



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores  
en la Municipalidad distrital de Pallasca, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Galvez Sanchez, Augusto Yurynik ([orcid.org/0009-0004-8777-585X](https://orcid.org/0009-0004-8777-585X))

**ASESORES:**

Dr. Álvarez Carrillo, Nicolas ([orcid.org/0000-0002-9794-0423](https://orcid.org/0000-0002-9794-0423))

Dr. Ruíz Gómez, Andrés Alberto ([orcid.org/0000-0003-0817-0875](https://orcid.org/0000-0003-0817-0875))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios, a mi familia y a mi esposa  
por su apoyo incondicional.

Augusto Yurynik

## **Agradecimiento**

A la Universidad y sus docentes de posgrado por compartir sus conocimientos y contribuir en mi formación.

Augusto Yurynik

## Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV.RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI.CONCLUSIONES	40
VII.RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	21
Tabla 2. Correlación de Spearman de gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	23
Tabla 3. Correlación de Spearman de planificación y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	25
Tabla 4. Correlación de Spearman de organización y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	27
Tabla 5. Correlación de Spearman de dirección y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	28
Tabla 6. Correlación de Spearman de control y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	29
Tabla 7. Distribución de frecuencias del nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	30
Tabla 8. Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	32

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.	22
Figura 2. Diagrama de dispersión de la correlación de Spearman entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	24
Figura 3. Diagrama de dispersión de la correlación de Spearman entre planificación y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	26
Figura 4. Diagrama de dispersión de la correlación de Spearman entre organización y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	27
Figura 5. Diagrama de dispersión de la correlación de Spearman entre dirección y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	28
Figura 6. Diagrama de dispersión de la correlación de Spearman entre control y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	29
Figura 7. Distribución de frecuencias del nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	30
Figura 8. Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023	32

## Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023. Respecto de la metodología que se usó fue cuantitativa, con un diseño correlacional, se empleó la encuesta y dos cuestionarios de preguntas cerradas, en una población de 40 trabajadores. El grado de confiabilidad del instrumento fue cuantificado mediante la prueba de Alfa de Cronbach, el mismo que arrojó para la primera variable un resultado de  $\alpha=0.9092$  y para la segunda variable un  $\alpha=0.8174$ . Los datos se analizaron con la prueba de Spearman, y para el procesamiento estadístico de los datos, se usó el programa Microsoft Excel y SPSS. Luego de discutir los datos, se obtuvieron como conclusiones:

Existe una correlación baja entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral ( $\rho_{xy}=0.274$ ), pero no es significativa ( $p=0.087>0.05$ ), debido a que no se está aprovechando de manera apropiada la satisfacción de los trabajadores. El 63% de trabajadores presentaron un nivel bueno de gestión administrativa debido a una buena organización y planificación de sus tareas y funciones. El 88% de los trabajadores presentaron una satisfacción laboral media debido a que se encuentran laborando en una nueva gestión municipal.

**Palabras clave:** Planificación, organización, dirección, condiciones físicas y beneficios laborales.

## Abstract

This research work had the general objective of determining the relationship between administrative management and job satisfaction of workers in the district municipality of Pallasca, 2023. Regarding the methodology that was used, it was quantitative, with a correlational design, the survey and two questionnaires of closed questions were used, in a population of 40 workers. The degree of reliability of the instrument was quantified by Cronbach's Alpha test, which yielded a result of  $\alpha=0.9092$  for the first variable and  $\alpha=0.8174$  for the second variable. The data was analyzed with the Spearman test, and for the statistical processing of the data, the Microsoft Excel and SPSS program was used. After discussing the data, the following conclusions were obtained: There is a low correlation between the variables administrative management and job satisfaction ( $\rho_{xy}=0.274$ ), but it is not significant ( $p=0.087>0.05$ ), due to the fact that worker satisfaction is not being used appropriately. 630% of workers present a good level of administrative management due to good organization and planning of their tasks and functions. 88% of the workers present an average job satisfaction because they are working in a new municipal management.

**Keywords:** Planning, organization, direction, physical conditions and labor benefits.

## I. INTRODUCCIÓN

Como en muchas partes del mundo, las instituciones gubernamentales enfrentan conflictos que hacen evaluar su capacidad de gestión en el día a día, estos retos surgen por la poca capacidad de adaptación al cambio, la falta de crecimiento en el liderazgo, y el bajo o nulo compromiso del talento humano que labora en la institución.

Basalamah & As'adl (2021) indicaron que el efecto de la estimulación laboral sobre la satisfacción de un grupo de colaboradores en el tema de gestión en una universidad de EE.UU. Quedando demostrado que tanto teóricamente como experimentalmente, cuando se aumenta la motivación de un empleado también crece la satisfacción de dicho trabajador. Desde un punto de vista práctico, la motivación económica anima a trabajar, pero de fondo las organizaciones deben crear condiciones laborales cómodas que aumenten la satisfacción del colaborador hacia su trabajo. En esa idea, se puede decir que, el éxito o fracaso es principalmente el resultado de las personas, pero existe un desafío que las organizaciones, principalmente, públicas deben asumir, la de ser un soporte para el crecimiento y mejora personal de sus empleados, buscando aumentar su satisfacción y que ésta se note reflejado tanto en la atención al ciudadano, como en su compromiso con la institución. La Rotta (2019) manifiesta que las instituciones públicas en el tema de gestión enfrentan dificultades, por las pocas capacitaciones, falta de profesionalismo y carencia de satisfacción de los funcionarios. PNUD (2021) explica que, si se gestiona correctamente, se contribuye a la reducción de pobreza y desigualdad que existe en América Latina.

Coral y Bernuy (2022) mencionan que los distintos procesos gubernamentales se encuentran señalados en el TUPA, instrumento de utilidad para cualquier ciudadano. Desgraciadamente, en la administración gubernamental existen muros que no permiten su correcta ejecución, desencadenando retrasos. En el país, según SERVIR (2017), es importante reconocer que el capital humano constituye el componente transcendental en toda forma de organización y en la administración pública no podría ser diferente el enfoque. No obstante, sabiendo la importancia

que exige a los trabajadores del sector público, aún no tenemos en el Estado un servicio civil eficiente, que evidencie una orientación hacia el usuario. Por ello, la capacitación o las habilidades de capacitación siguen siendo un proceso formativo que debe tener un enfoque estratégico, encaminado a potenciar los conocimientos, destrezas y habilidades de los servidores públicos, para la obtención de los objetivos y metas que la entidad se propone. Del mismo modo el desempeño y satisfacción del trabajador deben estar en los mejores niveles para mostrar un óptimo trabajo. Desde el BCRP, Paliza (2022) señala que la finalidad del presupuesto por resultados es tener administraciones gubernamentales y entidades públicas, que procediendo de manera ética y transparente consigan mejorar su desempeño. Es por ello, que, existiendo una buena gestión, favorecerá a que la satisfacción laboral de los servidores públicos sea la mejor. Es decir, mientras mayor sea la satisfacción laboral, mayor será el compromiso laboral y, por consiguiente, mejor el trato al público.

En el caso de municipalidad distrital de Pallasca, la satisfacción laboral de sus trabajadores parece ser un problema que las autoridades no han querido abordar, quizás porque no hay un rédito político. Por otro lado, Hawkins et al. (2019) indica que la deficiente gestión que hay por parte de las entidades públicas, está asociada principalmente por la corrupción. Por el contrario, Petersson (2020) aclara que es la decisión política la que debe ayudar a combatir la corrupción apuntando a un gobierno transparente. Con ese rasgo la Municipalidad de Pallasca pretende mejorar la gestión para batallar contra la corrupción. RSD (2019) publica sobre la mala praxis por parte de la municipalidad de Pallasca respecto al pago por trabajos deficientes y en algunos casos sobre trabajos nunca realizados.

De mantener las falencias que se mencionaron anteriormente, solo se perjudicará a los usuarios quienes esperan tener una atención adecuada y oportuna, por el contrario, seguirán siendo víctimas de una mala, descalificada e inoportuna atención, lo que no debería ser considerado un normal proceso de atención en una entidad pública. Razón por la cual se formula el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre gestión y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023?

La investigación se justificará considerando los criterios de conveniencia, relevancia social y de utilidad metodológica. Primero, de conveniencia, esta investigación servirá para mejorar la gestión administrativa y evaluar la satisfacción de los trabajadores. Segundo, de manera social, los beneficiados serán los usuarios (ciudadanos), ya que los resultados obtenidos permitirán que la institución pueda adoptar medidas en favor de sus colaboradores para mejorar la gestión municipal de la mano de la satisfacción laboral, y que éstas se evidencien en la atención al público del distrito de Pallasca. Y tercero, metodológicamente, se contribuirá con dos instrumentos que serán elaborados a partir de la matriz de operacionalización que se plasma y que servirán para futuras investigaciones con similares características.

Respecto a la problemática planteada, la investigación estructurará como objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023. Asimismo, los objetivos específicos descriptivos que se plantean para la investigación serán: Describir el nivel de gestión administrativa y describir el nivel de satisfacción laboral. Y de los objetivos descriptivos correlacionales serán: Determinar la relación entre planificación y satisfacción laboral. Determinar la relación entre organización y satisfacción laboral. Determinar la relación entre dirección y satisfacción laboral. Determinar la relación entre control y satisfacción laboral. La hipótesis general que se planteará será: **H<sub>i</sub>** Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023. Asimismo, las hipótesis específicas serán: **H<sub>i1</sub>** Existe relación significativa entre planificación y satisfacción laboral. **H<sub>i2</sub>** Existe relación significativa entre organización y satisfacción laboral. **H<sub>i3</sub>** Existe relación significativa entre dirección y satisfacción laboral. **H<sub>i4</sub>** Existe relación significativa entre control y satisfacción laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

Sobre las indagaciones que se han realizado, en el contexto nacional, tenemos que en hay una cantidad importante que concuerdan con las variables de nuestra investigación, razón por la cual, serán de suma utilidad cuando analicemos los resultados.

Del Águila (2021) investigó la correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en la sub región del Alto Amazonas, resultando que no hubo una buena gestión y los colaboradores manifiestan una insatisfacción en el trabajo. Concluyendo que existe una relación directa y con grado de significancia entre las variables de estudio: gestión administrativo y satisfacción de los colaboradores de la sub región, puesto que el resultado estadístico coeficiente Spearman, arrojó un  $\rho=0,680$ , lo que mostró una correspondencia positiva; lo que se interpretó que, existía una buena gestión administrativa de la alta gerencia, porque había un grado de satisfacción mayor de los trabajadores.

Atoche (2020), en su investigación buscó encontrar la correspondencia que existe entre gestión en la administración y satisfacción en el Instituto Cardiovascular de ESSALUD. Sus resultados concluyeron la presencia de una correlación positiva media entre las variables satisfacción laboral y gestión en la administración que se respalda con el análisis estadístico del Coeficiente de Spearman=0.462 y una significación bilateral de  $p=0.000$ . En la interpretación se entiende que a mayor gestión administrativa por parte de la alta dirección existe una mayor satisfacción laboral por parte de los trabajadores.

Cristóbal (2020) desarrolló su investigación para identificar el grado que se relacionan, la gestión educativa y la satisfacción del trabajo de los profesores de la Institución Educativa Saco Oliveros. Los resultados que el investigador halló fue que la variable gestión educativa tenía una correlación de Pearson de 74.6%, lo que se traduce que la satisfacción posee una relación significativa alta con la variable satisfacción laboral. El investigador concluyó que los trabajadores del centro educativo tienen una alta relación entre las variables que se estudiaron.

Asimismo, el autor sugiere mejorar la gestión educativa para aumentar la satisfacción de los educadores, y esto ayude a alcanzar los objetivos de la escuela educativa.

Alvarado (2020) se planteó como objetivo primordial saber el grado de correspondencia que hay entre la satisfacción del trabajo y la gestión de una Universidad en la ciudad de Breña. Los investigadores mostraron los resultados donde arrojó que existía un grado de correspondencia significativo y no muy alto. Finalmente, se concluyó que la plana docente reveló que a la universidad le falta fortalecer la toma de decisiones, carece de planificación y los objetivos no son los adecuados; generando mucha disconformidad por parte de los colaboradores.

Bao (2019) en su trabajo de investigación buscó el grado de relación entre gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de Posgrado. La confiabilidad del cuestionario de la primera variable arrojó un  $\alpha = 0.82$  y para el segundo cuestionario un  $\alpha = 0.76$ , lo que indicó que son confiables. Los resultados mostraron una correlación no significativa con un valor de  $-0,194$ , por lo cual se rechazó el  $H_1$  y se comprobó  $H_0$ . El autor concluyó que no existía una correspondencia considerable entre sus variables de estudio sobre los colaboradores de Posgrado.

Bernuy (2019), presentó su investigación realizada en la Provincia Constitucional del Callao, que tuvo como objetivo averiguar la conexión entre satisfacción del trabajo y gestión de una municipalidad. Para su estudio la muestra estuvo representada por 100 colaboradores. Concluyendo que existe una relación considerable entre gestión y satisfacción de los participantes de la municipalidad, obteniéndose como resultado del análisis un  $p=0.01065$ , el cual se interpreta como un nivel de significancia alto.

Candela (2019), estudió el nivel de satisfacción en el trabajo de los pedagogos del Centro de Idiomas de una universidad en Piura. Concluyendo que el nivel de satisfacción que sienten los trabajadores, es bajo, lo que dice que la gran parte de los que respondieron la encuesta sienten una insatisfacción en su centro de

labores. Esto quedó confirmado por el análisis de la media aritmética de 66.62 en la categoría de sentir algo de insatisfacción. El autor señala que la insatisfacción de los docentes tiene una explicación por el tipo de régimen que laboran, siendo la mayoría a tiempo parcial y de fines de semana, días en los que se tiene poco contacto con los directivos de la institución, de igual forma no hay un contacto sólido con los estudiantes debido al corto tiempo de las clases.

Además, Pérez y Guerrero (2018) centraron su investigación buscando encontrar de qué manera influye la satisfacción en la gestión administrativa en municipalidades. Su investigación fue de tipo básico – descriptivo – cuantitativo. su población señala fue de 172 colaboradores y se tomó una muestra menor a 120, además como técnica usaron la encuesta. Los resultados indicaron que un 79,5% de los colaboradores presentaban un grado alto de satisfacción, y el 68% de los estudiados sabe gestionar. Asimismo, en el análisis estadístico de Rho mostró un  $\rho$  .037 lo que dice que existe un grado de relación sumamente alto. Los autores concluyeron que hay una relación importante entre las variables estudiadas.

En los antecedentes internacionales, se han encontrado investigaciones con mucho análisis y sustento teórico, en algunos casos relacionando a ambas variables y en otros, examinándolos por separado. Por lo que, estamos seguros que también serán de relevancia para esta investigación

Pedraza (2020) se dedicó a buscar la correspondencia entre las variables satisfacción laboral y compromiso con la organización en el ejercicio de las labores de los institutos de formación superior. El investigador concluye que las variables en estudio guardan relación de manera directa. En la investigación el coeficiente de correlación arroja un 0.77 lo que hace confirmar que existe un grado de correlación positiva alta. También, el estudio muestra que la satisfacción de los colaboradores se encuentra en un nivel aceptable y lo mismo sucede con el compromiso organizacional.

Así como lo analiza Marcillo (2020) a través de su estudio buscó hallar el nivel de correlación que existe en las variables satisfacción del trabajo y la gestión en el

lugar que se atiende antes de hospitalizarse en el país de Ecuador. Se diseñó un estudio básico, de nivel cuantitativo y con un corte no experimental. Al finalizar se consiguió los resultados a través del análisis estadístico, para su investigación se usó el coeficiente de Spearman que arrojó 0.443 y una significancia menor de 0.05. Se concluye que la dependencia de las variables es baja. La investigación permite destacar la importancia que tienen las variables y aplicarse en las discusiones de futuros estudios.

Ramos y Padilla (2018) construyeron su investigación en base a saber cuáles eran los componentes que incentivan a la variable en estudio satisfacción sobre los colaboradores en una Universidad de México. Esta investigación fue presentada como artículo científico a nivel de la Red Mundial de Investigadores en Competitividad. Los resultados evidenciaron que el grado de satisfacción de los colaboradores intrínsecamente es mayor que el grado extrínseco. Los autores concluyeron que los trabajadores sienten insatisfacción en el trabajo, a su vez, revelan compromiso en la realización de sus tareas, también buscan soluciones, conservan su rendimiento en el trabajo y batallan por crecer a nivel profesional y personal.

Paredes (2018) se plantó como objetivo hallar la relación de clima organizacional con la satisfacción profesional de los administrativos de la Universidad de Ambato, en el país de Ecuador. Para dicha investigación se usó el modelo estadístico de coeficiente de Pearson, consiguiendo como resultado un 0.89 que permite negar la hipótesis nula, y así se demuestra que hay una correlación entre las variables de estudio, indicando que tienen una relación alta. El autor concluyó que, el mayor número de los trabajadores manifiestan su compromiso con la institución, quedando evidenciado en el ejercicio de sus funciones de manera considerada y diligente.

Pujol (2018), en su tesis doctoral realizado en Argentina, planteó como objetivo central identificar los componentes que han sido destacados en la literatura como los determinantes o más significativos de la satisfacción laboral, es por ello que, el autor realiza un estudio metodológico y cualitativo de las investigaciones más

importantes que han sido presentadas en revistas de corte científico. El investigador hace incidencia en que los resultados aportan sustancialmente a la gestión del recurso humano, al proponer mecanismos que inciden sobre la satisfacción laboral. Asimismo, el autor considera fundamental que se realicen futuras indagaciones para profundizar sobre el tema de investigación.

Huaita y Luza (2018) determinaron el grado de relación de satisfacción laboral y clima laboral en el ejercicio pedagógico de instituciones formativas de tipo estatal. Los investigadores obtuvieron como resultado que la relación de las variables que estudiaron, influye de manera significativa en la ocupación del docente. Los autores concluyeron que ciertos aspectos afines con el ambiente laboral y la práctica hacia el trabajo sólido en valores, hacen que los profesores aporten con aprendizajes reflexivos, críticos y creativos con sus estudiantes.

Moya (2017) en su tesis tuvo como objetivo conocer los factores higiénicos y motivacionales que muestran los conductores de una empresa de transporte para medir la satisfacción laboral y la insatisfacción, apoyado en la teoría de Herzberg. La investigación fue cuantitativa, con un nivel descriptivo. La investigadora usó como instrumento al cuestionario para recoger la información sobre los conductores. En la investigación se concluyó que, los factores motivacionales serían los que están relacionado directamente con la satisfacción y no satisfacción laboral, en la misma línea indica que los factores higiénicos estarían relacionados con la insatisfacción y no insatisfacción laboral.

Para el entendimiento de las variables se establecieron bases, teorías y conceptos que la definen. Para la primera variable de la investigación que viene a ser Gestión, González et al. (2020) definen como el conjunto de acciones ejecutadas para ordenar una organización, para la dirección de trabajos, recursos y esfuerzo, con la intención de administrar y mejorar el funcionamiento dentro de una empresa, en el cual se consiga advertir los futuros problemas y establecer las metas. En la misma línea Balan (2017) manifiesta que gestión es un proceso o una actividad, compuesto de un plan, orden y un control, enfocado a regular el proceso principal de una empresa. Asimismo, Mendoza (2017) manifiesta que la gestión

tiene un orden sistemático porque siempre apunta a la obtención de sus metas, sin olvidar las bases de los procesos administrativos como son: planear, organizar, destinar y supervisar. Por otro lado, una gestión trascendental permite a los trabajadores aumentar su crecimiento profesional y particular, contribuyendo a conquistar objetivos colectivos y de esta manera sentirse agradecidos y protegidos (Saavedra y Delgado, 2020).

Cuando se habla de gestión a nivel administrativo, está constituye una referencia de los trabajadores con la organización que conjuntamente buscan alcanzar los objetivos específicos y coinciden en un estilo de colaboración, que interesa al proyecto de la organización, logrando parecer a un conjunto de estrellas que se encuentran enlazadas, ya que una organización está constituida por áreas interconectadas que contribuyen a un fin común, el de llegar a la meta que se ha propuesto. (Masaquiza et al., 2020).

Penz et al. (2017) Señalan que, si se busca gestionar de manera eficiente, es indispensable que exista una coordinación de buen nivel, un servicio de calidad e innovar en las decisiones de carácter político. Asimismo, Anabel & Flores (2022) mencionan que en los últimos años la gestión y los conflictos laborales han aumentado, generando perjuicio principalmente en las instituciones latinoamericanas.

Amir (2022), expresa que la gestión de la administración tiene una relación directa y efectiva sobre el trabajo del recurso humano en la empresa. Por eso sugiere implementar desarrollo de competencias a través de la gestión para generar un impacto directo en el desempeño de los trabajadores.

Cuando hablamos de bases teóricas en la gestión administrativa, tenemos que hacer mención a la Teoría Administrativa, presentada por Henry Fayol quien planteó que las prácticas en gestión servían para la eficiencia y mejora dentro de la organización, también menciona, que para tener una gestión sobresaliente es fundamental una buena comunicación. Esta base teórica, que es fundamental en la administración, permite comprender la gestión, el talento humano y su conducta;

los valores, principios y funcionamiento de la gestión, que en esos tiempos fueron analizados por Fayol. Su utilidad hasta la fecha de hoy es fundamental para administrar las organizaciones, muchas organizaciones siguen tomando como referencia los principios de la teoría de Fayol. De este modo, los elementos de gestión imprescindibles para Henry Fayol son: Control, coordinación, organización, mando y planeación (Edwards, 2018)

Según Chiavenato (2006), alude que la gestión administrativa es el grupo de acciones emprendidas de manera coordinada por un equipo, desplegando labores como planificación, organización, control y dirección, para alcanzar metas y objetivos. Así tenemos que, Planificación: Etapa en la que considera la programación de actividades para conseguir los objetivos de largo, mediano y corto plazo, resaltando los recursos y las actividades para hacer posible la consecución de dichas metas. Organización: Hace referencia a la ordenación para la realización y distribución de tareas y actividades de los miembros de la organización. Dirección: Las actividades previamente planeadas son respaldadas con el adecuado soporte especializado. Se demanda conocimientos de administración, gestión, habilidades y toma de decisiones. Control: Última etapa destinado a verificar si lo que ha sido normado o establecido con anterioridad, se cumpla o funcione. En esta parte, suele ser de suma importancia porque permite la retroalimentación y cambio de balances.

Para la variable gestión administrativa, tomaremos las dimensiones destacadas por Chiavenato, referente en la administración, como son planificación, organización, dirección y control.

Sobre la variable satisfacción laboral, la investigadora nacional referente en este tema, Palma (2005), señala que la satisfacción del trabajo es una estimulación para el compromiso laboral, que suelen regirse bajo los estándares de valores y creencias establecidas mediante el trabajo frecuente. En la misma línea, Cernas et al. (2018) mencionan que la satisfacción del trabajo viene a ser una fase de exaltación o un estado emocional, en el que los trabajadores mejoran respecto a la cantidad de carga laboral que desarrollan en la organización, percibiendo un

estímulo que mejoran sus necesidades y expectativas a cambio de ayudar o contribuir a la organización, de esta forma nace un estado afectivo o una dependencia emocional con su labor, mostrando una mejor predisposición.

Para Taskinen (2019), es sumamente importante la satisfacción de los trabajadores, principalmente en los lugares de trabajo altamente competitivos de hoy en día, con habilidades y especialidades únicas, no es suficiente alinear a los trabajadores de línea en las puertas de una organización. La naturaleza y la forma de la labor en que se ejecuta han cambiado. Si bien la creatividad de la mano de la innovación presenta importantes oportunidades para las empresas, los colaboradores necesitan de un impulso y soporte para aprovechar al máximo sus habilidades. Asimismo, Pedraza (2018) resalta la importancia de la satisfacción por las actitudes e impresiones de los colaboradores con el compromiso de las metas y objetivos organizacionales, y señala que el trabajo de la empresa es hacer que sus trabajadores se sienten útiles, importantes y necesarios.

Chiang et al. (2017) señalan que Cuando se estudia a la empresa, la satisfacción tiene grado de relevancia porque viene a ser el espejo revelador del bienestar profesional de sus colaboradores. Por ello, la satisfacción de los colaboradores está presente en una diversidad de emociones y sentimientos de los trabajadores y en la intervención del trabajo de manera significativa

Saavedra y Delgado (2020) la satisfacción en el trabajo es la percepción de los colaboradores sobre su trabajo, lo que sienten sobre sí, las opiniones que piensan de su labor en la organización, las apreciaciones que recogen, las actividades que realizan y cómo funciona la organización. Es así, que cuando los empleados evalúan que existe una buena apreciación de sus resultados a cambio de su labor, se obtienen emociones positivas y una satisfacción alta, lo que genera una actitud efectiva en el desarrollo de sus tareas y funciones (Pedraza, 2020).

Kawiana et al. (2018) señalan que la satisfacción debe medirse periódicamente para mantener los estándares de compromiso con la institución y de autoevaluación. da Cruz Carvalho et al. (2020) mencionan que para mejorar la

satisfacción del trabajo se debe aumentar la motivación hacia las tareas con incentivos económicos o de reconocimiento. Por otro lado, Li et al. (2018), indican que un buen líder tiende a tener altos índices de satisfacción y eso colabora a que su entorno laboral también mejore sus niveles.

(Mehmet Akif, 2020) aclara que en las organizaciones se debe priorizar tener empleados con la satisfacción y motivación al máximo, para permitir que su desempeño en sus funciones o tareas asignadas sean lo más alto, y se evidencie en el servicio de calidad; es de suma importancia realizar evaluaciones para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores y así lograr la identificación de la causa u origen de la insatisfacción, para luego tomar las soluciones que ayuden a mejorar la satisfacción de los colaboradores

La teoría que más peso tiene en el estudio de la satisfacción del trabajo es Two-Factor Theory, la Teoría Bifactorial o conocida como la teoría de Herzberg, que señala que existen dos clases de factores que generan la satisfacción y la insatisfacción. Por un lado, los factores intrínsecos que tiene que ver directamente con la satisfacción como son el desempeño, la promoción, la recompensa, incentivos y reconocimientos. Por otro lado, los factores extrínsecos que tiene que ver con la insatisfacción del trabajador como son las normas de la organización, el sueldo, la supervisión, entre otros. (Salazar, 2018).

Las dimensiones son destacadas por la investigadora Palma (2005) que considera: Las condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Cuando se habla de las condiciones físicas, se hace referencia a la parte material o de construcción que de manera directa o indirecta influye en el ambiente donde se desempeña. Beneficios laborales, viene a ser el nivel de agrado respecto remuneración o al incentivo adicional como contraprestación por la labor ejecutada. Políticas administrativas, se entiende como la clase de convenio que existe por parte de la organización encaminadas a regular la relación laboral. Relaciones sociales, es el nivel de relación que existe con los diferentes colaboradores de la empresa, principalmente con los que se cooperan en el desempeño laboral diario.

Desarrollo personal, como la oportunidad del colaborador para su crecimiento y autorrealización. Desempeño de tareas, es la apreciación que el colaborador tiene sobre el desarrollo de sus labores habituales dentro de la organización. Relación con la autoridad, es la evaluación con valor que efectúa el colaborador sobre el trato que lleva con su jefe inmediato.

Para nuestra investigación consideramos recoger información de las dimensiones sostenidas por Palma, las que vendrían a ser condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

### **III. METODOLOGÍA**

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

Otero (2018) expresó que el propósito del enfoque es enunciar los fenómenos que se investigan para obtener un conocimiento que hasta ese momento no era conocido.

La investigación correspondió a un enfoque positivista, doctrina que menciona que ciertos fenómenos están sujetos a medición y conteo. También fue de tipo básica, debido a que buscó incrementar los conocimientos científicos, además de recopilar y analizar datos de diferentes fuentes. Enmarcado en un enfoque cuantitativo.

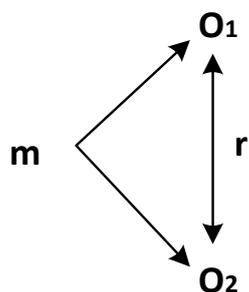
Hernández y Mendoza (2018) dijeron que la investigación de tipo correlacional busca valorar la correspondencia que hay entre dos o más nociones, condiciones o variables.

El diseño para la investigación fue correlacional ya que se buscó encontrar la relación que existe entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral.

Hernández y Mendoza (2018) sostuvieron que se habla de investigación no experimental cuando se tratan de investigaciones que se realizan sin la administración intencional o enorme de las variables que se estudian. También señalaron, que son transversales los estudios que recolectan datos en un tiempo establecido.

El diseño fue no experimental con un corte transversal o transaccional, no se tuvo la intención de manejar ni de someter a prueba las variables, además se recolectó los datos en un intervalo específico, es decir, en un tiempo determinado.

El esquema para el diseño, fue:



Donde:

m: Trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca

O<sub>1</sub>: Medición de la variable gestión administrativa

O<sub>2</sub>: Medición de la variable satisfacción laboral

r: Relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral.

## 3.2. Variables y operacionalización

### 3.2.1 Definiciones de las variables

Para Hernández y Mendoza (2018) la variable tiene una propiedad de cambio y esa variación se encuentra en evolución para poderse medir u observar.

#### **Variable1: Gestión administrativa**

Definición conceptual. - La gestión administrativa como el conjunto de acciones emprendidas de manera coordinada por un grupo, desarrollando labores como planificación, organización, control y dirección, para obtener metas y objetivos (Chiavenato, 2006)

Definición operacional. - Son las acciones responsables del desarrollo administrativo de la municipalidad distrital de Pallasca para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## **Variable 2: Satisfacción Laboral**

Definición conceptual: La satisfacción laboral es la actitud del empleado frente a su labor, en función a dimensiones como condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo social, desempeño de tareas y relación con la autoridad. (Palma, 2005)

Definición operacional: La satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Pallasca, es la actitud de los trabajadores en relación a sus actividades laborales, con directa injerencia en las acciones de la institución y en beneficio de su trabajo.

### **3.2.2 Matriz de operacionalización de las variables (Anexo 01)**

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Según Curtis et al. (2016), la población fue definida como el total de personas a experimentar y en donde la población tiene una peculiaridad habitual, que suele estudiarse y origina los datos del estudio.

Descripción: Personas que desempeñaron labores en la municipalidad distrital de Pallasca durante el año 2023.

La población estuvo constituida por 40 trabajadores.

Según el sexo de la población:

Total de la población	Varones	Mujeres
40 trabajadores	27	13

Según el área de trabajo:

Áreas	Trabajador
Alcaldía	3
Gerencia municipal	2
Secretaría general	2
Asesoría legal	2
Planeamiento y presupuesto	2
Administración	2
Recursos humanos	1
Contabilidad	2
Tesorería	2
Logística	2
Almacén	1
Servicios generales y Mantenimiento	2
Administración tributaria	4
Infraestructura y desarrollo	5
Bienestar y desarrollo social	5
Servicios Públicos	3
Total	40

### **3.3.2 Muestra**

La muestra del estudio fue la totalidad de la población, es decir, fueron 40 trabajadores que laboraron en la municipalidad distrital de Pallasca.

### **3.3.3 Muestreo**

Para el estudio no se realizó muestreo.

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

Para esta investigación se usó la encuesta como técnica para medir las dos variables. Según Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que la

encuesta es uno de los procesos que permite la obtención de extensa información de una fuente elemental. Asimismo, Arias (2012) señaló que son diversas formas o métodos para obtener los datos.

Según Carhuacho et al. (2019) el instrumento que se aplicó es conocido como ficha, donde se visualizaron indicaciones, de esta manera, cada pregunta estuvo alineada a una serie de respuesta que fueron medidas a través de una escala, previamente respondida por el colaborador. En otras palabras, se mostró cada enunciado y se invitó al trabajador que externé su reacción optando por alguna respuesta del escalafón. A cada pregunta se le fijó un valor numeral.

Los instrumentos que se utilizaron son dos cuestionarios para medir a cada variable. Para la variable gestión administrativa, el cuestionario estuvo conformado por 23 ítems y para la variable satisfacción laboral estuvo constituido por 28 ítems. Cada ítem contuvo respuestas de tipo Escala de Likert (De acuerdo 3, Indeciso 2, En desacuerdo 1).

Sánchez et al. (2018) indicaron que el detalle de los instrumentos que se usan para la obtención de los datos es validado en base a juicios de claridad, aptitud y eficiencia de los ítems respaldados por el criterio de especialistas. Para encontrar la aprobación del cuestionario se sometió a juicio de tres expertos, los que otorgaron su aprobación de cada instrumento para su aplicación de una forma eficiente.

Se calculó mediante el análisis de cada ítem que conformó el instrumento, comprobándose a través del discernimiento del especialista en un cuestionario que se validó aspectos como si el cuestionario que se presenta es claro, objetivo, organizado, consistente y coherente.

Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) sostuvieron que la confiabilidad es un mecanismo de cálculo, mostrando el grado en que, al aplicarse repetidamente sobre un mismo objeto o sujeto, produce resultados iguales.

La confiabilidad de los cuestionarios se determinó aplicando el Alfa de Cronbach, recogida de una muestra piloto que sirvió para cuantificar el grado de confiabilidad de cada instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Para el acopio de la información, primero se construyó los instrumentos a partir de la matriz de operacionalización de las variables, luego se determinó su validez con el criterio de juicio de expertos en un formato de validación de variables, dimensiones, indicadores é ítems; seguidamente, se determinó la confiabilidad de los instrumentos con información de una muestra piloto. Segundo, se solicitó la respectiva autorización para aplicar los instrumentos, a través de una carta de presentación dirigida al representante de la municipalidad distrital de Pallasca, y posteriormente, se aplicó los instrumentos a la muestra de estudio, para finalmente, pasar a vaciar los datos en una base de Excel.

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

Berndt (2020), en su artículo de investigación ejemplificó sobre el método de análisis y planteó una serie de programas informáticos como ayuda en el proceso de la información. Para la investigación se utilizó programas como Microsoft Word y Microsoft Excel para el tratamiento de datos y para la estadística se empleó el paquete estadístico SPSS v. 26. Asimismo, se utilizó el software SPSS con la intención de crear porcentajes y gráficos en la tabla de frecuencias. También, se procedió a examinar el coeficiente de correlación de Spearman, donde se probó la hipótesis para conocer si existía la relación entre las variables que se investigaron. Con la finalidad de expresar los resultados de manera metódica, se elaboró tablas de frecuencias.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se llevó a cabo bajo el respeto a la autoría intelectual de las investigaciones, y así se evitó la manifestación de plagio. Además, se garantizó la confianza y la objetividad para obtener los resultados que se esperaron.

Los resultados obtenidos no fueron alterados y se utilizaron sólo para el proceso de investigación.

Se usó las normas establecidas por American Psychological Association (APA), lo que permitió efectuar el correcto parafraseo, sumado con las referencias y citas en adaptación a la séptima versión, protegiendo la información que se obtuvo y no se trasgredió, por lo que no se generó el plagio o copia (APA, 2019). Se recogió información solo con la autorización de la institución y personas que expresaron su conformidad.

Es importante mencionar que Macpherson y Roque (2018), indicaron que el principio de beneficencia admite el servicio de ayuda para los colaboradores de la investigación, es decir, para nuestra investigación se buscó el beneficio de los trabajadores del municipio de Pallasca. Sobre el principio de no maleficencia, señalaron que se trata de no realizar perjuicio sobre los trabajadores en la investigación, por ello, se mantuvo el respeto y el anonimato con los colaboradores de la entidad. Del principio de autonomía, dijeron que los colaboradores tomaron sus decisiones, de esta manera se respetó lo que expresaron en el estudio. Por último, el principio de justicia, permitió que se utilice información honesta y fidedigna.

## IV. RESULTADOS

Seguidamente, se muestra la prueba de normalización y los resultados para cada uno de los objetivos de la investigación.

### 4.1.1 Prueba de Normalización

A través de esta prueba identificamos el tipo de estadístico que se usó para el procesamiento de datos. Para el estudio  $n= 40$ , trajimos la prueba de *Shapiro-Wilk*.

1. Hipótesis:

$H_0$ : Los datos sí presentan una distribución normal

$H_a$ : Los datos no presentan una distribución normal

2. Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$

3. Tabla 1

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.*

	Estadístico	gl	p
Variable <sub>1</sub> :G. administrativa	0,931	40	0,017
Variable <sub>2</sub> :S. Laboral	0,839	40	0,000

Fuente: Elaboración propia

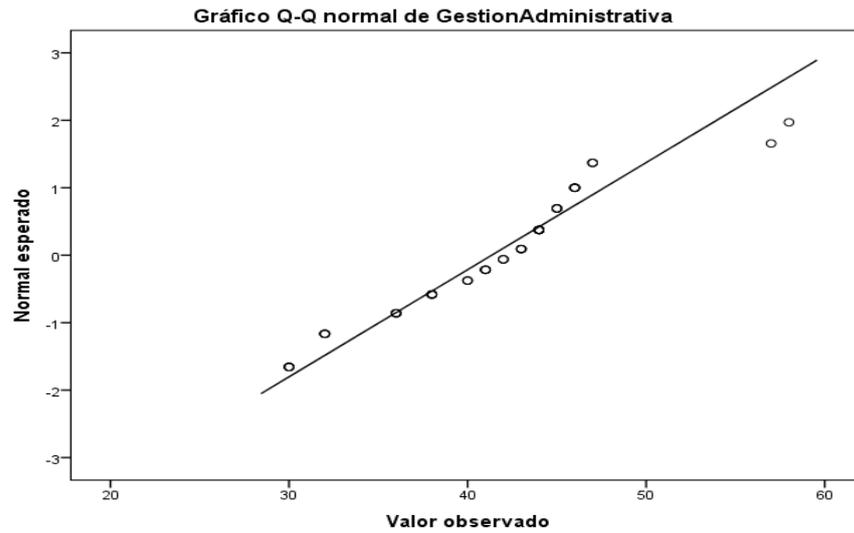


Fig. 1. Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk.

4. Regla de juicio

Si  $p < 0,05$  desestimamos la  $H_0$  y admitimos la  $H_a$ .

Si  $p \geq 0,05$  admitimos la  $H_0$  y desestimamos la  $H_a$ .

5. Decisión y conclusión

Como  $p = 0,000 < 0,05$  y  $p = 0,017 < 0,05$ , siendo así, desestimamos a  $H_0$  y admitimos a  $H_a$ , en otras palabras, los datos no presentaron una distribución normal, por consiguiente, se aplicó estadística no paramétrica (Coeficiente de Spearman).

## 4.1.2 Resultados por hipótesis

### De la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023

1. Utilizar Coeficiente de Spearman ( $\rho$ )
2. Plantear la hipótesis:  
H<sub>0</sub>:  $\rho_{xy} = 0$ ; No existe correlación  
H<sub>a</sub>:  $\rho_{xy} \neq 0$ ; Si existe correlación
3. Significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
4. Prueba estadística: Resultados

Tabla 2

*Correlación de Spearman de Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.*

	$\rho$	$p$	N
<i>Gestión administrativa -</i>			
<i>Satisfacción laboral</i>	0,274	0,087	40

Fuente: Elaboración propia

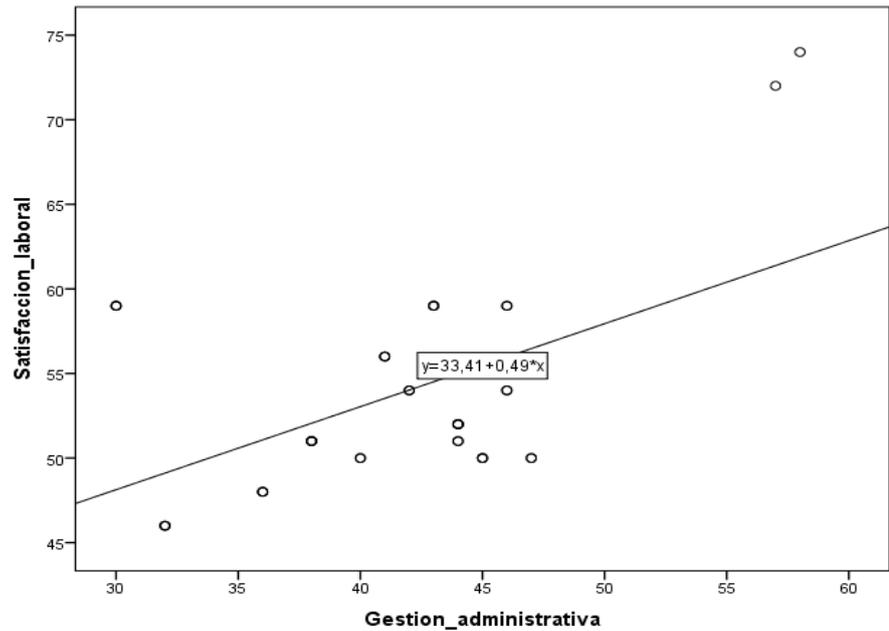


Fig. 2. Diagrama de dispersión de la correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.

5. Regla de juicio

Si  $p < 0,05$ , admitimos la  $H_a$  y desestimamos la  $H_o$ .

Si  $p \geq 0,05$ , desestimamos la  $H_a$  y admitimos la  $H_o$ .

6. Interpretación

Como  $p = 0,087 \geq 0,05$ , por tanto, no existió relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023; además la relación entre las variables fue pequeña y la correlación fue baja ( $\rho_{xy} = 0,274$ ), directa y positiva.

## De las hipótesis específicas

Para todos los casos se aplicó la secuencia:

1. Se utilizó la prueba de Spearman ( $\rho$ )
2. Se Planteó la hipótesis:  
 $H_{01}$ :  $\rho_{xy} = 0$ ; No existe correlación  
 $H_{a1}$ :  $\rho_{xy} \neq 0$ ; Si existe correlación
3. Nivel significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$
4. Prueba estadística: Resultados
5. Regla de juicio  
Si  $p < 0,05$ , se admitió la  $H_a$  y se desestimó la  $H_o$ .  
Si  $p \geq 0,05$ , se desestimó la  $H_a$  y se admitió la  $H_o$ .

$H_{01}$ : No existe relación significativa entre planificación y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.

Tabla 3

*Correlación de Spearman de planificación y satisfacción de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.*

	$\rho$	p	N
<i>Planificación -</i>			
<i>Satisfacción laboral</i>	0,260	0,105	40

Fuente: Elaboración propia

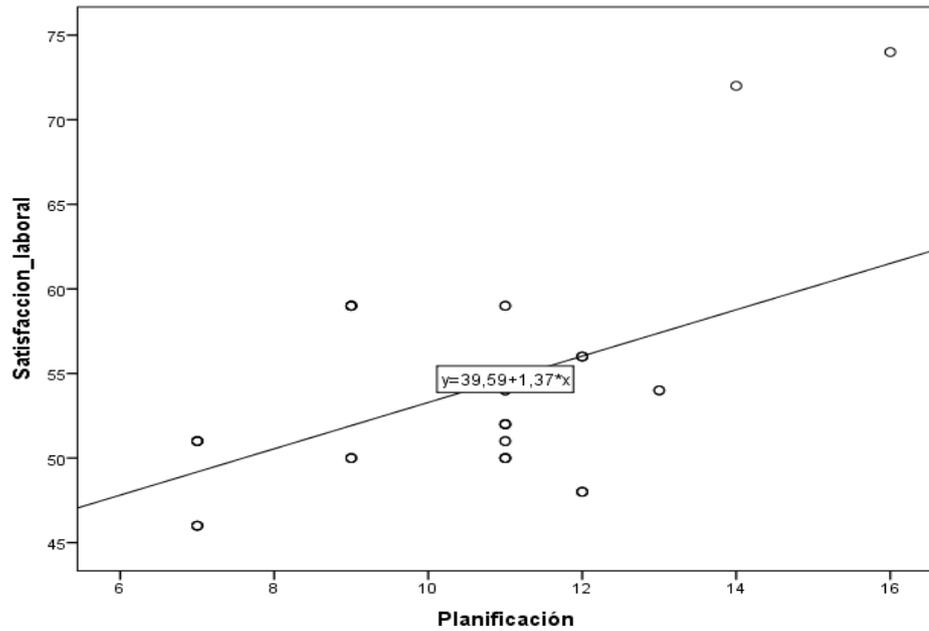


Fig. 3. Diagrama de dispersión de la correlación de Spearman entre planificación y satisfacción de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.

**Interpretación:**

Como  $p=0,105 \geq 0,05$ , por tanto, no existió relación significativa entre planificación y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023; además la relación fue pequeña y la correlación fue baja ( $\rho_{xy}=0,260$ ), directa y positiva.

H<sub>02</sub>: No existe relación significativa entre organización y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023

Tabla 4

*Correlación de Spearman de organización y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.*

	$\rho$	P	N
<i>Organización - Satisfacción laboral</i>	0,200	0,215	40

Fuente: Elaboración propia

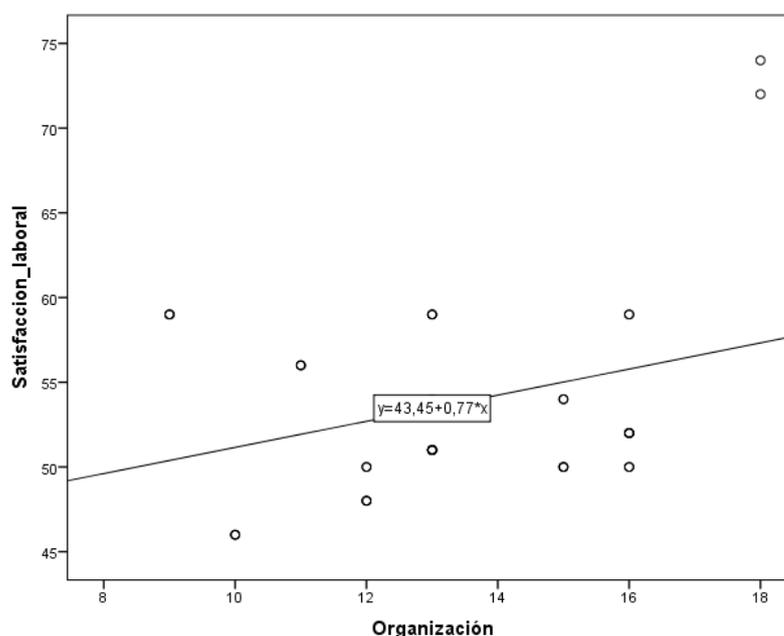


Fig. 4. Diagrama de dispersión de la correlación entre organización y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.

Interpretación:

Como  $p=0,215 \geq 0,05$ , por tanto, no existió relación significativa entre organización y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca, 2023; además la relación fue pequeña y la correlación fue baja ( $\rho_{xy}=0,200$ ), directa y positiva.

H<sub>03</sub>: No existe relación significativa entre dirección y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023

Tabla 5

*Correlación de Spearman de dirección y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.*

	$\rho$	p	N
<i>Dirección - Satisfacción</i>			
<i>laboral</i>	0.274	0.087	40

Fuente: Elaboración propia

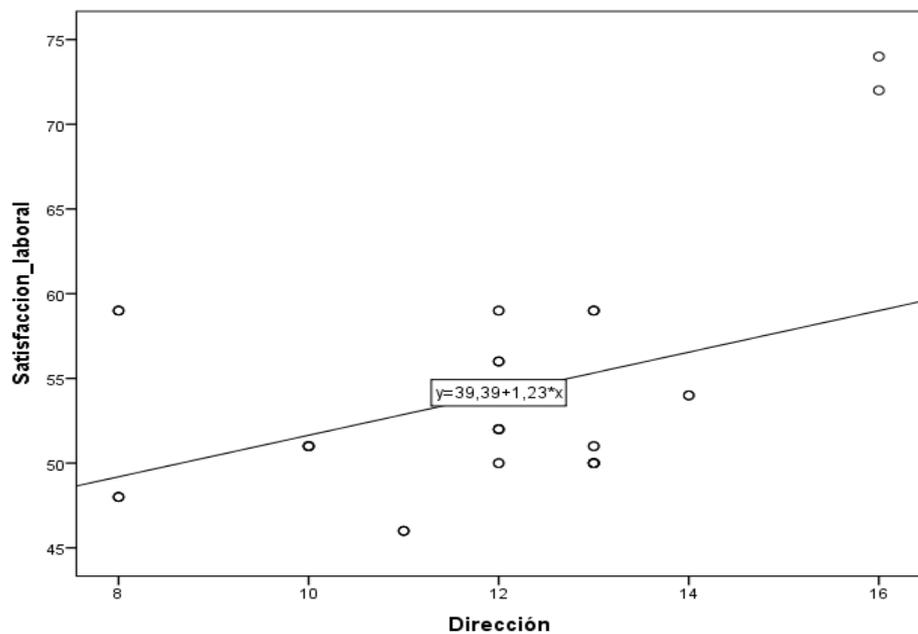


Fig. 5. Diagrama de dispersión de la correlación de Spearman entre dirección y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.

Interpretación:

Como  $p=0,087 \geq 0,05$ , por tanto, no existió relación significativa entre dirección y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023; además la relación fue pequeña y la correlación fue baja ( $\rho_{xy}=0,274$ ), directa y positiva.

H<sub>04</sub>: No existe relación significativa entre control y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023

Tabla 6

*Correlación de Spearman de control y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.*

	$\rho$	$p$	N
<i>Control - Satisfacción</i>			
<i>laboral</i>	0,251	0,119	40

Fuente: Elaboración propia

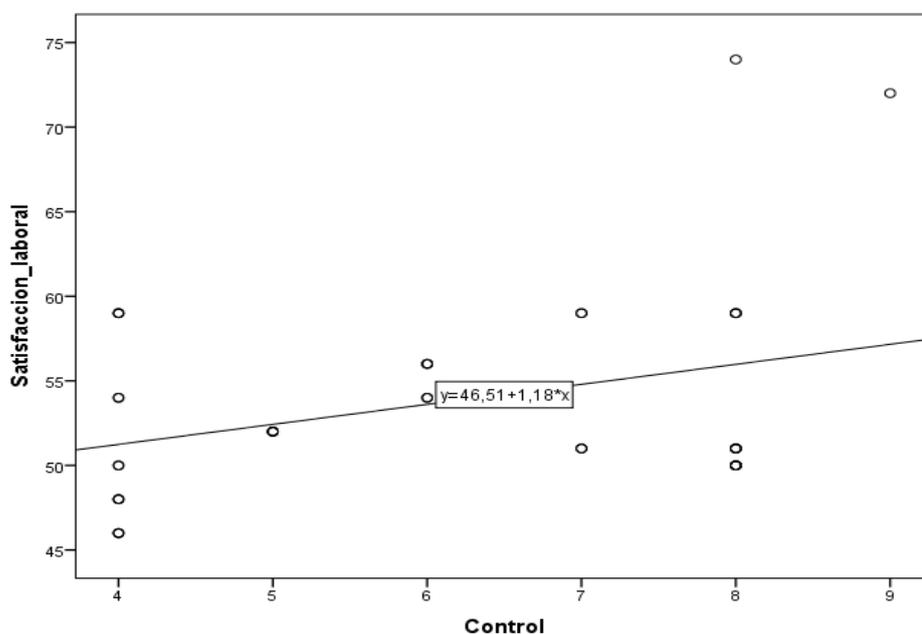


Fig. 6. Diagrama de dispersión de la correlación entre control y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.

Interpretación:

Como  $p=0,119 \geq 0,05$ , por tanto, no existió relación significativa entre control y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023; además la relación fue pequeña y la correlación fue baja ( $\rho_{xy}=0,251$ ), directa y positiva.

## De los objetivos descriptivos

Objetivo Descriptivo 1:

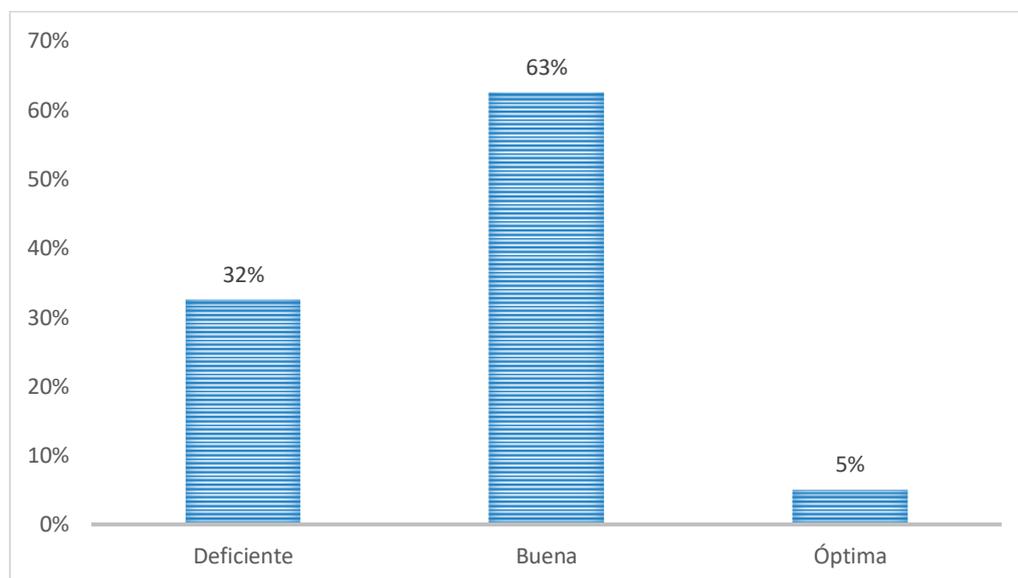
Describir el nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias del nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.*

Nivel de gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	32%
Buena	25	63%
Óptima	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia



*Fig. 7. Distribución de frecuencias del nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.*

Interpretación:

De la tabla y figura 7 de la población en estudio se observó que el 63% de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca tuvo una gestión administrativa buena, un 32% de la su gestión administrativa fue deficiente y un 5% estuvo óptima.

Objetivo descriptivo 2:

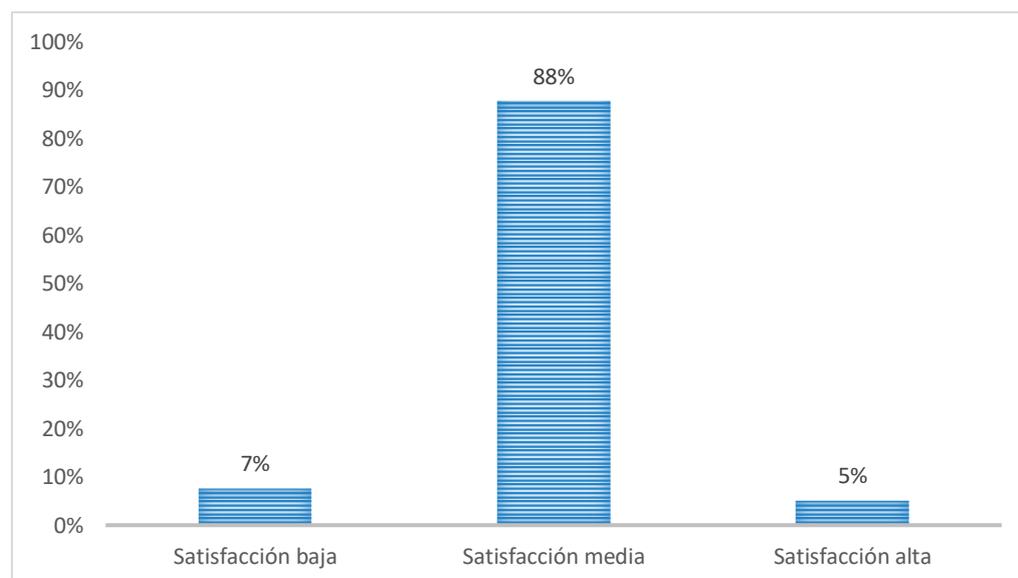
Describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.*

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción baja	3	7%
Satisfacción media	35	88%
Satisfacción alta	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia



*Fig. 8.* Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.

Interpretación:

De la tabla y figura 8 de la población en estudio se observó que el 88% de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca tuvo una satisfacción laboral media, un 7% tuvo una satisfacción laboral baja y un 5% presentó una satisfacción laboral alta.

## V. DISCUSIÓN

Seguidamente, se mostrarán los resultados a discutir en relación a los objetivos que previamente se han planteado:

De la tabla y figura 2, se tuvo que  $p=0.087>0.05$ , por tanto, la relación no fue significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023; además la relación entre las variable fue pequeña ( $\rho_{xy}=0.274$ ), y directa. Estos resultados están fundados por Chiavenato (2006) que considera a la gestión administrativa como un grupo de acciones encaminadas a ser sistematizadas por un equipo, para alcanzar metas y objetivos. Asimismo, Palma (2005) sostiene que la satisfacción laboral es una estimulación para el compromiso, que suelen regirse bajo los estándares de valores y creencias establecidas mediante el trabajo frecuente. Estos resultados no coinciden con los hallados por Del Águila (2021) quien encontró que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, puesto que el resultado estadístico Rho de Spearman, arrojó un  $p=0.680$ , lo que se interpretó que, existiendo una buena gestión de la alta dirección, mayor será el grado de satisfacción; de forma análoga, no coincide con lo hallado por Atoche (2020) quien halló una correlación positiva media entre las variables, que se respalda con el análisis estadístico de Rho de Spearman=0.462 y una significación bilateral de  $p=0.000$ ; tampoco coinciden con los resultados descubiertos por Bao (2019) quien en su investigación proyectó una correlación de Pearson de -0.194, mencionando que presenta una correlación inversa de tipo no significativa y a su vez, concluyendo que no hay relación significativa entre sus variables. De lo que podemos inferir que, si existe una correlación entre las variables de estudio, pero no es significativa, debido a que no se está aprovechando de manera apropiada la satisfacción media y alta que existe en los trabajadores para mejorar la gestión administrativa al interior de la municipalidad, por ende la atención a la población no es la óptima.

De la tabla y figura 3, se tuvo que  $p=0.105 \geq 0.05$ , por tanto, la relación no fue significativa entre planificación y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca, 2023; además la relación fue pequeña ( $\rho_{xy} = 0.260$ ), y directa. Estos resultados están fundados por Chiavenato (2006) que señala a la planificación como etapa en la que se realiza la programación de actividades de la organización para lograr los fines institucionales a largo, mediano y corto plazo. Asimismo, Cernas et al. (2018) mencionan que la satisfacción del trabajo viene a ser una fase de exaltación o un estado emocional, en el que los trabajadores mejoran respecto a la cantidad de carga laboral que desarrollan en la organización. Estos resultados no coinciden con los hallados por Atoche (2020) que para su primera dimensión y variable encuentra que tienen un nivel de correlación media con una tendencia positiva que se respaldan en sus valores de Rho 0.307 y  $p= 0.001$ ; tampoco se relaciona con los hallazgos verificados por Alvarado (2020) puesto que en su investigación encuentra un nivel de correlación moderado de corte positivo, que se respalda en su Rho igual a 0.534 y su significancia; por otro lado, coincide con lo hallado por Bao (2019) quien consiguió una relación entre su dimensión y variable con un valor de 0,030, lo cual según el índice de correlación se ubica en una correlación no significativa. De lo que se puede inferir que, si existe una correlación entre planificación y satisfacción laboral, pero no es significativa, debido a la poca planificación de parte de los altos funcionarios de la municipalidad para mejorar las condiciones laborales de su personal, evidenciando desconocimiento en el manejo del recurso humano.

De la tabla y figura 4, se tuvo que  $p=0.215 \geq 0.05$ , por tanto, la relación no fue significativa entre organización y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca, 2023; además la relación fue pequeña ( $\rho_{xy} = 0.200$ ) y directa. Estos resultados están fundados por Chiavenato (2006) que señala a la organización como etapa de ordenación para la realización y distribución de actividades y tareas del recurso humano de la organización. Asimismo, Cernas et al. (2018) mencionan que la satisfacción del trabajo viene a ser una fase de exaltación o un estado emocional, en el que los trabajadores

perciben un estímulo que mejoran sus necesidades y perspectivas a cambio de contribuir a la organización. Estos resultados no coinciden con los hallados por Atoche (2020) que para su dimensión y variable encontró un nivel de correlación media con una tendencia positiva de Rho 0.217 y  $p= 0.018$ ; en la misma línea, difiere de los resultados encontrados por Alvarado (2020) que arrojó una correlación moderada de corte positivo como es un Rho 0.454 y  $p= 0.000$ ; de igual forma, no coincide con lo hallado por Bao (2019), quien obtuvo un coeficiente de  $P= -0.200$ , estableciéndose una correlación baja de tendencia claramente negativa. De lo que se puede inferir que, si existe una correlación entre organización y satisfacción laboral, pero no es significativa, debido a la exigua organización de parte de los jefes y trabajadores de planta en la municipalidad desaprovechando la oportunidad de aumentar la satisfacción y volcar su trabajo para alcanzar los objetivos institucionales.

De la tabla figura 5, se obtuvo que  $p=0.087 \geq 0.05$ , por tanto, la relación no fue significativa entre dirección y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca, 2023; además la relación fue pequeña ( $\rho_{xy} =0.274$ ) y directa. Estos resultados están fundados por Chiavenato (2006) que señala la dirección como la etapa donde se considera actividades planeadas, con el adecuado soporte especializado. Se demandan conocimientos de administración, gestión, habilidades y toma de decisiones. Asimismo, Cernas et al. (2018) mencionan que la satisfacción del trabajo viene a ser una fase de exaltación o un estado emocional, en el que los trabajadores mejoran, de esta forma nace un estado afectivo o una dependencia emocional con su labor, mostrando una mejor predisposición. Estos resultados no coinciden con los hallados por Atoche (2020) que para su tercera dimensión y variable encuentra un nivel de correlación media con una tendencia positiva Rho igual a 0.234 y  $p= 0.011$ ; de manera similar, difiere de los resultados conseguido por Alvarado (2020) que encontró que sus variables tenían una correlación moderada de tipo positiva demostrado en su Rho 0.564 y  $p= 0.000$ ; asimismo, no coincide con

Bao (2019) quien logró establecer una correlación baja con tendencia negativa, que se aprecia en su coeficiente de  $-0.321$ . De lo que se puede inferir que, si existe una correlación entre dirección y satisfacción laboral, pero no es significativa, debido a la carencia de ejecución, mando y orientación por parte de los altos jefes de las diferentes áreas de la institución pública para con sus subordinados.

De la tabla y figura 6 se obtuvo que  $p=0.119 \geq 0.05$ , por tanto, la relación no fue significativa entre control y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca, 2023; además la relación fue pequeña ( $\rho_{xy}=0.251$ ) y directa. Estos resultados están fundados por Chiavenato (2006) que señala al control como la etapa de verificar si lo que ha sido normado o establecido con anterioridad, se cumpla o funcione. Asimismo, Pedraza (2018) resalta la importancia de la satisfacción por las actitudes e impresiones de los colaboradores con la consecución de las metas y objetivos organizacionales. Estos resultados no coinciden con los investigados por Atoche (2020) que para su cuarta dimensión y variable encontró un nivel de correlación considerable con tendencia positiva, lo que se vio reflejado en su Rho igual a  $0.572$  y  $p=0.000$ ; del mismo modo, no coincide con la investigación realizada por Alvarado (2020) quien halló una correlación moderada de tipo positiva, sus valores fueron coeficiente Rho  $0.562$  y valor  $p=0.000$ ; tampoco coincide con los hallazgos de Bao (2019) quien llegó a obtener un valor de  $-0.004$ , lo cual se ubica en una correlación no significativa con tendencia negativa. De lo que se puede inferir que, si existe una correlación entre control y satisfacción laboral, pero no es significativa, debido a la falta de indicadores para medir el progreso de consecución de los objetivos institucionales; y la poca corrección hacia la mejora del trabajo de los colaboradores.

De la tabla y figura 7, se pudo ver que el 63% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca tuvo una gestión buena y un 5% fue óptima. Estos resultados se armonizan con los señalados por González et al. (2020) que expresan que la gestión administrativa es la sumatoria de labores destinadas a ordenar una organización, así como la dirección de trabajos, recursos y esfuerzo, con la intención de administrar y mejorar el funcionamiento dentro de una empresa. Estos resultados difieren de los encontrados por Marcillo (2020) cuyos resultados indicaron que el 56% del personal se encontraban en la categoría de regular, mientras un 35% indicaba que como bueno y un 10% se ubicaba en la categoría de mala; tampoco concuerda con los hallados por Atoche (2020) que indica que el 69.5% de los colaboradores se ubica en un nivel regular respecto de su gestión, 17.8% se encuentra en un nivel malo y 12.7% se halla en un nivel alto; por el contrario, concuerdan con los hallados por Pérez y Guerrero (2018) quienes encontraron que el 68% de los colaboradores tiene una buena gestión, asimismo, en el análisis estadístico de Rho mostró un  $p=0.037$ . De lo que podemos inferir que, el 63% de trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca presentan un nivel bueno y un 5% tienen un nivel óptimo de gestión administrativa debido a la predisposición, voluntad y ganas de crecer profesionalmente para mejorar la atención del poblador pallasquino.

De la tabla y figura 8, se visualizó que el 88% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca tuvo una satisfacción media y un 5% obtuvo una satisfacción alta. Estos resultados armonizan con los señalados por Saavedra y Delgado (2020) que señala a la satisfacción laboral como la percepción de los colaboradores sobre su trabajo, lo que sienten sobre sí, las opiniones que piensan de su labor en la organización, las apreciaciones que recogen, las actividades que realizan, así como su desempeño al interior de la organización. Estos resultados difieren de los hallados por Marcillo (2020) cuyos resultados indicaron que el 69% del personal se encontraban en la escala de satisfacción de regular, mientras un 19% presentaba una escala buena y un 12% se ubicaba en la categoría de mala; asimismo, se aleja de los resultados

presentados por Atoche (2020) que indica que el 73.7% de los colaboradores mencionan estar satisfecho, el 16.9% señala estar muy satisfecho y el 9.3% que está insatisfecho de su labor; del mismo modo, se contradice con los hallazgos de Pérez y Guerrero (2018) quienes encontraron que un 79,5% de los colaboradores presentaban un grado alto de satisfacción. De lo que podemos inferir que, el 88% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca presentan una satisfacción laboral media y un 5% tiene una satisfacción alta, debido a que un porcentaje importante de trabajadores han ingresado a laborar producto de una nueva gestión municipal.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una correlación baja entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral ( $\rho_{xy}=0.274$ ), pero no es significativa ( $p=0.087>0.05$ ), debido a que no se está aprovechando la satisfacción de los trabajadores, que en su mayoría se ubican en un nivel medio o alto, para encontrar una gestión administrativa de la municipalidad con mejores niveles y estándares de calidad.

Segunda: Existe una correlación baja entre la planificación y satisfacción laboral ( $\rho_{xy}=0.260$ ), pero no es significativa ( $p=0.105\geq 0.05$ ), debido a la poca planificación que existe en la municipalidad para mejorar las condiciones laborales.

Tercera: Existe una correlación baja entre organización y satisfacción laboral ( $\rho_{xy}=0.200$ ), pero no es significativa ( $p=0.215\geq 0.05$ ), debido a la exigua organización de parte de los jefes y trabajadores de planta en la municipalidad desaprovechando la oportunidad de aumentar la satisfacción.

Cuarta: Existe una correlación baja entre dirección y satisfacción laboral ( $\rho_{xy}=0.274$ ), pero no es significativa ( $p=0.087\geq 0.05$ ), debido a la carencia de ejecución, mando y orientación por parte de los jefes de las diferentes áreas de la institución pública.

Quinta: Existe una correlación entre control y satisfacción laboral ( $\rho_{xy}=0.251$ ), pero no es significativa ( $p=0.119\geq 0.05$ ), debido a la falta de indicadores que utilicen como referencia para la consecución de los objetivos institucionales. Además, no existe evaluación ni corrección para la mejora del desempeño de los colaboradores.

Sexta: El 62.50% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca tienen un nivel bueno de gestión administrativa y un 5% presenta un nivel óptimo, debido a la predisposición, voluntad y ganas de crecer de los trabajadores lo que se verá reflejado en el trato al ciudadano y la mejora de la burocracia.

Sétima: El 87.50% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca tienen una satisfacción laboral media y un 5% tienen un nivel de satisfacción alta, debido a que la mayoría de trabajadores se encuentran dentro de una nueva gestión municipal lo que se traduce como nuevos retos a nivel profesional, relaciones sociales por conocer y un trato directo con las autoridades.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A las autoridades municipales se les recomienda:

Primera: Implementar actividades de vigilancia y monitoreo en las distintas etapas de la gestión administrativa para corregir y asegurar el adecuado funcionamiento de la municipalidad.

Segunda: Elaborar un plan de capacitación integral y un programa de reforzamiento que logre elevar el grado de satisfacción y mejore el trabajo en equipo, tomando en cuenta los resultados positivos de la investigación y teniendo el apoyo de un profesional.

Tercera: Considerar las contribuciones que realiza el personal sobre temas de planificación y organización de la institución, asimismo su intervención en la toma de decisiones, para que así aumente su compromiso con la municipalidad y con el logro de los objetivos institucionales.

Cuarta: Realizar un seguimiento periódico de la gestión administrativa en la organización del recurso humano, teniendo en cuenta indicadores o valores de medición que sirvan para tomar acciones de mejoras cuando se requiera.

Quinta: Mejorar la comunicación entre jefes y subordinados para encontrar posibles inconvenientes o problemas de carácter laboral, buscando las soluciones que servirán como base para futuras coordinaciones o trabajo.

Sexta: Promover la modernización del proceso de la gestión administrativa, tomando como ejemplo municipalidades que tengan alto índice de calidad en gestión pública con el uso de herramientas tecnológicas.

Sétima: Implementar políticas de incentivos como formación, promoción y reconocimiento. De esta forma, contribuirán a mejorar la satisfacción del trabajo, y ello se verá reflejado en el aumento de su desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Alvarado, M. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49199>.
- American Psychological Association. (2019). *Manual de Estilo de la American Psychological Association* (7ª ed.). <https://aguadilla.inter.edu/elcai/wp-content/uploads/2020/01/Manual-APA-7-ed.-revisado.pdf>.
- Amir, A. (2022). Competency Development through Administrative Management on the Performance of Makassar City Government. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(2), 34-42. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i2.5263>
- Anabel, A., & Flores, E. (2022). A look at administrative management and labor conflicts in Latin America. *Specialis Ugdymas*, 1(43), 4843-4849. <http://www.sumc.lt/index.php/se/article/view/605>
- Atoche, F. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, Jesús María, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64750>.
- Balan, O. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*, 2(2), 6-10. <http://dspace.op.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8072/1/6.pdf>
- Bao, C. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL*. [Tesis en maestría]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4598>.
- Basalamah, M., & As'ad, A. (2021). The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94-103. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.54>.

- Berndt, A. (2020). Sampling Methods. *Journal of Human Lactation*, 36(2), 224-226.  
<https://doi.org/10.1177/0890334420906850>
- Bernuy, E. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la Municipalidad de la Perla 2019* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47888>.
- Candela, M. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018* [Tesis en maestría]. Universidad de Piura.  
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4173>.
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolazco, f., Guerrero, m., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística* (1ª ed.). Editorial UIDE.
- Cernas, D., Mercado, P., & Davis, M. (2018). Future time perspective, job satisfaction, and organizational commitment: The mediating effect of self-efficacy, hope, and vitality. *Journal of work and organizational psychology*, 34(1), 1-9. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2018a1>
- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48-60.  
<http://10.25100/cdea>.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). México D. F., Mexico: McGraw-Hill.
- Coral, M., & Bernuy, A. (2022). Bureaucratic and Cultural Barriers That Impede Optimal Management in Administrative Processes in Public Universities in Peru. *International Journal of Adult Education and Technology*, 13(1), 21.  
<https://www.igi-global.com/bureaucratic-and-cultural-barriers-that-impede-optimal-management-in-administrative-processes-in-public-universities-in-peru>
- Cristobal, Y. (2022). *Gestión educativa y satisfacción laboral en docentes de la institución educativa particular Saco Oliveros San Juan de Lurigancho, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad San Martín de Porres.  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10681>.

- Curtis, E., Comiskey, C., & Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse research*, 23(6), 21-23. <http://10.7748/nr.2016.e1382>
- da Cruz Carvalho, A., Riana, I., & Soares, A. (2020). Motivation on job satisfaction and employee performance. *International research journal of management, IT and social sciences*, 7(5), 13-23. <https://core.ac.uk/download/pdf/328143505.pdf>
- Del Aguila, F. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en colaboradores del Gobierno Sub Regional de Alto Amazonas, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58869>.
- Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. *International journal for empirical education and research*, 1(1), 41-51. [https://www.researchgate.net/publication/335447742\\_An\\_Elaboration\\_of\\_the\\_Administrative\\_Theory\\_of\\_the\\_14\\_Principles\\_of\\_Management\\_by\\_Henri\\_Fayol](https://www.researchgate.net/publication/335447742_An_Elaboration_of_the_Administrative_Theory_of_the_14_Principles_of_Management_by_Henri_Fayol)
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y sociedad*, 12(4), 32-37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_abstract&tlng=en)
- Guerrero, C., y Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua* [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>.
- Hawkins, D., Brook, L., Hansen, I., Hoopes, N., & Tidwell, T. (2019). Do Citizens See Through Transparency? Evidence from Survey Experiments in Peru. *British Journal of Political Science*, 49(1), 205-228. <https://www.cambridge.org/core/journals/british-journal-of-political-science/article/abs/do-citizens-see-through-transparency-evidence-from-survey-experiments-in-peru/6FA5FBBF9309F36FB50FDA8BE37B1B5D>

- Hernandez , S., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Huaita, D., y Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/801/760>
- Kawiana, I., Dewi, L., Martini, L., & Suardana, I. (2018). The influence of organizational culture, employee satisfaction, personality, and organizational commitment towards employee performance. *International research journal of management, IT and social sciences*, 5(3), 35-45. <https://www.neliti.com/publications/280666/the-influence-of-organizational-culture-employee-satisfaction-personality-and-or>
- La Rotta, S. (2019). *El problema del ejercicio de la función pública en Colombia* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/31267>.
- Li, L., Zhu, Y., & Park, C. (2018). Leader–member exchange, sales performance, job satisfaction, and organizational commitment affect turnover intention. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(11), 1909-1922. <https://doi.org/10.2224/sbp.7125>
- Macpherson, I., & Roque, M. (2018). An analysis of the ethics of principles, 40 years later. *Revista Bioética*, 26(2), 189-197. <https://doi.org/10.1590/1983-80422018262239>.
- Marcillo, G. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49061>.
- Masaquiza, T., Moreno, K., y Palacios, A. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51-65. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>

- Mehmet, D. (2020). Sources of innovation, autonomy, and employee job satisfaction in Public Organizations. *Public Performance & Management*, 44(1), 155-186. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1820350>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Moya, E. (2017). *Estudio de satisfacción e insatisfacción laboral en conductores de carga en empresa Ecotransportes*. [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/22309>.
- Otero, A. (2018). *ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN: Métodos para el diseño del proyecto de Investigación*. Universidad del Atlántico. <https://www.researchgate.net/publication/326905435>.
- Paliza, R. (2022). *EL presupuesto por resultado en el Perú: Experiencia y Posibilidades* [archivo PDF]. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-191/moneda-191-05.pdf>.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Paredes, M. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato* [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28212>.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101. <http://redalyc.org/journal/695/69559148009.pdf>
- Pedraza, N. (2020). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Human Capital in Performance in Higher Education Institutions. *RIDE - Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 202-212. <http://ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/595/2292>

- Penz, O., Sauer, B., Gaitsch, M., Hofbauer, J., & Glinsner, B. (2017). Post-bureaucratic encounters: Affective labour in public employment services. *Critical Social Policy*, 37(4), 540-561. <https://doi.org/10.1177/0261018316681286>
- Peterson, M. (2022). Transparency in global fisheries governance: The role of non-governmental organizations. *Marine Policy*, 136(5), 115-118. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2020.104128>
- PNUD. (2021). *Participación ciudadana en la Convención Constitucional: Experiencia internacional, estándares y recomendaciones*. Programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. <https://cl.undp.org%3Econtent%3Edam%3Echile/>
- Pujol, L. (2017). *Satisfacción laboral en profesionales académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Un estudio de sus factores influyentes* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Mar del Plata. <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/3228/>.
- Ramos, G., y Padilla, L. (2016). Satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad autónoma de Zacatecas. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 10, 218-237. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1314>
- Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Salazar, M. (201). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [Tesis de maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

SERVIR. (2017). *Revista de la Escuela Nacional de Administración Pública del Perú*. Escuela Nacional de Administración Pública. <https://revista.enap.edu.pe/issue/view/114/33>.

Taskinen, T. (2019). *Employee job satisfaction in 21st Century organizations*. [Thesis]. Metropolia University of Applied Sciences. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019080417738>.

## ANEXO 01: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEMS	ESCALA		
<b>Variable 1:</b> <b>Gestión administrativa</b>	La gestión administrativa es el conjunto de acciones emprendidas de manera coordinada por un grupo, desarrollando labores como planificación, organización, control y dirección, para alcanzar metas y objetivos (Chiavenato, 2006).	Son las acciones responsables por parte de la Municipalidad distrital de Pallasca para el cumplimiento de los objetivos institucionales, los cuales serán medidos a través de un cuestionario de preguntas cerradas.	Planificación	- Toma de decisiones	1,2	Ordinal: Escala de Likert		
				- Elaboración de planes	3,4			
				- Administración estratégica	5,6			
					Organización	- Estructura	7	(1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo
					- Diseño organizacional	8,9		
					- Comunicación	10,11		
					- Tecnología	12		
					- Recursos humanos	13		
					Dirección	- Comportamiento organizacional	14,15	
						- Equipos de trabajo	16,17	
						- Motivación	18	
						- Liderazgo	19	
					Control	- Evaluación desempeño real	20	-

- Estándares	21
- Medidas administrativas	22,23

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEMS	ESCALA
<b>Variable 2:</b> <b>Satisfacción laboral</b>	La satisfacción laboral es la actitud del empleado frente a su labor, en función a dimensiones como condiciones físicas, beneficios labores, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo social, desempeño de tareas y relación con la autoridad (Palma, 2005).	La satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Pallasca es la actitud de los trabajadores en relación a sus actividades laborales, con directa injerencia en las acciones de la institución y en beneficio de su trabajo; los cuales serán medidos a través de un cuestionario de preguntas cerradas.	Condiciones físicas	- Ambiente de trabajo	1	Ordinal: Escala de Likert
				- Ambiente confortable	2	
				- Ambiente físico cómodo	3	
				- Buen desempeño	4	(1) En desacuerdo
			Beneficios laborales	- Salario	5	(2) Indeciso
				- Sentimiento con lo que se hace	6	(3) De acuerdo
				- Salario aceptable	7	
				- Expectativas económicas	8	
			Políticas administrativas	- Trato de la empresa	9	
				- Sensación del trabajo	10	
				- Horario de trabajo	11	
				- Reconocimiento de horas	12	
				- Ambiente en el trabajo	13	

---

Relaciones sociales	- Trabajo con compañeros	14
	- Tomar distancia con compañeros	15
	- Solidaridad	16
Desarrollo personal	- Desarrollo personal	17
	- Labores realizadas	18
	- Logros en el trabajo	19
	- Sentimiento de realización	20
Desempeño de tareas	- Percepción de tareas	21
	- Labor realizada	22
	- Gusto por el trabajo	23
	- Sentimiento por actividades	24
Relación con la autoridad	- Comprensión de jefes	25
	- Disposición de jefes	26
	- Relación con superiores	27
	- Valoración de esfuerzo	28

---



## ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Estimados trabajadores** de la Municipalidad distrital de Pallasca, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información académica. Agradezco, tengas la amabilidad de responder (previa lectura del ítem) marcando con una (x) solo una de las alternativas propuestas. De la información que proporciones nos permitirá realizar algunas sugerencias para mejorar el trabajo del área en estudio.

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	EN DESACUERDO (1)	INDECISO (2)	DE ACUERDO (3)
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>	Se te considera para la toma de decisiones (opinión) en el área y/o departamento donde labora.			
		Las decisiones que se toman se hacen en base a criterios establecidos.			
		Se encuentran definidos los planes de trabajo en tu área.			
		Trabajas en base a metas establecidas.			
		Se aplican estrategias en su área y/u oficina donde trabaja.			
		Participa del análisis interno realizado en el área de trabajo.			
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Considera que el organigrama es una herramienta importante dentro de la institución.			
		Cuenta el área donde labora con un organigrama actualizado.			
		Considera que los cargos en su área de trabajo están bien definidos.			
		Existen prácticas orientadas a alcanzar metas dentro de su área de trabajo.			
		Existe una buena comunicación en el área y/u oficina donde labora.			
		Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/u oficina.			

		Considera que hay personal calificado en su área de trabajo.			
	DIRECCIÓN	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.			
		Existen problemas de comportamiento o respeto entre compañeros de trabajo.			
		Existen grupos de trabajo en su área donde labora			
		Se orientan las metas en su área de trabajo.			
		Se siente motivado para realizar su trabajo.			
		Demuestra liderazgo su jefe.			
	CONTROL	Se emplean estrategias de control para mejorar los procesos o actividades programadas.			
		Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.			
		Existen mecanismos de control orientados a encontrar problemas.			
		Existe acciones prediseñadas para corregir los problemas cuando se presentan.			

## ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Estimados trabajadores** de la Municipalidad distrital de Pallasca, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información académica. Agradezco, tengas la amabilidad de responder (previa lectura del ítem) marcando con una (x) solo una de las alternativas propuestas. De la información que proporciones nos permitirá realizar algunas sugerencias para mejorar el trabajo del área en estudio.

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	EN DESACUERDO (1)	INDECISO (2)	DE ACUERDO (3)
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>CONDICIONES FÍSICAS</b>	El ambiente de trabajo (físico) contribuye a la ejecución de tus labores			
		El ambiente donde laboras es confortable.			
		En el ambiente donde te desenvuelves, trabajas de manera cómoda.			
		Hay las comodidades para un buen desempeño de tus labores diarias.			
	<b>BENEFICIOS LABORALES</b>	Consideras que tu sueldo es bajo respecto a la labor que desempeñas.			
		Te sientes bien con lo que haces.			
		El sueldo que percibes suele recibirse a tiempo.			
		Tu trabajo logra cubrir tus expectativas.			
	<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>	Sientes que hay buen trato de parte de la municipalidad.			
		Tienes la sensación que en tu trabajo te están explotando.			
		Te agrada tu horario de trabajo.			
		Te reconocen por tu trabajo cuando pasas las horas reglamentarias.			
	<b>RELACIONES</b>	El ambiente laboral que compartes con tus compañeros es el idóneo para cumplir con tus funciones.			

		Te agrada trabajar con tus colegas.			
		Sueles tomar distancia de tus compañeros de trabajo que no te ayudan.			
		Uno de los valores principales en tu área u oficina es la solidaridad.			
	DESARROLLO PERSONAL	Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente.			
		Disfrutas de las labores que realizas en la municipalidad.			
		Te sientes muy bien por los resultados que consigues en tu trabajo.			
		Te sientes realizado cuando efectúas tu trabajo.			
	DESEMPEÑO DE TAREAS	Consideras que las tareas que realizas son valiosas.			
		Te sientes muy útil con la labor que realizas en la municipalidad.			
		Te gusta el trabajo que haces en la municipalidad			
		Te sientes satisfecho con las actividades que realizas en la municipalidad.			
	RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Suele ser comprensivo tu jefe.			
		Tu jefe tiene buena disposición cuando realizas una consulta sobre tu trabajo.			
		Mantienes una buena relación con tus superiores.			
		Tu jefe valora el esfuerzo que realizas en tu trabajo.			

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**¡DIOS TE BENDIGA!**

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1

Nombre:	Cuestionario de preguntas cerradas	
Autor de la investigación	GALVEZ SANCHEZ AUGUSTO YURYNIK	
Dimensiones:	Planificación, Organización, Dirección y Control	
N° de ítems	23	
Escala de valoración de ítems:	De acuerdo: 3 Indeciso: 2 En desacuerdo: 1	
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Pallasca, provincia de Pallasca, región Ancash.	
Administración:	Mediante formulario Google (Aplicación directa del cuestionario)	
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Describir el nivel de gestión administrativa de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magister en gestión pública. Un profesional médico trabaja como Jefe del Departamento de Medicina en Essalud Huaraz. Otro profesional abogado labora en una municipalidad distrital de la ciudad de Cusco; y el último es profesional contadora labora en ciudad de Caraz. Los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad alta ( $\alpha_1 = 0.9092$ )	
Unidades de información:	Trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Planificación	1-6
	Organización	7-13
	Dirección	14-19
	Control	20-23
Niveles /Valores finales de la variable	De acuerdo: [55-69] Indeciso: [39-54] En desacuerdo: [23-38]	

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 2

Nombre:	Cuestionario de preguntas cerradas	
Autor de la investigación	GALVEZ SANCHEZ AUGUSTO YURYNIK	
Dimensiones:	Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.	
N° de ítems	28	
Escala de valoración de ítems:	De acuerdo: 3 Indeciso: 2 En desacuerdo: 1	
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Pallasca, provincia de Pallasca, región Ancash.	
Administración:	Mediante formulario Google (Aplicación directa del cuestionario)	
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magister en gestión pública. Un profesional médico trabaja como Jefe del Departamento de Medicina en Essalud Huaraz. Otro profesional abogado labora en una municipalidad distrital de la ciudad de Cusco; y el último es profesional contadora labora en ciudad de Caraz. Los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad alta ( $\alpha_2 = 0.8174$ )	
Unidades de información:	Trabajadores de la municipalidad distrital de Pallasca, 2023.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Condiciones físicas y/o materiales	1-4
	Beneficios laborales y/o remunerativos	5-8
	Políticas administrativas	9-12
	Relaciones sociales	13-16
	Desarrollo personal	17-20
	Desempeño de tareas	21-24
	Relación con la autoridad	25-28
Niveles /Valores finales de la variable	De acuerdo: [66-84] Indeciso: [47-65] En desacuerdo: [28-46]	

## ANEXO 03: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>PLANIFICACIÓN</b>							
1	Se te considera para la toma de decisiones (opinión) en el área y/o departamento donde labora.	X		X		X		
2	Las decisiones que se toman se hacen en base a criterios establecidos.	X		X		X		
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo en tu área.	X		X		X		
4	Trabajas en base a metas establecidas.	X		X		X		
5	Se aplican estrategias en su área y/u oficina donde trabaja.	X		X		X		
6	Participa del análisis interno realizado en el área de trabajo.	X		X		X		
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Considera que el organigrama es una herramienta importante dentro de la institución.	X		X		X		
8	Cuenta el área donde labora con un organigrama actualizado.	X		X		X		
9	Considera que los cargos en su área de trabajo están bien definidos.	X		X		X		
10	Existen prácticas orientadas a alcanzar metas dentro de su área de trabajo.	X		X		X		
11	Existe una buena comunicación en el área y/u oficina donde labora.	X		X		X		
12	Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/u oficina.	X		X		X		
13	Considera que hay personal calificado en su área de trabajo.	X		X		X		
	<b>DIRECCIÓN</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
14	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.	X		X		X		
15	Existen problemas de comportamiento o respeto entre compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	Existen grupos de trabajo en su área donde labora	X		X		X		
17	Se orientan las metas en su área de trabajo.	X		X		X		
18	Se siente motivado para realizar su trabajo.	X		X		X		
19	Demuestra liderazgo su jefe.	X		X		X		
	<b>CONTROL</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
20	Se emplean estrategias de control para mejorar los procesos o actividades programadas.	X		X		X		
21	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.	X		X		X		
22	Existen mecanismos de control orientados a encontrar problemas.	X		X		X		
23	Existe acciones prediseñadas para corregir los problemas cuando se presentan.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA PARA TODAS LAS DIMENSIONES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Alzamora Capristano Julio César      DNI: 45524980

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de junio de 2023

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b>							
1	El ambiente de trabajo (físico) contribuye a la ejecución de tus labores	X		X		X		
2	El ambiente donde laboras es confortable.	X		X		X		
3	En el ambiente donde te desenvuelves, trabajas de manera cómoda.	X		X		X		
4	Hay las comodidades para un buen desempeño de tus labores diarias.	X		X		X		
	<b>BENEFICIOS LABORALES</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Consideras que tu sueldo es bajo respecto a la labor que desempeñas.	X		X		X		
6	Te sientes bien con lo que haces.	X		X		X		
7	El sueldo que percibes suele recibirse a tiempo.	X		X		X		
8	Tu trabajo logra cubrir tus expectativas.	X		X		X		
	<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Sientes que hay buen trato de parte de la municipalidad.	X		X		X		
10	Tienes la sensación que en tu trabajo te están explotando.	X		X		X		
11	Te agrada tu horario de trabajo.	X		X		X		
12	Te reconocen por tu trabajo cuando pasas las horas reglamentarias.	X		X		X		
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	El ambiente laboral que compartes con tus compañeros es el idóneo para cumplir con tus funciones.	X		X		X		
14	Te agrada trabajar con tus colegas.	X		X		X		
15	Sueles tomar distancia de tus compañeros de trabajo que no te ayudan.	X		X		X		
16	Uno de los valores principales en tu área u oficina es la solidaridad.	X		X		X		
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente.	X		X		X		
18	Disfrutas de las labores que realizas en la municipalidad.	X		X		X		
19	Te sientes muy bien por los resultados que consigues en tu trabajo.	X		X		X		
20	Te sientes realizado cuando efectúas tu trabajo.	X		X		X		
	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Consideras que las tareas que realizas son valiosas.	X		X		X		
22	Te sientes muy útil con la labor que realizas en la municipalidad.	X		X		X		
23	Te gusta el trabajo que haces en la municipalidad	X		X		X		
24	Te sientes satisfecho con las actividades que realizas en la municipalidad.	X		X		X		
	<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	Suele ser comprensivo tu jefe.	X		X		X		
26	Tu jefe tiene buena disposición cuando realizas una consulta sobre tu trabajo.	X		X		X		
27	Mantienes una buena relación con tus superiores.	X		X		X		
28	Tu jefe valora el esfuerzo que realizas en tu trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA PARA TODAS LAS DIMENSIONES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

01 de junio de 2023

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Alzamora Capristano Julio César

DNI: 45524980

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

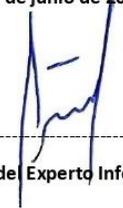
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	Se te considera para la toma de decisiones (opinión) en el área y/o departamento donde labora.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Las decisiones que se toman se hacen en base a criterios establecidos.	X		X		X		
2	Se encuentran definidos los planes de trabajo en tu área.	X		X		X		
3	Trabajas en base a metas establecidas.	X		X		X		
4	Se aplican estrategias en su área y/u oficina donde trabaja.	X		X		X		
5	Participa del análisis interno realizado en el área de trabajo.	X		X		X		
6	<b>ORGANIZACIÓN</b>	X		X		X		
	Considera que el organigrama es una herramienta importante dentro de la institución.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Cuenta el área donde labora con un organigrama actualizado.	X		X		X		
8	Considera que los cargos en su área de trabajo están bien definidos.	X		X		X		
9	Existen prácticas orientadas a alcanzar metas dentro de su área de trabajo.	X		X		X		
10	Existe una buena comunicación en el área y/u oficina donde labora.	X		X		X		
11	Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/u oficina.	X		X		X		
12	Considera que hay personal calificado en su área de trabajo.	X		X		X		
13	<b>DIRECCIÓN</b>	X		X		X		
	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
14	Existen problemas de comportamiento o respeto entre compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	Existen grupos de trabajo en su área donde labora	X		X		X		
16	Se orientan las metas en su área de trabajo.	X		X		X		
17	Se siente motivado para realizar su trabajo.	X		X		X		
18	Demuestra liderazgo su jefe.	X		X		X		
19	<b>CONTROL</b>	X		X		X		
	Se emplean estrategias de control para mejorar los procesos o actividades programadas.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
20	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.	X		X		X		
21	Existen mecanismos de control orientados a encontrar problemas.	X		X		X		
22	Existe acciones prediseñadas para corregir los problemas cuando se presentan.	X		X		X		
23	Se te considera para la toma de decisiones (opinión) en el área y/o departamento donde labora.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA PARA TODAS LAS DIMENSIONES**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

02 de junio de 2023

**Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Del Valle Espejo Alberto Fernando      DNI: 32968696**  
**Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Firma del Experto Informante**  
**Dr. A. Fernando Del Valle Espejo**  
 JEFE DE DEPARTAMENTO DE MEDICINA  
 CMP 45372 RNE 026321 RNA/A11160

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	<b>CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El ambiente de trabajo (físico) contribuye a la ejecución de tus labores	X		X		X		
2	El ambiente donde laboras es confortable.	X		X		X		
3	En el ambiente donde te desenvuelves, trabajas de manera cómoda.	X		X		X		
4	Hay las comodidades para un buen desempeño de tus labores diarias.	X		X		X		
	<b>BENEFICIOS LABORALES</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Consideras que tu sueldo es bajo respecto a la labor que desempeñas.	X		X		X		
6	Te sientes bien con lo que haces.	X		X		X		
7	El sueldo que percibes suele recibirse a tiempo.	X		X		X		
8	Tu trabajo logra cubrir tus expectativas.	X		X		X		
	<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Sientes que hay buen trato de parte de la municipalidad.	X		X		X		
10	Tienes la sensación que en tu trabajo te están explotando.	X		X		X		
11	Te agrada tu horario de trabajo.	X		X		X		
12	Te reconocen por tu trabajo cuando pasas las horas reglamentarias.	X		X		X		
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	El ambiente laboral que compartes con tus compañeros es el idóneo para cumplir con tus funciones.	X		X		X		
14	Te agrada trabajar con tus colegas.	X		X		X		
15	Sueles tomar distancia de tus compañeros de trabajo que no te ayudan.	X		X		X		
16	Uno de los valores principales en tu área u oficina es la solidaridad.	X		X		X		
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente.	X		X		X		
18	Disfrutas de las labores que realizas en la municipalidad.	X		X		X		
19	Te sientes muy bien por los resultados que consigues en tu trabajo.	X		X		X		
20	Te sientes realizado cuando efectúas tu trabajo.	X		X		X		
	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Consideras que las tareas que realizas son valiosas.	X		X		X		
22	Te sientes muy útil con la labor que realizas en la municipalidad.	X		X		X		
23	Te gusta el trabajo que haces en la municipalidad	X		X		X		
24	Te sientes satisfecho con las actividades que realizas en la municipalidad.	X		X		X		
	<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	Suele ser comprensivo tu jefe.	X		X		X		
26	Tu jefe tiene buena disposición cuando realizas una consulta sobre tu trabajo.	X		X		X		
27	Mantienes una buena relación con tus superiores.	X		X		X		
28	Tu jefe valora el esfuerzo que realizas en tu trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA PARA TODAS LAS DIMENSIONES

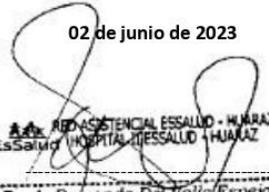
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Del Valle Espejo Alberto Fernando      DNI: 32968696  
Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de junio de 2023

  
 AREA ASISTENCIAL ESSALUD - HUARAZ  
 ESSALUD HOSPITAL DESSALUD - HUARAZ  
 Dr. A. Fernando Del Valle Espejo  
 JEFE DEL EXPEDIENTE INFORMANTE  
 CMP 45372 RNE 030321 RAJA 1160

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Se te considera para la toma de decisiones (opinión) en el área y/o departamento donde labora.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Las decisiones que se toman se hacen en base a criterios establecidos.	X		X		X		
2	Se encuentran definidos los planes de trabajo en tu área.	X		X		X		
3	Trabajas en base a metas establecidas.	X		X		X		
4	Se aplican estrategias en su área y/u oficina donde trabaja.	X		X		X		
5	Participa del análisis interno realizado en el área de trabajo.	X		X		X		
6	<b>ORGANIZACIÓN</b>	X		X		X		
	Considera que el organigrama es una herramienta importante dentro de la institución.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Cuenta el área donde labora con un organigrama actualizado.	X		X		X		
8	Considera que los cargos en su área de trabajo están bien definidos.	X		X		X		
9	Existen prácticas orientadas a alcanzar metas dentro de su área de trabajo.	X		X		X		
10	Existe una buena comunicación en el área y/u oficina donde labora.	X		X		X		
11	Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/u oficina.	X		X		X		
12	Considera que hay personal calificado en su área de trabajo.	X		X		X		
13	<b>DIRECCIÓN</b>	X		X		X		
	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
14	Existen problemas de comportamiento o respeto entre compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	Existen grupos de trabajo en su área donde labora	X		X		X		
16	Se orientan las metas en su área de trabajo.	X		X		X		
17	Se siente motivado para realizar su trabajo.	X		X		X		
18	Demuestra liderazgo su jefe.	X		X		X		
19	<b>CONTROL</b>	X		X		X		
	Se emplean estrategias de control para mejorar los procesos o actividades programadas.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
20	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.	X		X		X		
21	Existen mecanismos de control orientados a encontrar problemas.	X		X		X		
22	Existe acciones prediseñadas para corregir los problemas cuando se presentan.	X		X		X		
23	Se te considera para la toma de decisiones (opinión) en el área y/o departamento donde labora.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA PARA TODAS LAS DIMENSIONES**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

02 de junio de 2023

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Torre Rubina Yeimi Milagros**      DNI: 45524980  
Especialidad del validador: **Maestra en Ciencias Económicas con mención en gestión pública**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CPC: Yeimi Milagros Torre Rubina

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b>							
1	El ambiente de trabajo (físico) contribuye a la ejecución de tus labores	X		X		X		
2	El ambiente donde laboras es confortable.	X		X		X		
3	En el ambiente donde te desenvuelves, trabajas de manera cómoda.	X		X		X		
4	Hay las comodidades para un buen desempeño de tus labores diarias.	X		X		X		
	<b>BENEFICIOS LABORALES</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Consideras que tu sueldo es bajo respecto a la labor que desempeñas.	X		X		X		
6	Te sientes bien con lo que haces.	X		X		X		
7	El sueldo que percibes suele recibirse a tiempo.	X		X		X		
8	Tu trabajo logra cubrir tus expectativas.	X		X		X		
	<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Sientes que hay buen trato de parte de la municipalidad.	X		X		X		
10	Tienes la sensación que en tu trabajo te están explotando.	X		X		X		
11	Te agrada tu horario de trabajo.	X		X		X		
12	Te reconocen por tu trabajo cuando pasas las horas reglamentarias.	X		X		X		
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	El ambiente laboral que compartes con tus compañeros es el idóneo para cumplir con tus funciones.	X		X		X		
14	Te agrada trabajar con tus colegas.	X		X		X		
15	Sueles tomar distancia de tus compañeros de trabajo que no te ayudan.	X		X		X		
16	Uno de los valores principales en tu área u oficina es la solidaridad.	X		X		X		
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
17	Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente.	X		X		X		
18	Disfrutas de las labores que realizas en la municipalidad.	X		X		X		
19	Te sientes muy bien por los resultados que consigues en tu trabajo.	X		X		X		
20	Te sientes realizado cuando efectúas tu trabajo.	X		X		X		
	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Consideras que las tareas que realizas son valiosas.	X		X		X		
22	Te sientes muy útil con la labor que realizas en la municipalidad.	X		X		X		
23	Te gusta el trabajo que haces en la municipalidad	X		X		X		
24	Te sientes satisfecho con las actividades que realizas en la municipalidad.	X		X		X		
	<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
25	Suele ser comprensivo tu jefe.	X		X		X		
26	Tu jefe tiene buena disposición cuando realizas una consulta sobre tu trabajo.	X		X		X		
27	Mantienes una buena relación con tus superiores.	X		X		X		
28	Tu jefe valora el esfuerzo que realizas en tu trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA PARA TODAS LAS DIMENSIONES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

02 de junio de 2023

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Torre Rubina Yeimi Milagros      DNI: 45524980

Especialidad del validador: Maestra en Ciencias Económicas con mención en gestión pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
CPC: Yeimi Milagros Torre Rubina

Firma del Experto Informante

## ANEXO 04: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 1

### CONFIABILIDAD: FIABILIDAD POR CAPACIDAD DISCRIMINANTE DEL INSTRUMENTO (ALFA DE CRONBACH)

Piloto	Items / Reactivos / Preguntas																														TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2									58
2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2								44
3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2								41
4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2								43
5	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1								30
6	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2								44
7	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2								38
8	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2							42
9	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2								46
10	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1								46
11																																
12																																
13																																
14																																
15																																
VARIANZA	0.3	0.3	0.4	0.3	0.3	0.2	0.4	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.4	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2								44.4	
TOTAL	5.8																															
$\alpha$ POR ÍTEM	0.9041	0.8945	0.9144	0.9095	0.8945	0.9036	0.8988	0.9029	0.8968	0.9043	0.9030	0.9056	0.9035	0.9002	0.9097	0.9054	0.9029	0.8957	0.8957	0.9089	0.9094	0.9081	0.9070									

Nº ÍTEMS (K)	23
MÉTODO	ALFA DE CRONBACH
$\alpha =$	0.9092

Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento.

En este caso, el valor encontrado fue de **0.9092** ...por lo que se puede afirmar que el instrumento cuenta con alta confiabilidad.

## ANEXO 04: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 1

CONFIABILIDAD: FIABILIDAD POR CAPACIDAD DISCRIMINANTE DEL INSTRUMENTO (ALFA DE CRONBACH / KR 20 DE RICHARDSON)

Piloto	Items / Reactivos / Preguntas																														TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	51	
3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	56		
4	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	59		
5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	1	1	59			
6	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	52		
7	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	
8	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	3	1	3	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	54		
9	2	1	1	3	2	2	2	3	3	1	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	59		
10	1	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	54		
11																															
12																															
13																															
14																															
15																															
VARIANZA TOTAL	0.4	0.4	0.2	0.5	0.0	0.6	0.4	0.6	0.2	0.2	0.2	0.0	0.3	0.5	0.2	0.2	0.5	0.5	0.3	0.2	0.4	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.4	0.4	41.7		
	8.8																														
$\alpha$ POR ÍTEM	0.7901	0.7864	0.8069	0.7992	0.8174	0.8216	0.8274	0.7938	0.7979	0.8327	0.8057	0.8174	0.8330	0.8080	0.8420	0.7970	0.8184	0.8227	0.7994	0.8110	0.8038	0.8101	0.7994	0.8056	0.7987	0.8132	0.8157	0.8033			

Nº ÍTEMS (K)	28
MÉTODO	ALFA DE CRONBACH
$\alpha =$	0.8174

Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento.

En este caso, el valor encontrado fue de **0.8174** ...por lo que se puede afirmar que el instrumento cuenta con alta confiabilidad.

## ANEXO: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD

### AUTORIZACIÓN TEMPORAL PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Mediante la presente se **AUTORIZA** al Sr. **AUGUSTO YURYNIK GALVEZ SANCHEZ**, identificado con DNI N° 4461155, quien se encuentra realizando su proyecto de investigación denominado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PALLASCA, 2023”**; a la recolección de información y datos a través de encuestas para que pueda desarrollar su investigación. Por lo que, se deberá brindar el apoyo en las diferentes áreas de la municipalidad.

Atentamente,

Chimbote, 31 de Mayo de 2023

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PALLASCA  
  
Rolando Luis Acosta Blas  
ALCALDE  
D.N.I. 40009866



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, ALVAREZ CARRILLO NICOLAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Pallasca, 2023", cuyo autor es GALVEZ SANCHEZ AUGUSTO YURYNIK, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 17 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALVAREZ CARRILLO NICOLAS <b>DNI:</b> 32736800 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9794-0423	Firmado electrónicamente por: NALAVAREZ el 22- 07-2023 10:40:49

Código documento Trilce: TRI - 0597930