REGIONAL	34	42	34	12	10	132
	MUNICIPIO PUNO	33	45	34	10	10	132
Total		67	87	68	22	20	264

Desde una perspectiva estadística descriptiva, la tabla cruzada muestra la distribución de los niveles de factores de satisfacción laboral (escala de 1 a 5) según la Institución, considerando un total de 264 funcionarios, distribuidos equitativamente entre el Gobierno Regional (132) y la Municipalidad Provincial de Puno (132).

En términos generales, la distribución de frecuencias es bastante similar en ambas instituciones, lo que sugiere un comportamiento homogéneo en la percepción de la satisfacción laboral.

En el Gobierno Regional, la mayor concentración de respuestas se ubica en la categoría 2 (42 casos), seguida de las categorías 1 y 3 (34 casos cada una). Las categorías más altas (4 y 5) presentan menor frecuencia (12 y 10 casos, respectivamente). Esto indica que la percepción de satisfacción tiende a ubicarse en niveles bajos a moderados.

Por su parte, en la Municipalidad Provincial de Puno, la categoría predominante también es la 2 (45 casos), seguida de las categorías 1 y 3 (33 y 34 casos, respectivamente). Las categorías 4 y 5 registran igualmente menor frecuencia (10 casos cada una). Este patrón refleja una distribución muy semejante a la observada en el Gobierno Regional.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Al analizar el total general, la categoría con mayor frecuencia es la 2 (87 casos), seguida de la 3 (68 casos) y la 1 (67 casos). Las categorías de mayor satisfacción (4 y 5) representan conjuntamente 42 casos, es decir, una proporción considerablemente menor del total. Esto evidencia que la satisfacción laboral global se concentra principalmente en niveles intermedios y bajos.

Desde el punto de vista comparativo, no se observan diferencias notorias en la estructura de frecuencias entre ambas instituciones, lo que preliminarmente sugiere que los niveles de satisfacción laboral presentan un comportamiento estadísticamente similar. No obstante, para determinar si estas diferencias son o no significativas, sería necesario aplicar una prueba inferencial, como Chi-cuadrado para asociación o una prueba de comparación de medias, según corresponda al nivel de medición de la variable.

En síntesis, la tabla evidencia una distribución equilibrada entre instituciones y una tendencia predominante hacia niveles medios de satisfacción laboral, con baja representación en los niveles más altos.

Tabla 11: Cruzada de ambas instituciones de los factores organizacionales

Tabla cruzada Institución *factores organizacionales

Recuento

		factores organizacionales					
		1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	Total
Institución	GOBIERNO REGIO	32	33	27	25	15	132
	MUNICIPIO PUNO	29	32	26	28	17	132
Total		61	65	53	53	32	264

La tabla cruzada permite apreciar de manera clara cómo perciben los funcionarios los factores organizacionales en cada institución, considerando un total de 264 participantes distribuidos equitativamente entre el Gobierno Regional y la Municipalidad Provincial de

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Puno, con 132 funcionarios en cada una. Esta distribución equilibrada facilita una comparación justa y objetiva entre ambas entidades.

Al analizar los resultados en conjunto, se observa que la mayor parte de las respuestas se concentra en las categorías 2 (65 casos) y 1 (61 casos), seguidas por las categorías 3 y 4 (53 casos cada una), mientras que la categoría 5 presenta la menor frecuencia (32 casos). Esto indica que, en términos generales, los funcionarios tienden a valorar los factores organizacionales en niveles bajos a intermedios, siendo menos frecuente una percepción alta.

En el Gobierno Regional, las respuestas muestran una distribución bastante equilibrada entre las categorías 1 (32 casos) y 2 (33 casos), disminuyendo gradualmente hacia la categoría 5 (15 casos), lo que evidencia una percepción predominantemente moderada. De manera similar, en la Municipalidad Provincial de Puno predominan también las categorías 2 (32 casos) y 1 (29 casos), mientras que la categoría 5 alcanza 17 casos. Esta semejanza en la estructura de respuestas demuestra que ambas instituciones comparten patrones de percepción organizacional muy próximos.

Las diferencias observadas entre el Gobierno Regional y la Municipalidad son mínimas en todas las categorías, con variaciones que apenas oscilan entre dos y tres casos por nivel. Esto sugiere que no existen contrastes relevantes en la manera en que los funcionarios valoran los factores organizacionales; es decir, el comportamiento de las respuestas resulta prácticamente homogéneo en ambas entidades.

Desde el enfoque metodológico, estos hallazgos permiten señalar que la percepción de los factores organizacionales es similar en las dos instituciones estudiadas. No se advierten diferencias sustanciales a nivel descriptivo que indiquen condiciones organizacionales claramente distintas entre una y otra. Sin embargo, para determinar con mayor rigor si estas pequeñas variaciones alcanzan significancia estadística, sería necesario aplicar una prueba inferencial, como el Chi-cuadrado de independencia u otra

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

técnica acorde al nivel de medición de la variable.

En síntesis, los resultados evidencian que los factores organizacionales son percibidos de manera relativamente uniforme en ambas instituciones, predominando valoraciones en niveles bajos e intermedios. Esto sugiere que, dentro del contexto analizado, la experiencia organizacional de los funcionarios presenta características similares, aunque un análisis estadístico inferencial permitiría confirmar esta conclusión con mayor precisión.

Tabla 12: Instituciones de los factores socioeconómicos

Tabla cruzada Institución *Factores socioeconómicos

Recuento

		Factores socioeconómicos				
		1,00	2,00	3,00	4,00	Total
Institución	GOBIERNO REGIO	12	52	44	24	132
	MUNICIPIO PUNO	12	52	45	23	132
Total		24	104	89	47	264

La tabla cruzada permite analizar cómo perciben los funcionarios los factores socioeconómicos en cada institución, considerando un total de 264 participantes, distribuidos equitativamente entre el Gobierno Regional y la Municipalidad Provincial de Puno (132 en cada entidad). Esta igualdad en el tamaño de los grupos garantiza una comparación directa y equilibrada.

Al observar la distribución general, se aprecia que la mayor concentración de respuestas se ubica en la categoría 2 (104 casos), seguida de la categoría 3 (89 casos). En menor proporción se encuentran la categoría 4 (47 casos) y la categoría 1 (24 casos). Este comportamiento evidencia que la percepción de los factores socioeconómicos tiende a

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

situarse mayormente en niveles intermedios, siendo menos frecuente una valoración extrema, ya sea muy baja o muy alta.

En el Gobierno Regional, predominan claramente las categorías 2 (52 casos) y 3 (44 casos), mientras que las categorías 1 y 4 presentan 12 y 24 casos respectivamente. En la Municipalidad Provincial de Puno se observa prácticamente el mismo patrón: 52 casos en la categoría 2, 45 en la categoría 3, 12 en la categoría 1 y 23 en la categoría 4. La similitud es notable, incluso con diferencias mínimas de uno o dos casos entre instituciones.

Desde el punto de vista estadístico descriptivo, esta distribución refleja una homogeneidad muy marcada entre ambas instituciones en la percepción de los factores socioeconómicos. No se evidencian variaciones relevantes que permitan afirmar que una institución presenta mejores o peores condiciones socioeconómicas respecto a la otra, al menos a nivel descriptivo.

Metodológicamente, estos resultados sugieren que los funcionarios del Gobierno Regional y de la Municipalidad Provincial de Puno comparten percepciones muy similares en cuanto a las condiciones socioeconómicas vinculadas a su entorno laboral. No obstante, para determinar si estas pequeñas diferencias observadas tienen o no significancia estadística, sería necesario aplicar una prueba inferencial, como el Chi-cuadrado de independencia.

En síntesis, los factores socioeconómicos muestran una distribución equilibrada y prácticamente idéntica entre ambas instituciones, con predominio de valoraciones intermedias, lo que evidencia una percepción compartida y relativamente uniforme en el contexto institucional estudiado.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 13: Ambas instituciones de los personales

Tabla cruzada Institución *factores personales

Recuento

		factores personales					
		1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	Total
Institución	GOBIERNO REGIONAL	27	26	28	31	20	132
	MUNICIPIO PUNO	22	27	30	33	20	132
Total		49	53	58	64	40	264

La tabla cruzada muestra la distribución de los factores personales según la institución, considerando un total de 264 funcionarios, divididos equitativamente entre el Gobierno Regional y la Municipalidad Provincial de Puno (132 en cada caso). Esta distribución balanceada permite realizar una comparación directa sin distorsiones por tamaño muestral.

A nivel general, se observa que las mayores frecuencias se concentran en las categorías 4 (64 casos) y 3 (58 casos), seguidas de la categoría 2 (53 casos) y la categoría 1 (49 casos). La categoría 5 presenta 40 casos. Esta distribución evidencia que los factores personales tienden a ubicarse mayoritariamente en niveles intermedios y moderadamente altos, mostrando una ligera inclinación hacia valoraciones más positivas en comparación con otras dimensiones analizadas previamente.

En el Gobierno Regional, las respuestas se distribuyen de forma bastante equilibrada: 27 casos en la categoría 1, 26 en la 2, 28 en la 3, 31 en la 4 y 20 en la 5. Esto refleja una percepción relativamente estable, sin concentraciones extremas en un solo nivel.

En la Municipalidad Provincial de Puno, el patrón es muy similar: 22 casos en la categoría 1, 27 en la 2, 30 en la 3, 33 en la 4 y 20 en la 5. Se aprecia una ligera mayor

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

concentración en las categorías 3 y 4, pero las diferencias respecto al Gobierno Regional son mínimas.

Desde el punto de vista descriptivo, las variaciones entre ambas instituciones son pequeñas y no muestran contrastes marcados. En varias categorías la diferencia es de uno a cinco casos, lo que sugiere un comportamiento estadísticamente homogéneo en la percepción de los factores personales.

Metodológicamente, estos resultados indican que los funcionarios de ambas instituciones comparten percepciones similares respecto a los factores personales que influyen en su satisfacción laboral. Además, a diferencia de los factores organizacionales y socioeconómicos, aquí se aprecia una tendencia ligeramente más favorable hacia niveles medios y altos, lo que podría señalar que los aspectos individuales (motivación, compromiso, desarrollo personal) presentan mayor estabilidad o fortaleza.

No obstante, para determinar si estas pequeñas diferencias tienen significancia estadística, sería necesario aplicar una prueba inferencial adecuada, como el Chi-cuadrado de independencia o análisis comparativo de medias según corresponda.

En síntesis, los factores personales muestran una distribución equilibrada y comparable entre el Gobierno Regional y la Municipalidad Provincial de Puno, con predominio de valoraciones intermedias y moderadamente altas, lo que refleja una percepción relativamente consistente en ambas instituciones.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 14: Regresión de factores de satisfacción laboral, factores organizacionales, factores socioeconómicos, factores personales.

ANOVA

Origen	Suma de cuadrados	df	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	8,786	8	1,098	,795	,608
Residuo	352,452	255	1,382		
Total	361,239	263			

a. Variable dependiente: factores de satisfacción laboral

b. Modelo: (Intersección), factores organizacionales, factores socioeconómicos, factores personales

Desde el enfoque de la estadística inferencial, la tabla de ANOVA del modelo de regresión permite evaluar si, en conjunto, los factores organizacionales, socioeconómicos y personales explican de manera significativa la variabilidad de los factores de satisfacción laboral (variable dependiente).

El modelo presenta una Suma de Cuadrados de Regresión = 8,786 con 8 grados de libertad, frente a una Suma de Cuadrados del Residuo = 352,452 con 255 grados de libertad, lo que da lugar a una Media Cuadrática de 1,098 para la regresión y 1,382 para el residuo. El estadístico obtenido es F = 0,795, con un nivel de significancia Sig. = 0,608.

Desde el punto de vista estadístico, el valor de significancia (p = 0,608) es mayor que el nivel crítico establecido (α = 0,05), lo que indica que el modelo no es estadísticamente significativo. En consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que, en conjunto, los factores organizacionales, socioeconómicos y personales no explican de manera significativa la variación en los factores de satisfacción laboral en la muestra analizada.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Asimismo, al observar la Suma de Cuadrados Total (361,239), se evidencia que la proporción explicada por el modelo (8,786) es relativamente pequeña frente a la variabilidad total, lo que sugiere un bajo poder explicativo global. Esto implica que la mayor parte de la variabilidad en la satisfacción laboral se debe a otros factores no incluidos en el modelo o a variabilidad individual no explicada.

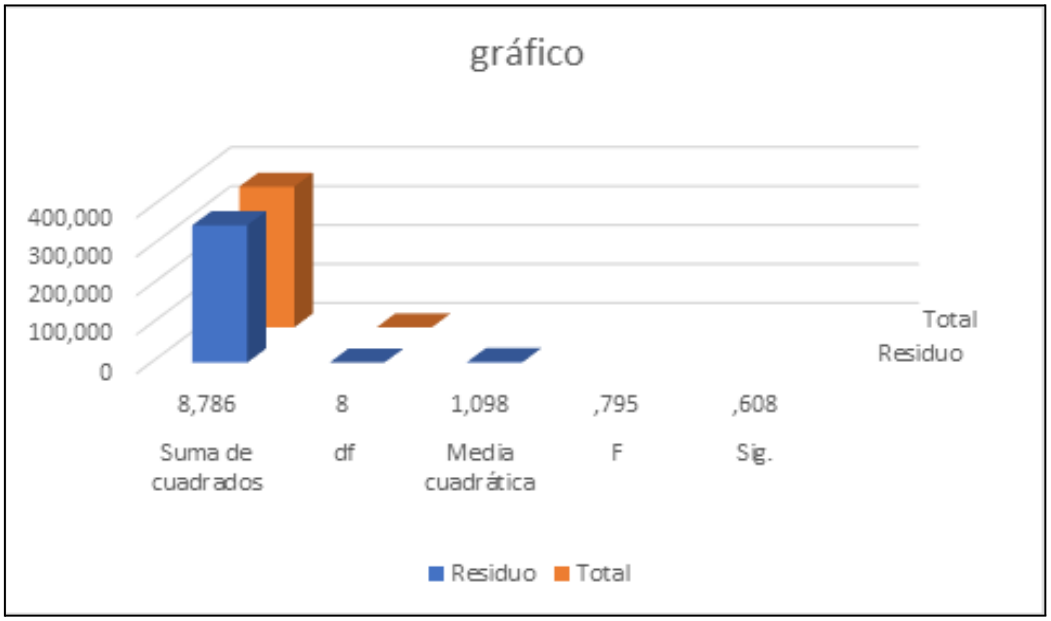


Figura 08: Relación conjunta entre las variables

En términos de la investigación, estos resultados indican que, bajo el análisis global del modelo, no se encontró evidencia estadística suficiente para afirmar que los factores organizacionales, socioeconómicos y personales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios evaluados. No obstante, ello no descarta que alguna dimensión específica pueda presentar efectos individuales, lo cual requeriría analizar los coeficientes de regresión de manera particular.

En síntesis, el ANOVA del modelo sugiere que la relación conjunta entre las variables independientes y la satisfacción laboral no alcanza significancia estadística al nivel del 5 %, lo que invita a profundizar en el análisis o considerar variables adicionales que puedan explicar con mayor precisión el comportamiento de la satisfacción laboral en ambas instituciones.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Tabla 15: De factores correlacionales factores socioeconómicos factores personales factores de satisfacción laboral.

Correlaciones

		factores organizacionales	factores socioeconómicos	factores personales	factores de satisfacción laboral
factores organizacionales	Correlación de Pearson	1	,026	,117	-,097
	Sig. (bilateral)		,671	,058	,115
	N	264	264	264	264
factores socioeconómicos	Correlación de Pearson	,026	1	-,150*	,021
	Sig. (bilateral)	,671		,015	,732
	N	264	264	264	264
factores personales	Correlación de Pearson	,117	-,150*	1	-,056
	Sig. (bilateral)	,058	,015		,363
	N	264	264	264	264
factores de satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,097	,021	-,056	1
	Sig. (bilateral)	,115	,732	,363	
	N	264	264	264	264

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05

Desde una perspectiva metodológica e inferencial, la tabla presenta la matriz de correlaciones de Pearson entre cuatro variables: factores organizacionales, factores socioeconómicos, factores personales y factores de satisfacción laboral, considerando una muestra de 264 trabajadores y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ (bilateral).

En términos generales, los coeficientes de correlación (r) muestran valores bajos en todas las asociaciones ($|r| < 0,20$), lo que indica relaciones débiles entre las variables analizadas.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

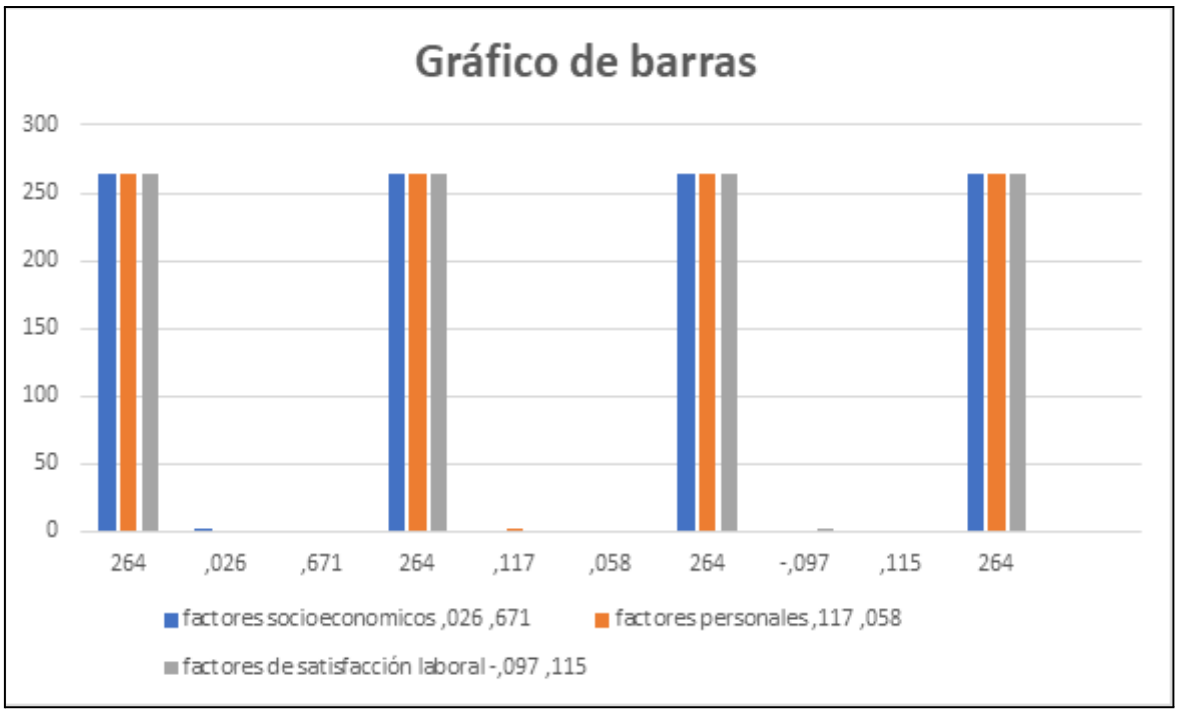


Figura 09: Los factores organizacionales, su relación con los factores socioeconómicos

Respecto a los factores organizacionales, su relación con los factores socioeconómicos es prácticamente nula (r = 0,026; p = 0,671), y con los factores personales es débil y no significativa (r = 0,117; p = 0,058). Asimismo, la correlación con la satisfacción laboral es negativa y débil (r = -0,097; p = 0,115), sin significancia estadística. Esto sugiere que, en esta muestra, no existe evidencia suficiente para afirmar que los factores organizacionales estén linealmente asociados con la satisfacción laboral.

En cuanto a los factores socioeconómicos, la única relación estadísticamente significativa se observa con los factores personales (r = -0,150; p = 0,015). Aunque significativa, la magnitud es débil, lo que indica una asociación inversa leve: a mayores niveles en una variable, tiende a disminuir ligeramente la otra. Sin embargo, esta relación explica un porcentaje mínimo de varianza compartida ($r^2 \approx 2,25\ \%$), por lo que su impacto práctico es reducido. No se observa relación significativa entre factores socioeconómicos y satisfacción laboral (r = 0,021; p = 0,732).

Finalmente, los factores personales tampoco muestran relación significativa con la

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

satisfacción laboral (r = -0,056; p = 0,363).

En conclusión, los resultados indican que no existen correlaciones estadísticamente significativas entre los factores organizacionales, socioeconómicos o personales y la satisfacción laboral, salvo una asociación débil entre factores socioeconómicos y personales. Desde el enfoque investigativo, estos hallazgos sugieren que la satisfacción laboral podría estar influida por otras variables no consideradas en el modelo o que la relación no es de tipo lineal, lo que abre la posibilidad de aplicar análisis complementarios como correlación de Spearman o modelos multivariados explicativos.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
repositorio.upsc.edu.pe

CONCLUSIONES

Conclusión respecto al objetivo general

Se determinó que los factores organizacionales, socioeconómicos y personales, considerados conjuntamente, no inciden de manera estadísticamente significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno durante el año 2025. Si bien la satisfacción laboral presentó un nivel predominantemente bajo, con una media de 2,3977 y una concentración del 58,3 % de los funcionarios en los niveles 1 y 2, el modelo de regresión no resultó estadísticamente significativo ($F = 0,795$; $p = 0,608 > 0,05$). En consecuencia, los resultados no permiten afirmar que los tres grupos de factores analizados, en conjunto, expliquen significativamente las variaciones observadas en la satisfacción laboral de los funcionarios estudiados.

Conclusión respecto al objetivo específico 1

Se identificó que los factores organizacionales no presentan una incidencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno. Descriptivamente, los factores organizacionales alcanzaron una media de 2,7348, evidenciándose una valoración moderada con tendencia baja, dado que el 47,7 % de los funcionarios se ubicó en los niveles 1 y 2. Sin embargo, la relación con la satisfacción laboral fue negativa y débil ($r = -0,097$) y no alcanzó significancia estadística ($p = 0,115 > 0,05$). Por

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

consiguiente, aunque se identificaron percepciones poco favorables respecto de los factores organizacionales, estas no demostraron una incidencia significativa sobre la satisfacción laboral en la población estudiada.

Conclusión respecto al objetivo específico 2

Se estableció que los factores socioeconómicos no presentan una incidencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios evaluados. Los factores socioeconómicos obtuvieron una media de 2,6023, correspondiente a un nivel moderado; asimismo, el 48,5 % de los funcionarios se ubicó en los niveles 1 y 2. No obstante, el análisis inferencial evidenció una relación positiva prácticamente nula ($r = 0,021$) y estadísticamente no significativa ($p = 0,732 > 0,05$). En consecuencia, las condiciones socioeconómicas evaluadas en el estudio no mostraron una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral de los funcionarios durante el periodo analizado.

Conclusión respecto al objetivo específico 3

Se evaluó que los factores personales no presentan una incidencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno. Estos factores alcanzaron la mayor valoración promedio entre las dimensiones independientes, con una media de 2,9735; además, el 39,4 % de los funcionarios se ubicó en los niveles 4 y 5, frente al 38,7 % que se concentró en los niveles 1 y 2. Sin embargo, la relación con la satisfacción laboral fue negativa y muy débil ($r = -0,056$) y no resultó estadísticamente significativa ($p = 0,363 > 0,05$). Por tanto, aunque los factores personales presentaron una valoración relativamente más favorable, no se obtuvo evidencia estadística suficiente para afirmar que inciden significativamente en la satisfacción laboral.

.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

RECOMENDACIONES

Realizar estudios con análisis multivariados complementarios. Considerar modelos de regresión múltiple ajustados, análisis factorial confirmatorio o modelos estructurales que permitan explorar relaciones más complejas o indirectas.

Implementar estrategias institucionales de mejora organizacional. Fortalecer el liderazgo, la comunicación interna y los mecanismos de reconocimiento, dado que descriptivamente muestran niveles moderados-bajos.

Desarrollar programas de fortalecimiento personal y motivacional. Talleres de desarrollo profesional, coaching institucional y programas de bienestar podrían potenciar los factores personales que ya presentan una ligera tendencia favorable.

Realizar estudios cualitativos complementarios. Entrevistas o grupos focales permitirían comprender con mayor profundidad las causas de la baja satisfacción laboral que no fueron captadas mediante el análisis cuantitativo.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

BIBLIOGRAFÍA

Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 67*(5), 422–436.

Alava Escobedo, D. S., & Macedo Murrieta, A. A. (2024). Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del área de contabilidad del Gobierno Regional de Loreto, 2023 [Tesis de grado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. https://hdl.handle.net/20.500.12737/10402

Asto, Y. (2021). Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9199

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage Publications.

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*. https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398

Carbajal, A., & Vizuete, J. (2022). Satisfacción laboral y la productividad en la empresa Confecciones D'Mishels de la ciudad de Ambato [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. https://repositorio.uta.edu.ec/items/563f7d19-4be2-4da0-82e9-b8daa0f49854

Catacora, M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa JJC Besalco en el proyecto Quellaveco, 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Jorge Basadre de Grohmann]. Repositorio Institucional UNJBG. https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/d9be6443-7a86-4f7c-b4f8-cbbe83b93c00

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (10.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Congreso de la República del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*.

Congreso de la República del Perú. (2012). Ley N.° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill.

Díaz Bustamante, J. C. (2022). Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2022 [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. http://hdl.handle.net/20.500.14142/302

Gómez, R. (2022). La satisfacción laboral y su impacto en el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Pachía, Región Tacna, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Jorge Basadre de Grohmann]. Repositorio Institucional UNJBG. https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/dcea2b9b-f665-4ee7-947f-4d861b408265

Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Kairós.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance, 16*(2), 250–279.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.

Marca Apaza, F. R. (2024). Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024 [Tesis de grado, Universidad Andina

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5187

Mamani Lupaca, M. L. (2024). Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno - 2024 [Tesis de grado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3046

Marquez Palacios, M. R. (2023). Desempeño funcional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina de Administración y Contabilidad de la D.R.T.C. de Huancavelica - 2022 [Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. https://hdl.handle.net/20.500.14597/5556

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.

Met, M., Hadi, M., Christian, M., Fredy, T., Cevero, R., & José, A. (2023). Metodología de la investigación: Guía para la elaboración de proyectos de tesis. Instituto Universitario de Innovación Científica y Tecnología Inudi Perú. https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/82

Mora, A., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307

Nina Flores, H. (2022). La motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2021 [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Tacna. https://hdl.handle.net/20.500.12969/2270

Regalado Benavidez, M. (2024). Satisfacción laboral de los colaboradores de la

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022 [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. https://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/593

Rodriguez Sempèrtegui, A. S., & Núñez Rubio, L. J. D. M. (2022). Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. http://hdl.handle.net/20.500.14142/339

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications.

Vellellano, M. (2019). Satisfacción laboral en profesiones asistenciales: De la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de investigación [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio UCM. https://docta.ucm.es/entities/publication/7cfbe7c0-3301-4237-a213-6d1ddcdfc647

Villarreal, C. (2018). Relación entre motivación de logro y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio ULADECH.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Wiley & Sons.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

ANEXOS

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Anexo: 01: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	variables	Metodología
¿Cuáles son los factores que incidieron en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno – 2025? Problema especifico 1. ¿En qué medida los factores organizacionales inciden en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025?. 2. ¿En qué medida los factores socioeconómicos inciden en la satisfacción laboral de los funcionarios	Determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno – 2025. Objetivos específicos 1. Identificar la incidencia de los factores organizacionales en la satisfacción laboral de los funcionarios, de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025. 2. Analizar la incidencia de los factores socioeconómicos en la satisfacción laboral de los	Los factores organizacionales, socioeconómicos y personales inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno – 2025. Hipótesis específicas 1. Los factores organizacionales inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025.	Variables Independientes: Factores organizacionales, socioeconómicos y personales	Tipo de estudio: Cuantitativo, descriptivo correlacional. Diseño: No experimental, transversal. Población: funcionarios de ambas instituciones. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

repositorio.upsc.edu.pe

de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025?. 3. ¿En qué medida los factores personales inciden en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025?	funcionarios de los funcionarios de la municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025. 3. Evaluar la incidencia de los factores personales en la satisfacción laboral de los funcionarios, de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025	2. Los factores socioeconómicos inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025. 3. Los factores personales inciden significativamente en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Puno y del Gobierno Regional de Puno en 2025	Variables Dependiente: Satisfacción laboral.	

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

repositorio.upsc.edu.pe

Anexo 02: Cuestionario de evaluación

Cuestionario de Satisfacción Laboral

I. Datos Generales (Opcional – Para fines de análisis y segmentación de resultados)

1. **Nombres:** _____
2. **Sexo:**
3. **Edad: (años)** _____
4. **Cargo/Puesto de Trabajo:** _____
5. **Años de servicio en la institución:** _____
6. **Institución donde trabaja:**
7. **Municipalidad Provincial de Puno ( )**
8. **Gobierno Regional de Puno ( )**

Ítem	Dimensión	Indicador	Pregunta	Escala de respuesta (Likert 1–5)
1	Condiciones laborales	Ambiente físico	Me siento cómodo con el ambiente físico de mi lugar de trabajo.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
2	Condiciones laborales	Recursos disponibles	Las herramientas y recursos disponibles son adecuados para cumplir mis funciones.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
3	Condiciones laborales	Carga de trabajo	Considero que mi carga de trabajo es adecuada.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

4	Reconocimiento	Reconocimiento laboral	Recibo reconocimiento por las actividades que realizo.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
5	Reconocimiento	Valoración de aportes	Mis superiores valoran mis aportes al trabajo.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
6	Relación con superiores	Comunicación	Existe una comunicación clara entre mis jefes y mi equipo.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
7	Relación con superiores	Libertad de expresión	Puedo expresar libremente mis opiniones y sugerencias.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
8	Desarrollo profesional	Oportunidades de capacitación	Tengo oportunidades de capacitación y actualización.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
9	Desarrollo profesional	Posibilidades de ascenso	Mi institución me ofrece posibilidades de ascenso.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
10	Factores organizacionales	Clima organizacional	El clima laboral en mi institución es positivo.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
11	Factores organizacionales	Estilo de liderazgo	El estilo de liderazgo de mis superiores favorece el trabajo en equipo.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

12	Factores socioeconómicos	Remuneración	Considero justa mi remuneración en relación con mi trabajo.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
13	Factores socioeconómicos	Beneficios laborales	Cuento con beneficios laborales adecuados.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
14	Factores socioeconómicos	Estabilidad laboral	Mi puesto laboral me da estabilidad.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
15	Factores personales	Motivación intrínseca	Me siento motivado a realizar mis labores diarias.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)
16	Factores personales	Expectativas personales	Mis expectativas personales coinciden con lo que me ofrece la institución.	1 (…) 2 (…) 3 (…) 4.(…) 5.(…)

Fuente: Elaboración propia julio 2025

La escala de respuesta se interpreta como:

- ü 1 = Muy en desacuerdo
- ü 2 = En desacuerdo
- ü 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ü 4 = De acuerdo
- ü 5 = Muy de acuerdo

¡Muchas gracias por su participación!

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Anexo 03: Ficha de validación del instrumento

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS SAC	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC.: MAN COD. OF.: UI	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Rossel Bernedo Luis Alberth

1.2 Grado académico: _____

1.3 Título de la Investigación : Factores que Inciden en la satisfacción Laboral de los Funcionarios de la Municipalidad Provincial Puno y Gobierno Regional- 2025

1.4 Denominación del instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente 0	Regular 1	Bueno 2	Muy Bueno 3	Excelente 4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL				14	9	
TOTAL		23				

VALORACIÓN

Deficiente ( )	Regular ( )	Bueno ( )	Muy Bueno ( )	Excelente ( )
0 - 8	9 - 16	7 - 24	25 – 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno, octubre 2025

Firma del experto
Nombre: Luis Alberth Rossel Bernedo
DNI: 44269062

REVISADO POR: V°B°	APROBADO POR: V°B°	FECHA DE APROBACIÓN:

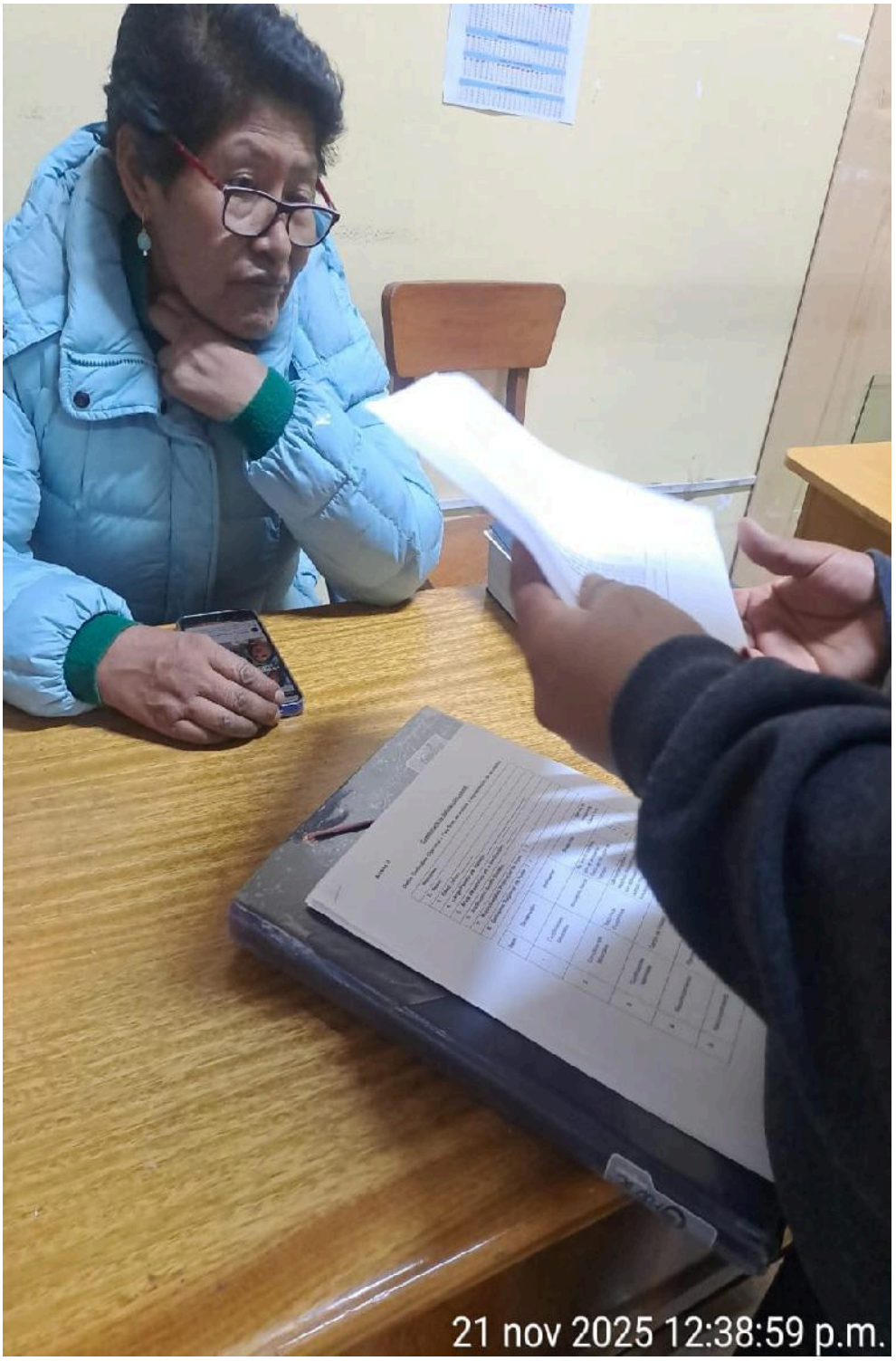
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación

Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.

Anexo 04: Imagenes fotográfica



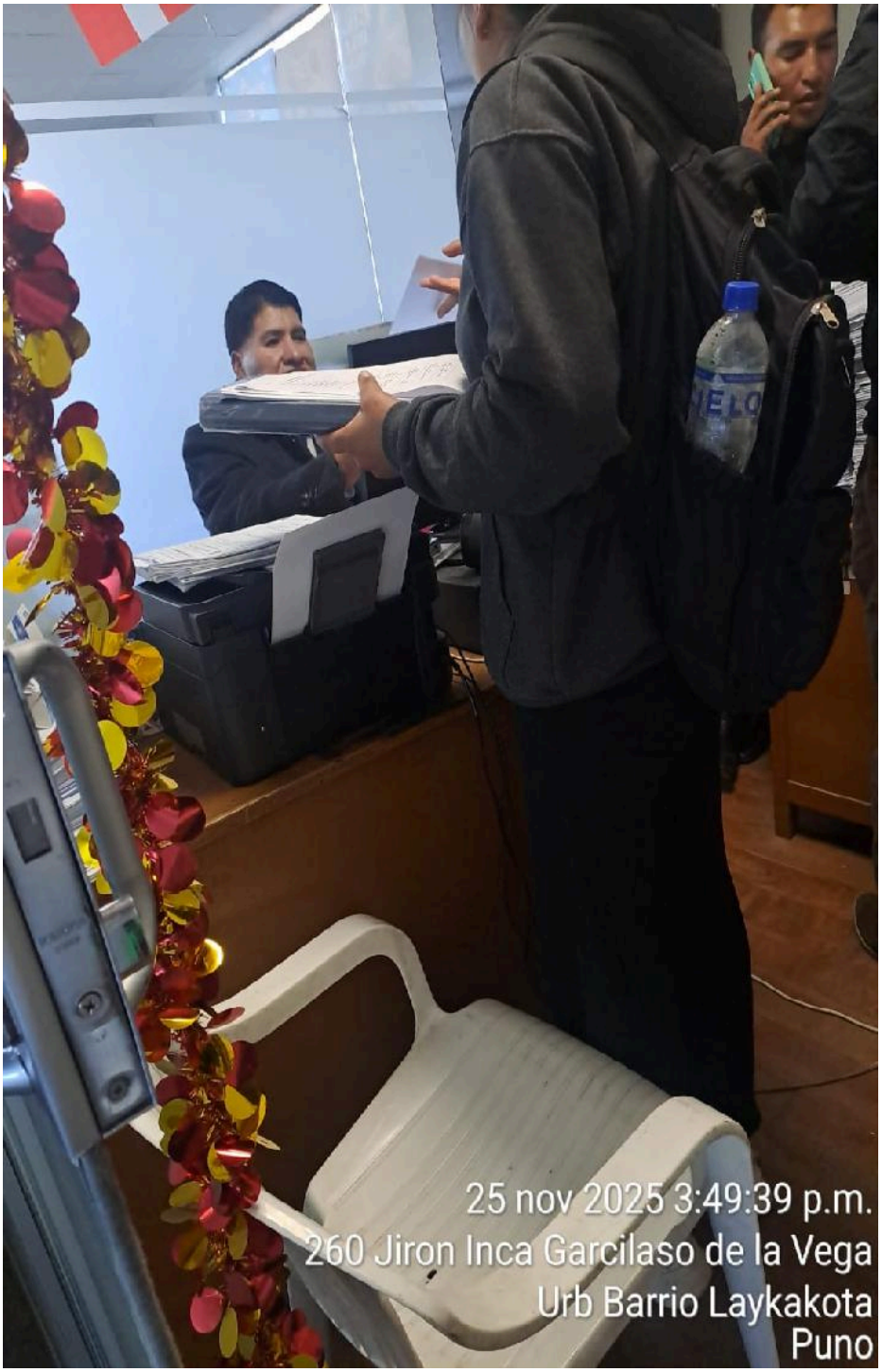
Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.



Antes de imprimir este documento, piense si es verdaderamente necesario hacerlo, cuidar el medio ambiente es responsabilidad de todos.