



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura  
en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Saenz Coronel, Cinthia Melissa ([orcid.org/0000-0003-0468-0579](https://orcid.org/0000-0003-0468-0579))

**ASESOR:**

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo ([orcid.org/0000-0002-2599-2558](https://orcid.org/0000-0002-2599-2558))

**CO-ASESOR:**

Dr. García Altamirano, Luis Alberto ([orcid.org/0000-0001-9822-7438](https://orcid.org/0000-0001-9822-7438))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis Padres, Carlos y María, por darme la vida y brindarme siempre su apoyo incondicional para poder realizar cada una de mis metas trazadas, y hacer de mí, una persona de bien, con valores.

A mis seres queridos, que partieron y que, desde el cielo me cuidan y me guían para seguir en el camino del bien.

A mi abuela Carmen por su cariño que me brinda siempre.

A mi novio, por apoyarme y motivarme en cada momento difícil, y, sobre todo, a nuestra princesa, fruto de nuestro amor y finalmente, a mi mascota Trompita quien me da alegrías todos los días y me anima a seguir mis sueños.

Cinthia Melissa

## **Agradecimiento**

A Dios, por su infinita bondad y por ser la guía en mi camino para hacer las cosas bien.

A mi familia, a mis queridos padres: María Elena Coronel Vera y Carlos Alberto Sáenz Falen, por ser unos padres ejemplares, quienes con su educación y amor incondicional están para mí en todo momento.

A mi abuela Carmen Falen Contreras, por su cariño y consejos.

A mi compañero de hazañas y entretenimiento Ángel Waldir Aguilar Quintana, por ser alguien muy especial en mi vida, y por estar a mi lado siempre brindándome su apoyo y las ganas de que siga cumpliendo mis metas trazadas.

Al Dr. Erick Figueroa Coronado, por su apoyo constante en cada asesoría y por haber brindado sus conocimientos.

La autora

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

Tabla 1 Resultados de prueba de normalidad .....	17
Tabla 2 Prueba de correlación entre la gestión por procesos y la satisfacción laboral .....	18
Tabla 3 Resultados de la variable gestión por procesos .....	19
Tabla 4 Resultados de la variable satisfacción laboral .....	20
Tabla 5 Resultados de la dimensión condiciones de trabajo .....	21
Tabla 6 Resultados de la dimensión reconocimiento personal y/o social .....	22
Tabla 7 Resultados de la dimensión beneficios económicos .....	23
Tabla 8 Relación entre la gestión por procesos y la dimensión ejecución .....	24
Tabla 9 Resultados de la dimensión ejecución.....	25
Tabla 10 Resultados de la dimensión planificación .....	26

## Resumen

La investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción laboral en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe. La investigación que se realizó fue de enfoque cuantitativo, básica, de alcance descriptivo – correlacional y de diseño no experimental – transversal. La población y la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores del área de infraestructura. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, debidamente validado por el juicio de expertos y la confiabilidad se realizó a través del método estadístico Alfa de Cronbach y para el análisis de los datos se hizo uso de la prueba estadística en Excel y SPSS. Finalmente se obtuvo como resultados que, si existe relación entre las variables gestión por procesos y satisfacción laboral, siendo el valor Rho Spearman de 0,675\*\* y con una significación bilateral de 0,01 valor por debajo del 0,05, dicho valor nos indica que existe una relación significativa entre las variables; llegando a aceptarse la hipótesis inicial; llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción en la variable gestión por procesos es el 70% (14 trabajadores) que se encuentran insatisfechos y el 30% (6 trabajadores) están satisfechos con esta variable.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, satisfacción laboral, infraestructura.

## **Abstract**

The research whose objective was to determine the relationship between process management and job satisfaction in a Municipality of the Province of Ferreñafe. The research that was carried out was of a quantitative, basic approach, of a descriptive - correlational scope and of a non-experimental - cross-sectional design. The population and the sample consisted of 20 workers from the infrastructure area. The survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument, duly validated by the judgment of experts and the reliability was carried out through the Cronbach's Alpha statistical method and for the analysis of the data the statistical test was used in Excel and SPSS. Finally, it was obtained as results that, if there is a relationship between the variables management by processes and job satisfaction, with the Rho Spearman value of 0.675\*\* and with a bilateral significance of 0.01 value below 0.05, said value indicates that there is a significant relationship between the variables; coming to accept the initial hypothesis; Concluding that the level of satisfaction in the process management variable is 70% (14 workers) who are dissatisfied and 30% (6 workers) are satisfied with this variable.

**Keywords:** Process management, job satisfaction, infrastructure

## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades en la actualidad están en constante mejora debido a los cambios que existe día a día en el mundo, es un reto para toda empresa ya sea pública o privada pues se tienen que innovar para estar aptos para competir con los demás. La clave para lograr que una empresa triunfe en el mercado es valorar al recurso humano y a la vez la mejora continua de procesos en los que se desenvuelven.

Sin embargo, Dunas et al. (2018) manifiestan que, las empresas pioneras del mercado actual, están implementadas por la gestión por procesos en sus organizaciones, lo que permitirá ser cada día más competitiva y seguir un proceso de mejora continua.

Así mismo, Flores (2021) indica que, en una entidad pública, es complicado ejecutar enfoque por procesos, debido a que las personas son reacias al cambio y mayormente esto ocurre porque no existe un líder dentro de las organizaciones públicas, además de que, la modelización de procesos, se ve dificultada por el alto grado de burocracia y la falta de procesos bien definidos.

En la actualidad, en Brasil, se está estudiando la aplicación de políticas públicas orientadas a la mejora del sistema administrativo, obras de carácter público y la generación de trabajo. Se necesita que los nuevos trabajadores del sector público tengan mayor índice de competitividad. Para ello se debe estar en constante capacitación el talento humano Rosa et al. (2021).

De la misma manera, en sus reportes del Diario Gestión (2022) se expresa que, la pandemia Covid-19 ocasionó una necesidad en los diversos negocios, siendo que, el 50% de los negocios están mostrando cambios en sus procesos internos debido a que buscan ser reconocidas.

A nivel nacional, para Pimentel (2018) mediante una encuesta efectuada en el año 2014, tuvo como resultado que el 52% de los trabajadores no se siente estimados en donde laboran y no existe un adecuado clima laboral. De la misma manera, el 45% de los trabajadores que formaron parte del estudio comentaron que un factor influyente



de la satisfacción laboral está relacionado con el clima laboral. Por lo tanto, solo el 7% está conforme en el lugar donde labora.

En relación a ello, López et al. (2018) expresa que, la satisfacción laboral dentro de una organización es vital pues, debido a que implica contar con un ambiente de trabajo positivo, en donde el personal siente aprecio y compañerismo por el personal que lo rodea, además indican que en pleno siglo XXI todas las empresas deben inclinarse a invertir en mejorar en la satisfacción laboral de su organización.

Actualmente, en el área de infraestructura en donde se ejecutó el trabajo de investigación, se ha identificado que existe falta de compromiso, motivación y retrasos en la ejecución y supervisión de expediente técnicos, así mismo como el monitoreo de proyectos que efectúa la institución siendo este el que repercute entre los trabajadores del área, y traiga consigo descontento entre los trabajadores y la población.

Por lo antes mencionado, el estudio llevó a proponer la siguiente interrogante teniendo como formulación del problema ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción laboral en el área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe?

Y como problemas específicos se tuvo, ¿Qué relación existe entre planificación y satisfacción laboral?, segundo, ¿Qué relación existe entre ejecución y satisfacción laboral?, y, por último, ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la dimensión ejecución en el área de infraestructura?

La investigación teórica se justifica pues involucra el surgimiento de nuevas ideas, mediante la gestión por procesos y satisfacción laboral. Se justifica de forma práctica por el procedimiento que tiene la gestión por procesos en el área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe con la satisfacción laboral.

Esta investigación se justifica de manera metodológica porque está conformada por la creación de nuevas pesquisas, estrategias para el mejoramiento de los procesos dentro del área a investigar, y porque esta investigación ayudará a próximos tesis a actualizarse respecto a la gestión por procesos y la satisfacción laboral.

El objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe. Y como objetivos específicos identificar la gestión por procesos en el área de infraestructura de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe, diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de infraestructura de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe, establecer la relación entre la gestión por procesos y la dimensión ejecución en el área de infraestructura de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe y por ultimo identificar el nivel de satisfacción en la etapa de planificación de la gestión por procesos.

Finalmente se tuvo como hipótesis principal: Existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción laboral en el área de Infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe y como hipótesis específicas fueron existe relación entre la planificación y la satisfacción laboral, existe relación entre ejecución y satisfacción laboral, existe relación entre gestión por procesos y la dimensión ejecución y por último la apreciación del nivel de satisfacción en la etapa de planificación de la gestión por procesos.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se detallan otras investigaciones similares que se han sido desarrolladas dentro de los últimos 5 años, las cuales ayudaron a tener una idea clara de cómo poder desarrollar nuestro tema de investigación.

Actualmente en el país de China, se ha analizado la dinámica de la gestión por procesos y el nivel en que se gestiona el conocimiento y el éxito de una organización, con la finalidad de verificar la forma antigua de los problemas en que se ocasionan en los BPM y la gestión de conocimiento. Para su estudio utilizó la metodología cuantitativa. Finalmente, los autores llegaron a concluir que el 65% de los trabajadores el sistema BPM es complicado para ellos, por lo que recomiendan implementar capacitaciones como cursos de especialización, diplomados, talleres, entre otros que les permitan desarrollar mejor su trabajo y crecer profesionalmente y así crear un ambiente de trabajo agradable y se sientan apreciados por su empleador (Shahzadi et al. (2021).

Asimismo, Dongoran et al. (2020) en su investigación efectuada tuvo como finalidad, verificar el efecto del liderazgo, la motivación y la capacidad en la satisfacción laboral. El método utilizado fue analítico. Llegando a obtener como resultado que la forma del liderazgo, motivación y la capacidad laboral tienen incidencia en la satisfacción del personal y también en el desempeño laboral, pues el liderazgo dentro de una organización es vital, pues es el reflejo que tienen los empleados y motivación, Finalmente recomiendan implementar de forma inmediata la construcción de un ambiente amplio donde se sientan cómodos los colaboradores, pues actualmente la distribución física de las oficinas es reducida, por otro lado recomiendan mayor equidad con el salario entre colaboradores, pues muchos desempeñan las mismas funciones y obtienen diferentes salarios, lo que ocasiona descontento entre los colaboradores.

Ababe y Getachew (2019) en su artículo realizado en África, tuvieron como propósito evaluar el grado de motivación en que perciben los colaboradores y el efecto del desempeño laboral en centros médicos. Su estudio fue de método mixto. A partir de las estrategias del método mixto, se consideró la triangulación concurrente para

triangular los datos cualitativos con los cuantitativos. Los autores aplicaron un muestreo inferencial puesto que tenían que seleccionar los centros médicos en función al número de trabajadores por centro médico. Para obtener información utilizaron un cuestionario.

Llegando a obtener como resultados que un gran número de trabajadores (49,1%) afirmó que la motivación es el estímulo prospectivo para el desempeño seguido de obtener reconocimiento (39,5%) e incentivos económicos (37,3%). Los trabajadores del centro médico público describieron mayoritariamente la motivación en términos de estímulo prospectivo (49,3%). Por otro lado, obtener premio (81,8%) fue la descripción dominante de la motivación del centro médico privado, así como también que la mayoría (64,1%) de los trabajadores percibieron la motivación como motivadores.

En Asia, en una empresa que ejecuta proyectos, en la actualidad tiene una promoción de generación empleo y crecimiento económico para reducir la pobreza, es que cuatro millones de trabajadores están directamente y más de doce millones de habitantes están indirectamente asociados a la empresa. Sin embargo, esta empresa no toma en cuenta el nivel de satisfacción laboral. Dicho estudio estuvo constituido con una muestra inicial de 100 trabajadores en las diferentes empresas de Asia, siendo su análisis de tipo descriptivo, con una matriz de coincidencias.

Por lo que concluyen que todas las partes involucradas deben prestar mayor concentración para la mejora del ambiente de trabajo, pues esto tiene incidencia en la productividad de la empresa, finalmente recomiendan que la empresa pueda mejorar la satisfacción laboral mediante la introducción de sistemas tales como arreglos de trabajo flexibles, políticas de licencia favorables, oportunidades de capacitación, ambiente de trabajo seguro, seguridad o continuidad laboral, beneficios flexibles, entre otros Abdul et al.(2019).

También, Xuejiao (2018) en China, manifiesta que tuvo como finalidad examinar el efecto de la flexibilidad laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores y su efecto hacia el apoyo a la empresa visto en la teoría de la preservación de recursos.

En dicho estudio el autor recopiló información de 309 personas mediante una autoevaluación. Finalmente, el autor concluyó que las dos variables estudiadas están vinculadas de forma positiva. Además, manifiesta como recomendación que emplear la flexibilidad laboral en una organización ayuda obtener una mejor perspectiva del empleado del apoyo organizacional y esto ayudará que el empleado efectúe mejor sus tareas encomendadas.

A nivel nacional, se presenta la siguiente investigación realizada en Cutervo por Benites (2022) cuya finalidad fue, decretar el vínculo del clima organizacional y la satisfacción laboral en la entidad de Cutervo, su investigación fue cuantitativa, para su estudio se empleó a 50 personas como muestra y para recolectar información el cuestionario tipo Likert. Finalmente llegó a la conclusión que dentro de la entidad las dos variables de estudio son vistos de manera negativa pues, no existe factores que los motiven a destacar dentro de su área de trabajo, además recomienda fortalecer la dimensión comportamiento de los colaboradores, pues de esta manera ellos pueden sentirse contentos con el clima laboral, implementar capacitaciones de acorde al área de trabajo para potenciar a cada trabajador de forma que cada uno crezca profesionalmente.

Finalmente recomienda la difusión de políticas de mejoras: motivación, incentivos y reconocimientos, entre otros.

Crivillero et al.(2022) en su artículo, busco como finalidad decretar el vínculo del estrés laboral y la satisfacción en empleados del sector salud en época de pandemia covid-19, siendo su estudio de forma transversal, correlacional, para el cual empleo una muestra de 60 enfermeras que laboran en hospital público de Chimbote, para la recolección de información se emplearon cuestionarios-encuesta, llegando a obtener como resultado que las variables están relacionadas y por ultimo indica que el clima laboral incide en los empleados mediante la satisfacción laboral.

Del mismo modo, la investigación realizada por Flores y Núñez (2021) tuvo como propósito, la explicación de cómo es la gestión por procesos en el marco de Modernización de la Gestión Pública, para dicho estudio se centró en la defensoría del

pueblo, siendo el estudio de forma cuantitativa, finalmente llego a obtener como resultado que la gestión por procesos es un proceso eficaz y trabajoso en el sector público, además los encuestados manifiestan que no todas las entidades del sector público siguen con lo que involucra la norma para su implementación, la defensoría del pueblo arrojó como resultado que no cumple con la implementación de las 3 fases del proceso de implementación según norma técnica vigente, recomienda que la entidad de estudio cuenta con los medios adecuados para difundir los procesos de manera interna y externa, pero no se logra explotar al máximo.

Por otro lado, en Arequipa la investigación de Capurro y Noa (2019) tuvo como finalidad, determinar el vínculo de la gestión por competencias y el desempeño laboral. Para su estudio aplicó la metodología Cuantitativa y empleó un cuestionario para recolectar información de los 53 encuestados. Por lo que concluyó que las variables están vinculadas de forma positiva, pues aplicando una adecuada gestión por competencias esto repercutirá en el mejor desenvolvimiento de los colaboradores dentro de la organización. Finalmente recomienda al área de RRHH implementar un programa de gestión por competencias dentro de la entidad, para que pueda incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores.

Igualmente, en su investigación efectuada por Huaquipaco y Navarro (2018) indicaron que la finalidad del estudio fue, verificar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el MINAGRI-Majes. Para dicho estudio se empleó una encuesta para recolectar información. Finalmente, su resultado fue positivo pues las variables están relacionadas de manera positiva al aumentar una variable repercutirá en la segunda variable, además recomienda aplicar charlas dentro de la entidad pues esto ayudará a que el personal esté en constante actualización y además el personal debe ser reconocido por sus buenas labores efectuadas en sus áreas de trabajo.

Por último, recomienda implicación directa de los altos directivos en la aplicación de un programa de desempeño laboral, el cual tendrá consigo que los colaboradores obtengan mejoras en su trabajo, motivación, reconocimiento y bonos, entre otros.

Así mismo Cueto (2018) en su investigación realizada en Cusco, tuvo como finalidad verificar el vínculo del clima organizacional y satisfacción laboral de una posta médica, dicho estudio fue una investigación de forma no experimental – descriptivo, para este estudio se trabajó con 30 colaboradores de dicha institución, para recopilar información se trabajó con un cuestionario. Finalmente, llegó a obtener como resultado 0,634 lo que indica que existe vínculo entre las variables antes mencionadas.

Mondragón (2018) en su artículo realizado en Chota, manifiesta que la finalidad de estudio fue decretar el vínculo de la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad de Chota, para su estudio empleó una muestra de 68 colaboradores, así mismo utilizó un cuestionario para recolectar información, dicho cuestionario fue debidamente validado por profesionales en la materia, por lo que llegó a tener como resultado que si existe vínculo significativo entre las variables antes mencionadas.

Finalmente recomienda al área de recursos humanos de dicha institución, que debe implementar talleres de socialización, sensibilización respecto al clima y cultura organizacional para que esto repercutirá positivamente en los colaboradores de la institución, por otra parte, también indica establecer planes de reconocimiento a los colaboradores que obtengan un desempeño laboral óptimo, ya sea de manera económica o mediante resoluciones emitidas por la institución.

Así mismo a continuación se detallan investigaciones ejecutadas en la región, como es el caso de Juárez (2022) la cual tuvo como objetivo establecer la vinculación entre las variables Gestión por procesos y satisfacción laboral de una entidad de Chiclayo. Siendo su diseño de investigación de tipo correlacional. Finalmente, la autora llegó a concluir utilizando Rho Spearman que existe relación entre las variables pues su valor de Rho es de 0,644\*, lo que indica que las variables están vinculadas entre sí y dependen una de otra. Recomienda establecer capacitaciones y metas a los trabajadores para que estos estén motivados y desarrollen su trabajo de manera eficaz.

Finalmente recomienda reuniones de los gerentes y colaboradores a fin de conocer cómo está la satisfacción laboral dentro de la entidad y se puedan establecer mejoras oportunas, también realizar una distribución física adecuada de las oficinas del área de logística a fin de que sean ambientes ergonómicos, que brinden seguridad para laboral, implementar herramientas de mejora continua (hojas de verificación, Ishikawa, Pareto, entre otros)

De la misma forma en la investigación realizada en Chiclayo efectuada por Juárez (2022) su investigación estuvo dirigida para ver la relación entre la Gestión por competencias y satisfacción laboral en una entidad de Chiclayo. el tipo de investigación fue aplicada. El autor llegó a concluir que en un 75% los colaboradores están insatisfechos y solo un 25% están contentos con la gestión por competencias, además obtuvo un valor de Rho de Spearman 0,901, lo que este valor indica que existe relación entre las variables de estudio. Recomienda para mejorar dentro de una organización es prioridad establecer un adecuado la Gestión de perfiles y capacitación al personal para que efectúe su trabajo de manera óptima.

También se recomienda hacer una reactualización del MOF y ROF de la entidad a fin de concretar que exista mejor comunicación, además que se debería contratar una empresa para una evaluación del personal que labora.

También, en la investigación realizada en Chiclayo por Carrasco y Díaz (2021) tuvieron como finalidad examinar la vinculación que existe dentro de la satisfacción y desempeño en la empresa Ases S.A.C. Para su investigación el autor manifiesta que su estudio fue de tipo Cuantitativo y su muestra de estudio fue de 72 trabajadores, para la recolección de información se empleó cuestionarios. Llegando a obtener como resultado que no existe asociación significativa en el puntaje general. Además, recomienda para mejorar el desempeño laboral establecer capacitaciones y mejorar el área de trabajo, así como establecer bonos por rendimiento.

Además, también para Cruz (2020) en su investigación realizada en Chiclayo, el objetivo que tuvo fue verificar la incidencia entre la motivación y desempeño laboral del personal de una organización. El estudio es de enfoque cuantitativo. Para su



estudio empleó una muestra de 44 trabajadores y los resultados fueron procesados mediante el SPSS V22.

Finalmente, el autor concluye que existe incidencia entre las variables de estudio, siendo un factor que influye en el desempeño laboral el factor económico, capacitación, liderazgo y la falta de comunicación entre los mismos trabajadores. Se recomienda programar charlas de capacitación y mejorar el salario de los trabajadores que cumplan de forma eficiente su labor.

Carrión (2019) en su estudio en Lambayeque, indica que el propósito fue modelar una estrategia de gestión por procesos en la atención al cliente de una facultad de una universidad pública, siendo su estudio de forma no experimental – propositiva, utilizando para su estudio una muestra de 86 clientes, para recopilar información se utilizó un instrumento, llegando a obtener como resultado de investigación que un 64% de los clientes indica que los servicios que tiene la facultad de la universidad no son eficientes, por lo que recomienda mejorar los procesos de atención al cliente, mediante la gestión por resultados, la que tendrá una mejora en la satisfacción de los clientes.

Así mismo como fundamentos teóricos de investigación tuvimos los que se detallan a continuación:

Lo publicado por la PCM en la siguiente normativa N° 001-2018-PCM/SGP, lo esencial para una entidad pública es que puedan ejecutar bien sus GPP las cuales son: Objetivos, procesos estratégicos y de apoyo, entre otros (Presidencia del consejo de ministros - PCM, 2018).

La gestión por procesos si se aplica de forma correcta puede tener mucho éxito dentro de una organización y estas logren diferenciarse del resto de sus competidores Badakhshan et al. (2019).

Se recomienda aplicar estrategias óptimas a los trabajadores para crecer dentro del plan de implementación de la GPP en las empresas Zuhaira y Ahmad (2021).

En la actualidad, el generar información acerca de las organizaciones se ha visto como un fundamento previo para la gestión por procesos Prajogo et al. (2018).

La gestión por procesos es la migración de una empresa de forma voluntaria, en la cual los gerentes están comprometidos, el conocimiento y la motivación constante se trasladan hacia los demás trabajadores de la empresa Danilova (2019).

Actualmente se está ocupando la ingeniería empresarial del diseño de los procesos con la finalidad de mejorar el esquema y eficiencia de las empresas. Se desarrollan mediante un enfoque de técnicas del modelado de procesos comerciales, los cuales ayudan a las empresas a ser competitivas Lamine et al. (2020).

Gonzales y Rodríguez (2019) planificar, es establecer lo que se desea realizar y de qué forma se piensa lograr.

Rodríguez (2018) menciona que el realizar es el momento en donde se ejecuta alguna actividad/tarea.

De acuerdo a Arquello et al. (2020) evaluación, es el proceso donde se estima el rendimiento de las funciones encomendadas, mediante un criterio de calificación.

Según Arquello et al. (2020) realización, es donde se efectúan acciones que se deben ejecutar para corregir las imperfecciones establecidas en los pasos anteriores y ver posibles alternativas de solución.

Salunkhe et al. (2021) indica que, el desempeño es todo lo concerniente a lo que se vincula con la funcionalidad y el desarrollo de sus actividades del trabajador.

Toda empresa debe contar un área de recursos humanos, pues esta área velará por el cumplimiento del buen desempeño laboral Mardhotillah et al. (2021).

Tsigkas (2020) menciona que Likert, es el comportamiento que utilizan los colaboradores de una organización y se ve reflejado por el comportamiento que se percibe dentro de la organización y condiciones de trabajo, a los que ellos están sometidos.

Coallier (2017) menciona que, el desempeño es todo lo vinculado con el área de trabajo, es decir, lo que se genera y lo que se espera.

La herramienta eficaz para las empresas, son las evaluaciones del desempeño laboral, pues mediante esta herramienta se busca obtener la mejora continua y por

ende una adecuada producción y productividad del recurso humano. Olunfunminiyi (2019).

Los colaboradores dentro de una organización son la clave del éxito, la satisfacción laboral enmarca varios factores como motivación, estrés, rendimiento o conocimiento, entre otros Soroya et al. (2022).

En estas épocas, las organizaciones son cada vez más volátiles y competentes. Estas características del mercado dirigen a las organizaciones a buscar nuevos métodos para lograr y mantener un desempeño laboral sostenible. Liderazgo, comportamientos laborales favorables de los empleados, inversiones tecnológicas son algunos de los métodos interesantes para dar continuidad a la existencia de la organización Akca y Küçükoğlu (2020).

Significación en la tarea es la forma en que se efectúa una acción ya sea de manera voluntaria, obligatoria y que a menudo forman parte de una actividad de trabajo Jalagat (2017).

Condiciones de trabajo enmarcan una variedad de temas que son desde las horas trabajadas, salario, la distribución física, entre otros aspectos, que el colaborador pueda desempeñar una labor eficiente o deficiente Jalagat (2017).

El valorar de forma económica o meritoria a una persona por el desempeño de sus labores forma parte del Reconocimiento personal y/o social Jalagat (2017).

Beneficios económicos es la remuneración que percibe un colaborador por una labor ejecutada, esto se calcula de acorde al cargo que desempeña dentro de la organización Jalagat (2017).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.3.1. Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo básica por que utilizará el método científico hipotético – deductivo, es decir cuando nace un inconveniente, inician supuestos que pueden ser estudiados.

Así mismo se dice que una investigación es cuantitativa cuando esta se aplica a una realidad específica De Souza (2017).

El nivel fue descriptivo – correlacional por que se levantó una opinión la cual busca describir a los encuestados en base a los plasmados en las dimensiones de las variables para profundizar la temática y se establece la relación entre ambas Ferreira et al. (2021).

##### **3.3.2. Diseño de Investigación**

La presente investigación será de forma no experimental y correlacional.

Una investigación que mide a dos variables que intervienen entre sí mediante una recolección y aplicación en un momento dado, se llaman investigación no experimental Ore (2019).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Gestión por procesos**

##### **Definición conceptual**

La gestión por procesos persigue en la mejora continua de actividades, la cual analiza de forma específica el trabajo Dirk et al. (2020).

##### **Definición operacional**

La gestión por procesos estudió a cada una de las dimensiones: planificación, ejecución, evaluación y realización y los indicadores.

##### **Indicadores**

Planificar, demarcar las actividades de la entidad y describir el mapeo de procesos del área.

Ejecución, instrumentos que ayuden a la ejecución de actividades planificadas.

Evaluación, seguimiento a las actividades programadas, cuantificar los resultados.

Realización, plantear soluciones correctivas, reconociendo las falencias en la entidad para poder implementar acciones que mejoren a los procesos.

## **Satisfacción laboral**

### **Definición conceptual**

Es la actitud de una persona hacia su área donde se desempeña: Interacción con las personas que la rodean en su trabajo; condiciones de trabajo, entre otros Pérez (2020).

Gorenak et al. (2020) mencionan que, percibieron la influencia de la mejora de los valores dentro de la empresa a consecuencia de las mejoras de la satisfacción laboral.

### **Definición operacional**

La satisfacción laboral estudiará cada una de las dimensiones las cuales han sido detalladas en la matriz de operacionalización y con indicadores.

### **Indicadores**

Significación en la tarea: Trabajo justo, tarea valiosa, gusto por el trabajo.

Condiciones de trabajo: Incomodidad con el horario, distribución física.

Reconocimiento personal y/o social: Aburrimiento por el trabajo compartido, limitaciones de trabajo, tareas mal percibidas.

Beneficios económicos: Insatisfacción del Salario.

### **Escala de medición**

La escala de ambas variables es ordinal, significando (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

## **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

### **3.3.1. Población**

Se trabajó con 20 trabajadores del área de infraestructura de la entidad, como población, según Echevarría (2016) refiere que, es la

cantidad global de personas que se desea analizar y que está dentro de los objetivos planteados.

**Criterios de Inclusión.** Han sido personas que laboran en laboran dentro de la entidad y a la vez dentro del área de estudio.

**Criterios de Exclusión.** Son el personal que labora en la entidad, pero que no tiene vínculo con el área de estudio, es por ello que no han sido considerados como parte de la población y muestra.

### **3.3.2. Muestra**

Keengwe y Onchwari (2019) refieren que, la muestra forma parte de lo que se quiere analizar ya puede ser animales, objetos, entre otros.

Se trabajó con el mismo número de colaboradores indicados en la población, como parte de la muestra.

Hardiana et al. (2019) mencionan que, la muestra, sirve para ver el vínculo que existe entre una variable u otra. Para este estudio se procederá a utilizar la encuesta.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo para esta investigación fue no probabilístico, porque la muestra hallada fue por conveniencia, y por ser una población pequeña se consideró el mismo tamaño para la muestra.

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

La encuesta, es una técnica que permite recolectar información de un lugar específico y está constituida por el personal del área a analizar, y se utilizó la encuesta

El instrumento fue un cuestionario, el cual estuvo conformado por cada una de las variables de estudio antes mencionadas, se utilizó el instrumento llamado cuestionario.

Respecto a la validez, estuvo a cargo de profesionales especialistas en la materia de investigación.

Los instrumentos deben ser claros y precisos para su rápida ejecución y debe existir coherencia y cohesión con lo que se investiga Amez (2018).

### **3.5. Procedimientos**

Una vez reconocido la cantidad de individuos a estudiar, será aplicado el instrumento y posteriormente serán procesados los datos por el programa estadístico SPSS, para luego poder ser interpretados y obtener las conclusiones y recomendaciones.

Mcnabb (2020) indica que, la recolección de información, es el proceso mediante el cual se obtiene los datos de las personas que han formado parte de la investigación

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

Una vez terminada la aplicación del instrumento, y teniendo toda la información correspondiente, se procedió a realizar mediante el programa SPSS el procesamiento de los datos recolectados.

Se utilizó la estadística descriptiva, recabándose información para posteriormente agruparla y realizar el análisis, finalmente, se interpretaron los datos obtenidos, mediante tablas, gráficos entre otros Gronmo (2019).

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos, tienen por finalidad proporcionarnos la información necesaria para que nuestra investigación se vea reflejada de manera positiva Pedraza (2018) tomándose en cuenta los siguiente:

Consentimiento de la entidad. La entidad proporcionó la autorización para la investigación en curso.

Confidencialidad. La información que se recolectó fue exclusivamente para los fines de estudio pertinentes.

Libre participación. Fue de manera voluntaria la aplicación del cuestionario en los colaboradores.

Anonimidad. Los datos obtenidos fueron resguardados de forma anónima.

La investigación se regirá a los códigos de ética de la Universidad Cesar Vallejo, así como respetar las normas APA séptima edición en citas y porcentaje de similitud menor al 25 %. Por último, se tomó como referencia la resolución del consejo universitario N°110-2022-VI-UCV.

#### IV. RESULTADOS

Los cuadros de resultados que se detallan a continuación son producto del trabajo aplicado en campo al personal seleccionado, el cual nos permitirá corroborar los objetivos planteados inicialmente.

Como resultado del objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe, se obtiene lo siguiente.

**Tabla 1**

***Resultados de prueba de normalidad***

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	0,352	20	0,000	0,724	20	0,000
Satisfacción laboral	0,148	20	0,200*	0,988	20	0,824

*Nota:* Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 01 indica los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk en donde muestra el valor de significancia menor al 0.05%, por lo cual es una distribución no paramétrica, en consecuencia, la prueba de correlación apropiada a utilizar será Rho Sperman.



**Tabla 2*****Prueba de correlación entre la gestión por procesos y la satisfacción laboral***

		<b>Gestión por procesos</b>	<b>Satisfacción laboral</b>	
Rho de Spearman	Gestión por	Coeficiente de correlación	1,000	0,675**
	Procesos	Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	20	20
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,675**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	20	20

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 02 se muestran los resultados de las variables estudiadas, siendo el coeficiente de correlación de Rho Spearman de la variable Gestión por Procesos está relacionada con la variable Satisfacción Laboral 0,675\*\* y con una significación bilateral de 0,01 valor por debajo del 0,05, dicho valor nos indica que existe una relación significativa entre las variables; llegando a aceptarse la hipótesis inicial.

**Identificar la gestión por procesos en el área de infraestructura de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe.**

**Tabla 3**

***Resultados de la variable gestión por procesos***

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Insatisfecho	14	70
Satisfecho	6	30
Total	20	100

*Nota:* Cuestionario aplicado

La tabla 03, se detallan los resultados de la variable Gestión por Procesos en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, se evidencia que 70% (14 trabajadores) indican su insatisfacción con esta variable y el 30% (6 trabajadores) indicaron que encuentran satisfechos con la variable de estudio. De este cuadro y figura se resalta que los trabajadores se encuentran en su gran mayoría insatisfechos.

**Diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de infraestructura de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe.**

**Tabla 4**

***Resultados de la variable satisfacción laboral***

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Insatisfecho	14	70
Satisfecho	6	30
Total	20	100

*Nota:* Cuestionario aplicado

La tabla 04, se detallan los resultados de la variable Satisfacción Laboral en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, se evidencia que 70% (14 trabajadores) indican su insatisfacción con esta variable y el 30% (6 trabajadores) indicaron que encuentran satisfechos con la variable de estudio. De este cuadro y figura se resalta que los trabajadores se encuentran en su gran mayoría insatisfechos con la Satisfacción Laboral.

**Tabla 5****Resultados de la dimensión condiciones de trabajo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Insatisfecho	15	75
Satisfecho	5	25
Total	20	100

*Nota:* Cuestionario aplicado

La tabla 05, se detallan los resultados de la dimensión Condiciones de trabajo en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, donde se evidencia que un 75% (15 personas) indican su nivel de insatisfacción con esta dimensión y el 25% (5 personas) indican su nivel de satisfacción con esta dimensión. Esta figura nos muestra que la gran mayoría de trabajadores se encuentran insatisfechos con las condiciones de trabajo.

**Tabla 6*****Resultados de la dimensión reconocimiento personal y/o social***

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Insatisfecho	16	80
Satisfecho	4	20
Total	20	100

*Nota:* Cuestionario aplicado

La tabla 06, se detallan los resultados de la dimensión reconocimiento personal y/o social en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, se evidencia que un 80% (16 personas) indican su nivel de insatisfacción con esta dimensión y un 20% (4 personas) indican su nivel de satisfacción con esta dimensión. Esta figura nos indica que la mayoría del personal están insatisfecha con el reconocimiento persona y/o social.

**Tabla 7****Resultados de la dimensión beneficios económicos**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Insatisfecho	14	70
Satisfecho	6	30
Total	20	100

*Nota:* Cuestionario aplicado

La tabla 07, detallan los resultados de la dimensión beneficios económicos en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, se evidencia que el 70% (14 personas) indican su nivel de insatisfacción con esta dimensión y un 30% (6 personas) indican su nivel de satisfacción con esta dimensión. Esta figura nos indica que la mayoría del personal está insatisfecho con los beneficios económicos que les otorga la entidad por su trabajo.

**Establecer la relación entre la gestión por procesos y dimensión ejecución en el área de infraestructura de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe.**

**Tabla 8**

***Relación entre la gestión por procesos y la dimensión ejecución***

			<b>Gestión por Procesos</b>	<b>Ejecución</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión por Procesos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	<b>Ejecución</b>	Coeficiente de correlación	,948**	
		Sig. (bilateral)	1,000	
		N	,000	.
		20	20	

*Nota: \*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 08, se puede apreciar que la correlación entre la variable gestión por procesos y la dimensión ejecución es de 0,948\*\* y con una significación bilateral de 0,00 valor por debajo de 0,05 este valor nos indica una correlación fuerte. Motivo por el cual se acepta la tercera hipótesis alterna.

**Tabla 9*****Resultados de la dimensión ejecución***

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Insatisfecho	17	85
Satisfecho	3	15
Total	20	100

*Nota:* Cuestionario aplicado

La tabla 09, se detallan los resultados de la dimensión ejecución en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, se evidencia que el 85% (17 personas) indican su nivel de insatisfacción con esta dimensión y un 15% (3 personas) indican su nivel de satisfacción con esta dimensión. Esta figura nos indica que existe una elevada insatisfacción por parte de los trabajadores del área de estudio con la etapa de ejecución de actividades.



**Identificar el nivel de satisfacción en la etapa de planificación de la Gestión por Procesos en el área de infraestructura de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe.**

**Tabla 10**

***Resultados de la dimensión planificación***

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
Insatisfecho	13	75
Satisfecho	7	25
Total	20	100

*Nota:* Cuestionario aplicado

La tabla 10, se detallan los resultados de la dimensión Planificación en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, se evidencia que el 75% (13 personas) indican su nivel de insatisfacción con esta dimensión y un 15% (7 personas) indican su nivel de satisfacción con esta dimensión.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio es de gran importancia, pues al día de hoy la gestión por procesos es vital en cada una de las organizaciones en donde se aplica, pues ayuda a tener mayor eficacia y eficiencia, lo que repercute para tener una buena satisfacción laboral.

Con los cambios que se están realizando en la gestión pública en el Perú, es importante aplicarlo en la entidad en donde se está llevando a cabo el estudio, con fin de mejorar los procesos y mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, es por ende que a continuación se detallaran los resultados encontrados y se procederá a hacer la discusión con otros estudios que guardan similitud con las variables de estudio

La investigación nos arrojó los siguientes resultados pues en la tabla 02 se muestran los resultados de las variables estudiadas, siendo el coeficiente de correlación de Rho Spearman de la variable Gestión por Procesos está relacionada con la variable Satisfacción Laboral 0,675\*\* y con una significación bilateral de 0,01 valor por debajo del 0,05, dicho valor nos indica que existe una relación significativa entre las variables; llegando a aceptarse la hipótesis inicial.

Estos resultados guardan similitud con lo encontrado por Juárez (2022) quien utilizando Rho Spearman, indica que existe relación entre las variables pues su valor de Rho es de 0,644\*, lo que indica que las variables están vinculadas entre sí y dependen una de otra, además recomienda establecer capacitaciones y metas a los trabajadores para que estos estén motivados y desarrollen su trabajo de manera eficaz.

Finalmente recomienda reuniones de los gerentes y colaboradores a fin de conocer cómo está la satisfacción laboral dentro de la entidad y se puedan establecer mejoras oportunas, también realizar una distribución física adecuada de las oficinas del área de logística a fin de que sean ambientes ergonómicos, que brinden seguridad para laboral, implementar herramientas de mejora continua (hojas de verificación, Ishikawa, Pareto, entre otros)

Igualmente, en su investigación efectuada por Huaquipaco y Navarro (2018) guardan similitud con la investigación presente, pues obtuvo como resultado que es de forma positiva pues las variables están relacionadas de manera positiva al aumentar una variable repercutirá en la segunda variable, además recomienda aplicar charlas dentro de la entidad pues esto ayudará a que el personal esté en constante actualización y además el personal debe ser reconocido por sus buenas labores efectuadas en sus áreas de trabajo.

Por último, recomienda implicación directa de los altos directivos en la aplicación de un programa de desempeño laboral, el cual tendrá consigo que los colaboradores obtengan mejoras en su trabajo, motivación, reconocimiento y bonos, entre otros.

De la misma manera se tiene la investigación de Crivillero et al. (2022) quien obtuvo como resultado que las variables están relacionadas y por último indica que el clima laboral incide en los empleados mediante la satisfacción laboral.

También se tiene la investigación realizada por Mondragón (2018) quien obtuvo resultados que concuerdan con la investigación efectuada, llegó a tener como resultado que si existe vínculo significativo entre las variables antes mencionadas.

Finalmente recomienda al área de recursos humanos de dicha institución, que debe implementar talleres de socialización, sensibilización respecto al clima y cultura organizacional para que esto repercutirá positivamente en los colaboradores de la institución, por otra parte, también indica establecer planes de reconocimiento a los colaboradores que obtengan un desempeño laboral óptimo, ya sea de manera económica o mediante resoluciones emitidas por la institución.

De la misma manera se tiene la investigación realizada por Flores y Núñez (2021) quienes obtuvieron resultados similares a los encontrados en la investigación en curso, indica que la gestión por procesos es un proceso eficaz y trabajoso en el sector público, además los encuestados manifiestan que no todas las entidades del sector público siguen con lo que involucra la norma para su implementación, la defensoría del pueblo arrojó como resultado que no cumple con la implementación de las 3 fases del proceso de implementación según norma técnica vigente, recomienda

que la entidad de estudio cuenta con los medios adecuados para difundir los procesos de manera interna y externa, pero no se logra explotar al máximo.

Así mismo estos resultados también concuerdan con los resultados encontrados por Juárez (2022) lo que indican que en un 75% los colaboradores están insatisfechos y solo un 25% están contentos con la gestión por competencias, además obtuvo un valor de Rho de Spearman 0,901, lo que este valor indica que existe relación entre las variables de estudio. Recomienda para mejorar dentro de una organización es prioridad establecer un adecuado la Gestión de perfiles y capacitación al personal para que efectúe su trabajo de manera óptima.

También se recomienda hacer una reactualización del MOF y ROF de la entidad a fin de concretar que exista mejor comunicación, además que se debería contratar una empresa para una evaluación del personal que labora.

De la misma manera también estos los resultados coinciden con lo encontrado por de Cueto (2018) quien llegó a obtener como resultado 0,634 lo que indica que existe vínculo entre las variables antes mencionadas.

Finalmente, nuestros resultados tienen similitud con la investigación de Xuejiao (2018) en China, quien obtuvo como resultado que las dos variables estudiadas están vinculadas de forma positiva. Además, manifiesta como recomendación que emplear la flexibilidad laboral en una organización ayuda obtener una mejor perspectiva del empleado del apoyo organizacional y esto ayudará que el empleado efectúe mejor sus tareas encomendadas.

De la misma manera se tiene en la tabla 03 los resultados del objetivo específico número 1, en donde se detallan los resultados de la variable Gestión por Procesos en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, se evidencia que 70% (14 trabajadores) indican su insatisfacción con esta variable y el 30% (6 trabajadores) indicaron que encuentran satisfechos con la variable de estudio. De este cuadro y figura se resalta que los trabajadores se encuentran en su gran mayoría insatisfechos.

Para estos resultados obtenidos se tiene la investigación realizada por Carrión (2019) quien obtuvo resultados similares a la investigación que se está ejecutando: lo

que indica que un 64% de los clientes manifiesta que los servicios que tiene la facultad de la universidad no son eficientes, por lo que recomienda mejorar los procesos de atención al cliente, mediante la gestión por resultados, la que tendrá una mejora en la satisfacción de los clientes.

Para el objetivo específico número 02 se muestran los resultados de la tabla 04, en donde se detallan los resultados de la variable Satisfacción Laboral en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, se evidencia que 70% (14 trabajadores) indican su insatisfacción con esta variable y el 30% (6 trabajadores) indicaron que encuentran satisfechos con la variable de estudio. De este cuadro y figura se resalta que los trabajadores se encuentran en su gran mayoría insatisfechos con la Satisfacción Laboral.

Estos resultados realizados en Cutervo por Benites (2022) guardan similitud con nuestros resultados obtenidos, pues encontró que dentro de la entidad las dos variables de estudio son vistas de manera negativa pues, no existe factores que los motiven a destacar dentro de su área de trabajo, además recomienda fortalecer la dimensión comportamiento de los colaboradores, pues de esta manera ellos pueden sentirse contentos con el clima laboral, implementar capacitaciones de acorde al área de trabajo para potenciar a cada trabajador de forma que cada uno crezca profesionalmente.

Finalmente recomienda la difusión de políticas de mejoras: motivación, incentivos y reconocimientos, entre otros.

Así como también en la investigación de Ababe y Getachew (2019) quienes obtuvieron resultados que concuerdan con la investigación en curso es así que llego a obtener como resultados que un gran número de trabajadores (49,1%) afirmó que la motivación es el estímulo prospectivo para el desempeño seguido de obtener reconocimiento (39,5%) e incentivos económicos (37,3%). Los trabajadores del centro médico público describieron mayoritariamente la motivación en términos de estímulo prospectivo (49,3%). Por otro lado, obtener premio (81,8%) fue la descripción

dominante de la motivación del centro médico privado, así como también que la mayoría (64,1%) de los trabajadores percibieron la motivación como motivadores.

Por otra parte se tiene la investigación que obtuvo como resultado que todas las partes involucradas deben prestar mayor concentración para la mejora del ambiente de trabajo, pues esto tiene incidencia en la productividad de la empresa, finalmente recomiendan que la empresa pueda mejorar la satisfacción laboral mediante la introducción de sistemas tales como arreglos de trabajo flexibles, políticas de licencia favorables, oportunidades de capacitación, ambiente de trabajo seguro, seguridad o continuidad laboral, beneficios flexibles, entre otros Abdul et al. (2019).

También se tiene la investigación que no guarda similitud pues indica que el 65% de los trabajadores el sistema BPM es complicado para ellos, por lo que recomiendan implementar capacitaciones como cursos de especialización, diplomados, talleres, entre otros que les permitan desarrollar mejor su trabajo y crecer profesionalmente y así crear un ambiente de trabajo agradable y se sientan apreciados por su empleador Shahzadi et al. (2021).

Asimismo, Dongoran et al. (2020) llegando a obtener como resultado que la forma del liderazgo, motivación y la capacidad laboral tienen incidencia en la satisfacción del personal y también en el desempeño laboral, pues el liderazgo dentro de una organización es vital, pues es el reflejo que tienen los empleados y motivación, Finalmente recomiendan implementar de forma inmediata la construcción de un ambiente amplio donde se sientan cómodos los colaboradores, pues actualmente la distribución física de las oficinas es reducida, por otro lado recomiendan mayor equidad con el salario entre colaboradores, pues muchos desempeñan las mismas funciones y obtienen diferentes salarios, lo que ocasiona descontento entre los colaboradores.

Por último, se tiene el resultado del objetivo específico 3, el cual muestra que en la tabla 08, la correlación entre la variable gestión por procesos y la dimensión ejecución es de 0,948\*\* y con una significación bilateral de 0,00 valor por debajo de

0,05 este valor nos indica una correlación fuerte. Motivo por el cual se acepta la tercera hipótesis alterna.

Para este resultado se tiene la investigación de Juárez (2022) quien obtuvo como resultado, datos que guardan similitud, con lo encontrado, pues indica que existe un valor de correlación 0,819\*\*, lo que indica que el vínculo es fuerte entre ambas variables, por lo que también acepta su hipótesis específica.

Finalmente, según Rodríguez (2018) nos indica que, el realizar, es el momento en donde se ejecuta alguna actividad/tarea.

Esta etapa es importante dentro de la gestión por procesos, pues además ayudará a que dentro de la entidad se mejoren y se tenga una mejor satisfacción laboral.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe relación entre las variables gestión por procesos y satisfacción laboral, siendo el valor Rho Spearman de 0,675\*\* y con una significación bilateral de 0,01 valor por debajo del 0,05, dicho valor nos indica que existe una relación significativa entre las variables; llegando a aceptarse la hipótesis inicial.
2. Se identificó la variable gestión por procesos en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, la que evidencia que 70% (14 trabajadores) indican su insatisfacción con esta variable y el 30% (6 trabajadores) indicaron que encuentran satisfechos con la variable de estudio. De este cuadro y figura se resalta que los trabajadores se encuentran en su gran mayoría insatisfechos.
3. Se diagnosticó la variable Satisfacción Laboral en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, en donde se evidencia que 70% (14 trabajadores) indican su insatisfacción con esta variable y el 30% (6 trabajadores) indicaron que encuentran satisfechos con la variable de estudio. De este cuadro y figura se resalta que los trabajadores se encuentran en su gran mayoría insatisfechos con la Satisfacción Laboral.
4. Finalmente se verifico que la correlación entre la variable gestión por procesos y la dimensión ejecución es de 0,948\*\* y con una significación bilateral de 0,00 valor por debajo de 0,05 este valor nos indica una correlación fuerte. Motivo por el cual se acepta la tercera hipótesis alterna.
5. Existe una gran cantidad de insatisfacción respecto a la etapa de planificación dentro de la gestión por procesos: siendo que el 75% (13 personas) indican su nivel de insatisfacción con esta dimensión y un 15% (7 personas) indican su nivel de satisfacción con esta dimensión; esta etapa es importante dentro del área puesto que es la que orienta a como se deben desarrollar las actividades.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al sub gerente del área de infraestructura y también al encargado del área de recursos humanos implementar programas de capacitación al personal en temas de satisfacción laboral, a su vez implementar un programa de plan de incentivos monetarios y no monetarios.
2. Así mismo se recomienda al sub gerente del área de infraestructura y también al encargado del área de recursos humanos implementar programas de capacitaciones en sistemas de gestión de calidad, pues esto ayudara a que los colaboradores tengan una mejor percepción acerca de la gestión por procesos.
3. También, se recomienda al sub gerente establecer un cronograma de reuniones con el jefe del área y el área de recursos humanos, con el resto del personal con el propósito de poder ver el nivel de satisfacción laboral que existe dentro del área y así poder plantear mejoras, con el fin de obtener un clima laboral adecuado.
4. Por último, se recomienda la mejora y actualización del MOF Y ROF de la municipalidad, así mismo contratar una consultoría externa para profundizar el análisis realizado en la presente investigación.

## REFERENCIAS

- Ababe, D., & Getachew, Z. (2019). Work motivation and its effects on organizational performance: the case of nurses in Hawassa public and private hospitals: Mixed method study approach. *BMC Research Notes*, 12(1), 213. <https://doi.org/10.1186/S13104-019-4255-7>
- Abdul, K, Syed, U & Maryland N. (2019). Business process modeling, implementation, analysis, and management: the case of business process management tolos. *Business Process Management Journal*, vol. (27), N°1. p. 145 – 183. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-06-2018-0168>
- Akca, M., & Küçükoğlu, M. (2020). Relationships between mental workload, burnout, and job performance: a research among academicians. In *Evaluating Mental Workload for Improved Workplace Performance* (pp. 49-68). IGI Global. <https://www.igi-global.com/chapter/relationships-between-mental-workload-burnout-and-job-performance/243593>
- Amez, D. (2018). La gestión por procesos desde la percepción de los trabajadores de la Ugel 05, SJL –Lima- 2018, (Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo – Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27935>
- Arquello. A, Llumiguamom P., Galvinez., C., & Torres., L. (2020). Business Administration. Core items. Infinite Study. [https://books.google.com.pe/books?id=zLgoEAAAQBAJ&dq=definicion+de+planificacion+libros+2020&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=zLgoEAAAQBAJ&dq=definicion+de+planificacion+libros+2020&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M., & Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Http://Www.Editorialmanager.Com/Cogentbusiness*, 7(1), 1801961. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1801961>

- Badakhshan, P., Conboy, K., Grisold, T. and vom Brocke, J. (2020). Agile business process management: A systematic literature review and an integrated framework. *Business Process Management Journal*, vol. (4), N° 3. p.7 -8. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-12-2018-0347>
- Benites, G. (2022). El clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo [, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80532/Benites\\_G\\_LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80532/Benites_G_LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrión, G. (2019). Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019[, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/ozb6l>
- Capurro, A. y Noa, K. (2019). Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones. (Tesis de Maestría - Universidad Tecnológica del Perú - Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12867/211>
- Carrasco, T, Día., D. (2020). Relación entre satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C., Chiclayo 2020. [Universidad Privada Juan Mejía Baca]. <http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/317/1/CARRASCO%20TANIA%20%26%20D%C3%8DAZ%20DANIEL%20-%20TESIS.pdf>
- Coallier, J. (2017). Employee Job Performance Evaluation Form Book. CreateSpace Independent Publishing Platform. [https://books.google.com.pe/books?id=PgUZtAEACAAJ&dq=job+performance+books&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=PgUZtAEACAAJ&dq=job+performance+books&hl=es&sa=X&redir_esc=y)

- Cruz, L. (2020). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del molino El Triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo. (Tesis de Maestría - Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo – Perú). [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2568/1/TL\\_SalazarSa%cc%81nchezDiego.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2568/1/TL_SalazarSa%cc%81nchezDiego.pdf)
- Danilova, K.B. (2019). Process owners in business process management: a systematic literature review. *Business Process Management Journal*, vol. (1), N° 1. p. 7 -8. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-05-2017-0123>
- De Souza Minayo, M. (2017). Limits and possibilities to combine quantitative and qualitative approaches. *Qualitative versus Quantitative Research*. BoD – Books on Demand: EE. UU. <https://cutt.ly/QOpLs64>
- Diario Gestión (2022). Picanterías arequipeñas se revientan y apuestan por digitalizar sus procesos. *Diario Gestión*. p. 1. <https://gestion.pe/economia/empresas/picanterias-arequipenas-se-reinventan-y-apuestan-por-digitalizar-sus-procesos-noticia/>
- Dirk, F., Chiara, G., Jörg, B, Marlon, D. (2020). *Business Process Management*. Primavera Naturaleza. [https://books.google.com.pe/books?id=wSz7DwAAQBAJ&dq=Process+management+2020&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=wSz7DwAAQBAJ&dq=Process+management+2020&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Dongoran, A. P., & Wibowo, R. P. (mayo, 2020). Analysis of effect of leadership style, work motivation and work ability to employee satisfaction in increasing performance of harvesters. In *IOP Conference Series*, vol. (5), N°3. p. 15 – 16. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/801/1/012073/meta>
- Dunas, M., La Rosa, M., Mendling, J., Reijers, H., (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Primavera. <https://n9.cl/us27e>

Echevarría, H. (2016). Quantitative research designs in psychology and education. Fourth quarter: Argentina. <http://www.unirioeditora.com.ar/wpcontent/uploads/2018/10/978-987-688-166-1.pdf>

Fernández, A. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán - Periodo 2018. (Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo – Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35952>

Ferreira, R., Teixeira, G., & Peternelli, L. A. (2021). Kennard Stone method outperforms the random sampling in the selection of calibration simples in SNPs and NIR data. *Ciencia Rural*. <https://doi.org/10.1590/0103-8478cr20201072>

Flores, H. (2021). Gestión por procesos en la gestión educativa de la I.E. Virgo Potens - UGEL 03, 2020. (Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo – Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58955>

Flores, S. P., Nuñez, L. A., (2021). Management by processes in the framework of the Modernization of Public Management in Peru. *Revista de investigación científica y tecnológica Ipha Cintauri*, Vol. (2), N° 3. p. 2 – 3. [file:///C:/Users/TREBOL/Downloads/Gestion\\_por\\_procesos\\_en\\_el\\_marco\\_de\\_la\\_Modernizaci.pdf](file:///C:/Users/TREBOL/Downloads/Gestion_por_procesos_en_el_marco_de_la_Modernizaci.pdf)

Gonzales, J., Rodríguez, M. (2019). Strategic planning practical manual. Ediciones Díaz de Santos. [https://books.google.com.pe/books?id=kGzWDwAAQBAJ&dq=definicion+de+planificacion+libros&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=kGzWDwAAQBAJ&dq=definicion+de+planificacion+libros&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Gorenak, M., Edelheim, J. R., & Brumen, B. (2020). The influence of organizational values on job satisfaction of employees. *Human Systems Management*, 39(3),

329-343.<https://content.iospress.com/articles/human-systems-management/hsm190781>

Gronmo, S. (2019). Social research methods: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches. SAGE Publications Ltd: Noruega. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/social-research-methods/book260564>

Hardiana, N., Widoretno, S., & Dwiastuti, S. (2019). Instructional Technique Question Application in Stage of Deciding in Project Based Learning to Increase Score Concept Map. In Journal of Physics: Conference Series, vol. (1241), N° 1. p. 12 - 30. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1241/1/012030>

Huaquipaco, V., Navarro, L. (2019). “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018”. (Tesis – Universidad Técnica del Perú– Arequipa). [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco\\_Luis%20Navarro\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco_Luis%20Navarro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jalagat, R. (2017) Determinants of Job Stress and Its Relationship On Employee Job Performance. American Journal Of Managment Science And Engineering, 2 (1), 1-10. [https://www.researchgate.net/publication/313887881\\_Determinants\\_of\\_Job\\_Stress\\_and\\_Its\\_Relationship\\_on\\_Employee\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/313887881_Determinants_of_Job_Stress_and_Its_Relationship_on_Employee_Job_Performance)

Juarez, M. (2022). Gestión por procesos para la satisfacción laboral de la unidad de logística en una municipalidad distrital de Chiclayo [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78458>

- Juarez, J. (2022). Gestión por competencias y satisfacción laboral en la gerencia de desarrollo urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78472>
- Keengwe. J., Onchwari, G. (2019). Handbook of Research on Assessment Practices and Pedagogical Models for Immigrant Students. IGI Globa. [https://books.google.com.pe/books?id=W\\_adDwAAQBAJ&dq=Research+methodology+in+social+pedagogy+\(qualitative+advance+and+mixed+models&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=W_adDwAAQBAJ&dq=Research+methodology+in+social+pedagogy+(qualitative+advance+and+mixed+models&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Lamine, E., Thabet, R., Sienou, A., Bork, D., Fontanili, F., & Pingaud, H. (Enero, 2020). BPRIM: An integrated framework for business process management and risk management. Computers in Industry, vol. (815), N°6. p. 15 – 24. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2020.103199>.
- Llanca, P. (2019). Estrategias De Satisfacción Laboral Para La Mejora En El Desempeño De Los Operadores De La Empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018. (Tesis de Pregrado - Universidad de Lambayeque– Perú). <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/291/1/TESIS%20LLANCA%20S%20P%20FINAL.pdf>
- López, C., Chávez, A., Peña, M & Guevara, J. (2018). Value Perceived By The Employee Regarding His Job Satisfaction. International Administration & Finance Magazine, vol. (11), N°2. p. 95 – 105. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3244116](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3244116)
- Marquina, K., Cortez, D. (2021). Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Chancay y SBS “DR. Hidalgo Atoche López”, 2021 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74586>

- Mardhotillah, R. R., Karya, D. F., Saadah, C., & Rasyid, R. A. (mayo, 2021). The antecedents of employee's performance: case study of Nahdlatul Ulama University of Surabaya. Indonesia. In IOP Conference Series, vol. (747), N°1. p. 2 – 7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/747/1/012112/meta>
- Mercia, Gunawan, Alijato & Inayatulloh (2018) The effect mechanism of work flexibility on employee job satisfaction. In Journal of Physics: Conference Series IOP, vol (978), N° 1. p. 1 - 2. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/978/1/012035#back-to-top-target>
- Mondragón, L. (2018). Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota [, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/wpvfl>
- McNabb, D. (2020). Research methods for political science: quantitative, qualitative and mixed method approaches. Routledge. [https://books.google.com.pe/books?id=1GQPEAAAQBAJ&dq=Research+methods+for+political+science:+quantitative,+qualitative+and+mixed+method+approaches&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=1GQPEAAAQBAJ&dq=Research+methods+for+political+science:+quantitative,+qualitative+and+mixed+method+approaches&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Olunfuniniyi, O. (2019). Work environment as correlate of employees' job performance and self-esteem in Dangote Flour Mills Plc, Ilorin. Journal of Chemical Information and Modeling. <https://www.ajol.info/index.php/ifep/article/view/190493>
- Ore, J. (2019). Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018. (Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo – Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3913>



Pedraza, N (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. Revista lasallista de investigación. [https://www.researchgate.net/publication/328918148\\_Organizational\\_climate\\_and\\_its\\_relation\\_with\\_the\\_Jobs\\_satisfaction\\_levels\\_from\\_human\\_capital\\_insight](https://www.researchgate.net/publication/328918148_Organizational_climate_and_its_relation_with_the_Jobs_satisfaction_levels_from_human_capital_insight)

Pérez, R., Seca, v., y Pérez, I. (2020). Cientific investigation methodology. Editorial Maipue: Argentina. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/138497>

Pimentel, V. (2018). La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017 [tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. ¿Repositorio Institucional [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2696/TRAB.SU\\_F.PROF\\_Adriana%20Patricia%20Pimentel%20Vargas.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2696/TRAB.SU_F.PROF_Adriana%20Patricia%20Pimentel%20Vargas.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Prajogo, D., Toy, J., Bhattacharya, A., Oke, A., & Cheng, T. C. E. (febrero, 2018). The relationships between information management, process management and operational performance: Internal and external contexts, vol. (199), N°2. p. 95 – 103. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.02.019>

Rosa, F., Stefano, S., Lara, L., & Bernardim, L. (2021). Public employment and income policies in Paraná and their effectiveness. Interactions (Large field). Interacoes Magazine, vol. (23), N° 2. p. 73 – 82. <https://doi.org/10.20435/inter.v22i2.2661>

Rodríguez, R. (2018). Strategic planning. Clube de Autores. [https://books.google.com.pe/books?id=HSh6DwAAQBAJ&dq=definicion+de+planificacion+libros&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=HSh6DwAAQBAJ&dq=definicion+de+planificacion+libros&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Salunkhe, U., Rajan, B. and Kumar, V. (2021). Understanding firm survival in a global crisis. *International Marketing Review*, vol. (18), N°2. p. 1654 – 1659.  
<https://doi.org/10.1108/IMR-05-2021-0175>

Shahzadi, A., Li, S., Sahibzada, UF, Malik, M., Khalid, R. y Afshan, G. (2021). The dynamic relationship of knowledge management processes and project success: modeling the mediating role of knowledge worker satisfaction. *Business Process Management Journal*, vol. (27), N°6. p. 1657 – 1676.  
<https://doi.org/10.1108/BPMJ-08-2021-0500>

Soroya, S. H., Sarwar, T., & Soroya, M. S. (2022). Information professionals' quality of work-life and its impact on their job performance. *Library Management*. Obtenido de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-08-2021-0071/full/html>

Tsigkas, A. (2020). *The Modern Lean Enterprise*. naturaleza primaveral.  
[https://books.google.com.pe/books?id=fVxaEAAQBAJ&dq=Tsigkas+2020&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=fVxaEAAQBAJ&dq=Tsigkas+2020&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Xuejjiao (2018) The effect mechanism of work flexibility on employee job satisfaction. In *Journal of Physics: Conference Series IOP*, vol (1053), N° 1. p. 467 - 501.  
<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1053/1/012105>

Zuhaira, B. and Ahmad, N. (2021). Business process modeling, implementation, analysis, and management: the case of business process management tolos. *Business Process Management Journal*, vol. (27), N°1. p. 145 – 183.  
<https://doi.org/10.1108/BPMJ-06-2018-0168>

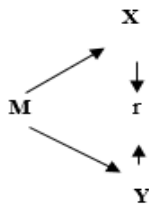
## ANEXOS

**Tabla: Matriz de Operacionalización de variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por Procesos	La gestión por procesos persigue en la mejora continua de actividades, la cual analiza de forma específica el trabajo (Vasquez,2020).	La gestión por procesos estudiara a cada una de las dimensiones: planificación, ejecución, evaluación y realización; y como indicadores definir actividades del área, elaborar instrumentos de intervención de las actividades programadas encuestas, entre otros.	Planificación	Definir las actividades del área de infraestructura	Escala de Likert Ordinal: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Elaborar el mapeo de procesos del área de Infraestructura	
			Ejecución	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades programadas encuestas	
				Ejecutar acciones para la realización de las actividades programadas indicadores, tomar tiempos de las actividades	
			Evaluación	Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades programadas	
				Medir los resultados de cumplimiento programado	
			Realización	Analizar las causas potenciales de la problemática	
				Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades del área de infraestructura	
				Implementar acciones de mejora a los procesos para el funcionamiento del área de infraestructura	
			Satisfacción Laboral	Es la actitud de una persona hacia su área donde se desempeña: Interacción con las personas que la rodean en su trabajo; condiciones de trabajo, entre otros (Pérez, 2020).	
Tarea valiosa					
Gusto por el trabajo					
Condiciones de trabajo	Distribución física				
	Incomodidad con el horario				
Reconocimiento personal y/o social	Aburrimiento por el trabajo compartido				
	Limitación de trabajo				
	Tareas mal percibidas				
Beneficios económicos	Insatisfacción del salario				

**Tabla: Matriz de consistencia**

**Título:** Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	ENFOQUE/ NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TECNICA/ INSTRUMENTO
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo Principal</b>	Existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción laboral en el área de Infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe	V1: Gestión por Procesos	<p><b>Unidad de Análisis</b> Todos los trabajadores del área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe</p> <p><b>Población</b> Los trabajadores del área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe</p> <p><b>Muestra</b> 20 trabajadores del área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> El tipo de Investigación es Cuantitativa</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Es de tipo No Experimental, transversal correlacional</p> 	<p><b>Técnica:</b> - Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> - Cuestionario de gestión por procesos - Cuestionario de satisfacción laboral</p> <p><b>Metodos de Análisis de Investigación:</b> Analítico Deductivo</p>
<p><b>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción laboral en el área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe?</b></p>	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe.</p>					
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre planificación y satisfacción laboral?</li> <li>¿Qué relación existe entre ejecución y satisfacción laboral?</li> <li>¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la dimensión ejecución en el área de infraestructura?</li> </ol>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar la gestión por procesos en el área de infraestructura de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe</li> <li>Diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de infraestructura de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe</li> <li>Establecer la relación entre la gestión por procesos y la dimensión ejecución en el área de infraestructura de una municipalidad de la provincia de Ferreñafe</li> <li>Identificar el nivel de satisfacción en la etapa de planificación de la gestión por procesos</li> </ol>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre la planificación y la satisfacción laboral</li> <li>Existe relación entre ejecución y satisfacción laboral</li> <li>Existe relación entre gestión por procesos y la dimensión ejecución</li> <li>Existe apreciación del nivel de satisfacción en la etapa de planificación de la gestión por procesos</li> </ol>	V2: Satisfacción Laboral			

**Instrumento de recolección de datos**  
**Cuestionario de Gestión por Procesos**

a. Introducción

A continuación, leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Gestión por procesos en el área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe.

b. Indicaciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

Calificación	Puntuación
Nunca	1
Casi Nunca	2
Alguna Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	Pregunta	Alternativas				
		1	2	3	4	5
1	Identifica con frecuencia los problemas que afectan el desarrollo de las actividades en el área de Infraestructura					
2	Identifica las funciones y responsabilidades de los trabajadores del área de Infraestructura					
3	Ha tomado la iniciativa de realizar o participar de una evaluación o mejoramiento en el área de Infraestructura					
4	Considera que el área de Infraestructura programa actividades y eventos relacionados a sus funciones para el mejoramiento de la función pública					
5	Identifica los servicios que ofrece a cada una de las áreas					
6	Ha participado en alguna reformulación de actividades para la mejora de trabajo en equipo					
7	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del área					

8	Existen guías o protocolos sobre las funciones de las áreas y equipos de trabajo					
9	Considera la necesidad de un manual de procedimiento para atender al usuario externo e interno					
10	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según el área y equipo de su competencia					
11	Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades en el área de Infraestructura					
12	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores del área de Infraestructura					
13	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas					
14	Se realizan auditorías internas a las actividades propias del área de Infraestructura					
15	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios					
16	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas					
17	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda el área de Infraestructura					
18	Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos críticos o de holgura					
19	Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias					
20	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción de los usuarios					

## Cuestionario satisfacción laboral

a. Introducción

A continuación, leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Satisfacción Laboral en el área de infraestructura en una municipalidad de la provincia de Ferreñafe.

b. Indicaciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

Calificación	Puntuación
Nunca	1
Casi Nunca	2
Alguna Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	Pregunta	Alternativas				
		1	2	3	4	5
1	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
2	Me siento útil con la labor que realizo					
3	Me complace los resultados de mi trabajo					
4	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
5	Me gusta el trabajo que realizo					
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
7	Me gusta la actividad que realizo					
8	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
9	El ambiente donde trabajo es confortable					
10	Me disgusta mi horario					
11	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					

13	El horario de trabajo me resulta incómodo					
14	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa					
15	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
16	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
17	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
18	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
19	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
20	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					



## Primera validación del instrumento por juicio de expertos

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una  
Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la gestión por procesos

#### 3. TESISISTA:

Br.: Sáenz Coronel Cinthia Melissa

#### 4. DECISION:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de Octubre de 2022



Mg. Gestión Pública  
Ing. Ángel Waldir Aguilar Quintana  
DNI: 73635899

EXPERTO

FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión por Procesos	Planificación	Definir las actividades de área de infraestructura	Identifica con frecuencia los problemas que afectan el desarrollo de las actividades en el área de infraestructura	X		X		X		X				
			Identifica las funciones y responsabilidades de los trabajadores del área de infraestructura	X		X		X		X				
			Ha tomado la iniciativa de realizar o participar de una evaluación o mejoramiento en el área de infraestructura	X		X		X		X				
			Considera que el área de Infraestructura programa actividades y eventos relacionados a sus funciones para el mejoramiento de la función pública	X		X		X		X				
		Elaborar el Mapeo de los procesos del área de infraestructura	Identifica los servicios que ofrece a cada una de las áreas	X		X		X		X				
			Ha participado en alguna reformulación de actividades para la mejora de trabajo en equipo	X		X		X		X				
	Ejecución	Elabora instrumentos de intervención de las actividades programada encuestas	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del área	X		X		X		X				
			Existen guías o protocolos sobre las funciones de las áreas y equipos de trabajo.	X		X		X		X				
		Ejecuta acciones para la realización de las actividades programada indicadores, tomar tiempo de las actividades	Considera la necesidad de un manual de procedimientos para atender al usuario externo e interno.	X		X		X		X				
			Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según el área y quipo de su competencia.	X		X		X		X				
	Evaluación	Acompaña en el seguimiento de la ejecución de las actividades programada	Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades en el área de infraestructura	X		X		X		X				
			Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores del área de infraestructura	X		X		X		X				
		Medir los resultados de cumplimiento programad	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	X		X		X		X				
			Se realizan auditorías internas a las actividades propias del área de infraestructura	X		X		X		X				

Realización	Análisis de las causas potenciales de la problemática	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios	X		X		X		X		_____
		Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas	X		X		X		X		_____
	Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades del área de infraestructura	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda el área de Infraestructura	X		X		X		X		_____
		Períodicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos críticos o de holgura	X		X		X		X		_____
		Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias	X		X		X		X		_____
	Implementado acciones de mejora de procesos para el funcionamiento del área de infraestructura	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción de los usuarios	X		X		X		X		_____

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ángel Waldir Aguilar Quintana

Firma del experto :



Mg. Gestión Pública  
 Ing. Ángel Waldir Aguilar Quintana  
 DNI: 73635899  
 EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Satisfacción Laboral	significación en la tarea	Trabajo Justo	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X		X					
			Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		X					
			Me complace los resultados de mi trabajo	X		X		X		X					
		Tarea valioso	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	X		X		X		X					
			Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		X					
			Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	X		X		X		X					
	Gusto por el trabajo	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		X						
		Condiciones de trabajo	Distribución física	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		X				
				El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		X				
				Me disgusta mi horario	X		X		X		X				
			Incomodidad con el horario	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	X		X		X		X				
				La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X		X				
	El horario de trabajo me resulta incómodo			X		X		X		X					
	Reconocimiento personal y/o social	Aburrimiento por el trabajo compartido	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa	X		X		X		X					
			Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	X		X		X		X					
			Limitación de trabajo	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	X		X		X		X				
		Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	X		X		X		X						
		Tareas mal percibidas	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X		X		X		X					

	Insatisfacción del salario	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X						-----
		Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X						-----

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ángel Waldir Aguilar Quintana

Firma del experto :




---

Mg. Gestión Pública  
 Ing. Ángel Waldir Aguilar Quintana  
 DNI: 73635899

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **AGUILAR QUINTANA**  
Nombres **ANGEL WALDIR**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **73635899**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LONPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **21/02/22**  
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**  
Diploma **052-149340**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
04 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0009847157

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado  
Fecha: 04/08/2022 09:35:35-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfonos celulares enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Segunda validación de instrumento por juicio de expertos

### INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Questionario para medir la gestión por procesos

**3. TESISISTA:**

Br.: Sáenz Coronel Cinthia Melissa

**4. DECISION:**

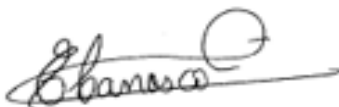
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de Octubre de 2022



Mg. Gestión Pública  
Abg. Elena Yulliana Carrasco Fuentes  
DNI:72763730

EXPERTO

FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe*

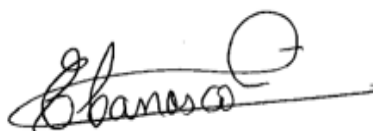
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión por Procesos	Planificación	Definir las actividades de área de infraestructura	Identifica con frecuencia los problemas que afectan el desarrollo de las actividades en el área de infraestructura	X		X		X		X		-----
			Identifica las funciones y responsabilidades de los trabajadores del área de infraestructura	X		X		X		X		-----
			Ha tomado la iniciativa de realizar o participar de una evaluación o mejoramiento en el área de Infraestructura	X		X		X		X		-----
			Considera que el área de Infraestructura programa actividades y eventos relacionados a sus funciones para el mejoramiento de la función pública	X		X		X		X		-----
		Elaborar el Mapeo de lo procesos del área de infraestructura	Identifica los servicios que ofrece a cada una de las áreas	X		X		X		X		-----
			Ha participado en alguna reformulación de actividades para la mejora de trabajo en equipo	X		X		X		X		-----
	Ejecución	Elabora instrumentos de intervención de las actividades programada encuestas	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del área	X		X		X		X		-----
			Existen guías o protocolos sobre las funciones de las áreas y equipos de trabajo.	X		X		X		X		-----
		Ejecuta acciones para la realización de las actividades programada indicadores, tomar tiempo de las actividades	Considera la necesidad de un manual de procedimientos para atender al usuario externo e interno.	X		X		X		X		-----
			Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según el área y equipo de su competencia.	X		X		X		X		-----
			Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades en el área de infraestructura	X		X		X		X		-----
			Evaluación	Acompaña en el seguimiento de la ejecución de las actividades programada Medir los resultados de cumplimiento programad	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores del área de infraestructura	X		X		X		X
Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	X				X		X		X		-----	
Se realizan auditorías internas a las actividades propias del área de infraestructura	X				X		X		X		-----	



Realización	Analizar las causas potenciales de la problemática	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios	X		X		X		X		_____
		Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas	X		X		X		X		_____
	Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades del área de infraestructura	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda el área de Infraestructura	X		X		X		X		_____
		Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos críticos o de holgura	X		X		X		X		_____
		Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias	X		X		X		X		_____
	Implementado acciones de mejora de procesos para el funcionamiento del área de infraestructura	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción de los usuarios	X		X		X		X		_____

Grado y Nombre del Experto: Mg. Elena Yulliana Carrasco Fuentes

Firma del experto :



Mg. Gestión Pública  
Abg. Elena Yulliana Carrasco Fuentes  
DNI: 72763730

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

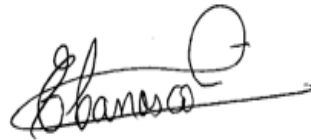
TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Satisfacción Laboral	significación en la tarea	Trabajo Justo	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X		X					
			Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		X					
			Me complace los resultados de mi trabajo	X		X		X		X					
		Tarea valioso	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	X		X		X		X					
			Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		X					
			Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	X		X		X		X					
	Gusto por el trabajo	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		X						
		Condiciones de trabajo	Distribución física	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mi labores	X		X		X		X				
				El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		X				
			Incomodidad con el horario	Me disgusta mi horario	X		X		X		X				
				Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	X		X		X		X				
				La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X		X				
	El horario de trabajo me resulta incómodo			X		X		X		X					
	Reconocimiento personal y/o social	Aburrimiento por el trabajo compartido	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa	X		X		X		X					
			Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	X		X		X		X					
		Limitación de trabajo	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	X		X		X		X					
			Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	X		X		X		X					
		Tareas mal percibidas	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X		X		X		X					

		Insatisfacción del salario	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X				.....
			<i>Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</i>	X		X		X				.....

Grado y Nombre del Experto: Mg. Elena Yulliana Carrasco Fuentes

Firma del experto :



Mg. Gestión Pública  
 Abg. Elena Yulliana Carrasco Fuentes  
 DNI:72763730

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apeñidos **CARRASCO FUENTES**  
Nombres **ELENA YULLIANA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **72763738**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **11/04/22**  
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**  
Diploma **052-156576**  
Fecha Matricula **31/09/2020**  
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
10 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001959282

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Activo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 18/01/2023 18:05:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Tercera validación de instrumento por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**10. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una  
Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe

**11. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la satisfacción laboral

**12. TESISTA:**

Br.: Sáenz Coronel Cinthia Melissa

**13. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de Octubre de 2022

Mg. Gestión Pública  
Abg. Jorge Edwar Saucedo Barahona  
DNI: 42814739

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** *Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión por Procesos	Planificación	Definir las actividades de área de infraestructura	Identifica con frecuencia los problemas que afectan el desarrollo de las actividades en el área de infraestructura	X		X		X		X				
			Identifica las funciones y responsabilidades de los trabajadores del área de infraestructura	X		X		X		X				
			Ha tomado la iniciativa de realizar o participar de una evaluación o mejoramiento en el área de infraestructura	X		X		X		X				
			Considera que el área de infraestructura programa actividades y eventos relacionados a sus funciones para el mejoramiento de la función pública	X		X		X		X				
		Elaborar el Mapeo de los procesos del área de infraestructura	Identifica los servicios que ofrece a cada una de las áreas	X		X		X		X				
			Ha participado en alguna reformulación de actividades para la mejora de trabajo en equipo	X		X		X		X				
	Ejecución	Elabora instrumentos de intervención de las actividades programadas encuestas	Existen guías o protocolos sobre las funciones de las áreas y equipos de trabajo.	X		X		X		X				
			Considera la necesidad de un manual de procedimientos para atender al usuario externo e interno.	X		X		X		X				
		Ejecuta acciones para la realización de las actividades programadas indicadores, tomar tiempo de las actividades	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según el área y equipo de su competencia.	X		X		X		X				
			Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades en el área de infraestructura	X		X		X		X				
		Evaluación	Acompaña en el seguimiento de la ejecución de las actividades programadas	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores del área de infraestructura	X		X		X		X			
				Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	X		X		X		X			
		Medir los resultados de cumplimiento programados	Se realizan auditorías internas a las actividades propias del área de infraestructura	X		X		X		X				

Realización	Análisis de las causas potenciales de la problemática	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios	X		X		X		X		
		Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas	X		X		X		X		
	Propone soluciones correctivas identificando las debilidades del área de infraestructura	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda el área de infraestructura	X		X		X		X		
		Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos críticos o de holgura	X		X		X		X		
		Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en sus acciones diarias	X		X		X		X		
	Implementado acciones de mejora de procesos para el funcionamiento del área de infraestructura	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción de los usuarios	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Mg. Jorge Edwar Saucedo Barahona*

Firma del experto :



\_\_\_\_\_  
**Mg. Gestión Pública**  
**Abg. Jorge Edwar Saucedo Barahona**  
**DNI:42814739**

**EXPERTO EVALUADOR**

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción Laboral	Significación en la tarea	Trabajo Justo	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X		X			
			Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		X			
			Me complace los resultados de mi trabajo	X		X		X		X			
		Tarea valiosa	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	X		X		X		X			
			Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		X			
			Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	X		X		X		X			
	Gusto por el trabajo	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		X				
		Condiciones de trabajo	Distribución física	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mi labores	X		X		X		X		
				El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		X		
				Me disgusta mi horario	X		X		X		X		
			Incomodidad con el horario	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	X		X		X		X		
				La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X		X		
	El horario de trabajo me resulta incómodo			X		X		X		X			
	Reconocimiento personal y/o social	Aburrimiento por el trabajo compartido	Siento que recibo "maltrato" de parte de la empresa	X		X		X		X			
			Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	X		X		X		X			
		Limitación de trabajo	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	X		X		X		X			
			Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	X		X		X		X			
		Tareas mal percibidas	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X		X		X		X			





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Insatisfacción del salario	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X												
		Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X												

Grado y Nombre del Experto: Mg. Jorge Edwar Saucedo Barahona

Firma del experto :

Mg. Gestión Pública  
Abg. Jorge Edwar Saucedo Barahona  
DNI:42814739

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apeñidos SAUCEDO BARAHONA  
Nombres JORGE EDUAR  
Tipo de Documento de Identidad DNI  
Número de Documento de Identidad 42814739

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.  
Rector TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA  
Secretario General LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA  
Director PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO  
Denominación MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
Fecha de Expedición 14/03/22  
Resolución/Acta 0119-2022-UCV  
Diploma 052-151057  
Fecha Matricula 31/08/2020  
Fecha Egreso 01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:  
10 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001000288

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Activo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 10/01/2023 10:08:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Confiabilidad del instrumento según el coeficiente Alfa de Cronbach

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	40



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión por procesos y satisfacción laboral en el área de infraestructura en una Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe", cuyo autor es SAENZ CORONEL CINTHIA MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 Completa 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.

CHICLAYO, 12 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO <b>DNI:</b> 27422969 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2599-2558	Firmado electrónicamente por: FCORONADOE el 16-01-2023 21:13:59

Código documento Trilce: TRI - 0485194