



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la gestión administrativa y el nivel de
satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad
Provincial de Huaraz, 2014.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Díaz Rosario, Nelyda

ASESORA:

Mg. Vega Guevara, Miluska

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2014

Página del jurado

Presidente

Dr. Abner Chávez Leandro

Secretaria

Dra. Isabel Menacho Vargas

Vocal

Mg. Miluska Vega Guevara

Declaración jurada

Yo, Díaz Rosario Nelyda, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. N° 43153901, con la tesis titulada “Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaraz en el 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Junio del 2014

NELYDA DÍAZ ROSARIO

DNI N°: 43153901

Agradecimiento

A Dios por sobre todas las cosas, por iluminarme en cada paso asertivamente dado.

A los Docentes de la UCV por la enseñanza brindada, por sus consejos, amistad y paciencia.

A la Universidad Cesar Vallejo, porque en ella pude formarme hasta culminar la Maestría.

A mis compañeros, Ninfa, Iván, Aldo, Oscar, Carlos y Danitza con quienes compartí gratos momentos en la Universidad, apoyándonos constantemente en nuestra lucha por culminar la Maestría.

A la Mg. Miluska Vega, Docente Tutora Investigadora, quien me apoyó y orientó en la elaboración, mejora y culminación de mi tesis.

Al Dr. Armando, por su apoyo constante en mi lucha diaria para lograr mi objetivo ser Magister en Gestión Pública.

NELYDA

Dedicatoria

Con mucho cariño y amor a mi tesoro máspreciado, mi hija Anael, quien es mi motor e inspiración para seguir adelante, cumplir mis objetivos y metas.

A mi madre Emiliana, mi padre Julio quienes me apoyaron constantemente en mi lucha diaria, por su amor infinito comprensión y apoyo.

A mis hermanos César, Nely y Marlene por impulsarme a seguir progresando en mi vida profesional.

Gracias a todos ellos puede lograr culminar mi Maestría en Gestión Pública.

NELYDA

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Tengo el honor de presentar la tesis titulada: Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el 2014, desarrollada para obtener el grado Académico de Magister en Gestión Pública.

El tema es de interés, por ser materia cotidiana en el trabajo administrativo; como en toda institución social y laboral, en las Instituciones municipales hay una conjunción de personas con responsabilidades y funciones específicas; una estructura interrelacionada con la conducta individual y colectiva, como son la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Es importante conocer los niveles de estas variables y la interrelación entre ambas variables; con la intención de encontrar alternativas puntuales para mejorar el nivel de satisfacción laboral.

Así cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en cuatro capítulos fundamentales, para mejorar su uso y fácil acceso, como sigue:

Primer capítulo: Problema de investigación, referido a establecer la relación existente entre la variable percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral.

Segundo capítulo: Marco teórico, contiene los fundamentos teóricos de la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral.

Tercer capítulo: Marco metodológico, donde se plantea la investigación como un estudio descriptivo, de diseño correlacional y desarrollado bajo un enfoque cuantitativo.

Y el cuarto capítulo: Resultados, contiene el recojo de la información, que permitieron establecer las conclusiones y sugerencias, se complementa además con los anexos que evidencian el desarrollo de la investigación.

Por lo expuesto, expongo a consideración de los miembros del jurado, el informe final del presente trabajo de investigación, resultado de esfuerzo y voluntad en su realización.

La autora.

Índice

	Pág.
Caratula	i
Página del jurado	ii
Declaración jurada de autoría	ii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	21
1.5 Antecedentes	21
1.6 Objetivos	28
1.6.1. General	28
1.6.2. Específicos	28
II. MARCO TEÓRICO	29
2.1. Fundamentos o bases teóricas de la investigación	30
2.1.1. El sistema municipal	30
Gestión Pública:	30
Origen y desarrollo de la nueva gestión pública	31
2.1.2. Percepción de la gestión administrativa	32

Dimensiones	33
Principios Generales de la gestión Administrativa	37
Características de la administración municipal.	39
Importancia de la Gestión Administrativa	42
Teorías de la administración	43
2.1.3. Nivel de satisfacción laboral	45
Dimensiones	46
Causas de la satisfacción laboral.	47
Consecuencias de la satisfacción laboral.	48
Factores que inciden en la satisfacción laboral	49
Efectos de la Satisfacción Laboral	51
Niveles de la satisfacción laboral	52
Modelos Teóricos que Explican la Satisfacción Laboral	53
2.2.Contextualización de la investigación	58
2.3.Marco conceptual de la investigación	58
III. MARCO METODOLÓGICO	61
3.1.Hipótesis	62
3.2.Variables	62
3.2.1. Definición conceptual	62
3.2.2. Definición operacional	62
3.3.Metodología	63
3.3.1. Tipo de estudio	63
3.3.2. Diseño	63
3.4.Población y muestra	64
3.5.Método de investigación	65
3.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.7.Métodos de Análisis de datos	68
IV. RESULTADOS	70
4.1.Descripción	71

4.2. Discusión	76
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	90
Matriz de consistencia	91
Operacionalización de variables	93
Cuestionario	97
Certificado de validez	101

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Juicio de Expertos para el instrumento “Cuestionario para medir la percepción de la Gestión Administrativa”	66
Tabla 2: Juicio de Expertos para el instrumento “Cuestionario para medir el Nivel de satisfacción Laboral de los trabajadores”	67
Tabla 3: Criterio de confiabilidad de valores	68
Tabla 4: Percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz	71
Tabla 5: Nivel satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaraz.	72
Tabla 6: Relación entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el 2014.	73
Tabla 7: Relación entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción intrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el 2014.	74
Tabla 8: Relación entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción extrínseca de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el 2014.	75

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Percepción de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Huaraz	71
Figura 2: Nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz.	72

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2014; tiene como objetivo principal determinar la relación entre la percepción de la Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2014.

La investigación desarrollada es descriptiva correlacional; se empleó un diseño no experimental, correlacional de corte transversal; los instrumentos fueron aplicados a una muestra 80 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz determinados a partir de un muestreo no probabilístico de tipo censal; el método de investigación fue hipotético – deductivo, y el enfoque cuantitativo. Para medir las variables de estudio se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, para el análisis estadístico de las hipótesis se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Los resultados hallados mostraron que: el 51% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz percibió una buena gestión administrativa, a diferencia de sólo el 24% que percibió una mala gestión administrativa, el 25% percibió una gestión administrativa regular; así mismo el 48% de los trabajadores obtuvo un nivel de satisfacción buena, el 28% obtuvo un nivel de satisfacción regular y sólo el 25% un nivel de satisfacción mala. Finalmente se concluye que existe relación significativa entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la municipalidad Provincial de Huaraz, siendo esta relación muy alta ($p=0.00$; $r=,951$).

Palabras clave: Gestión administrativa – Nivel de Satisfacción Laboral.

Abstract

This research work entitled: Perception of administrative management and the level of job satisfaction of employees of the Provincial Municipality of Huaraz, 2014; main objective is to determine the relationship between the perception of the Administrative and the level of job satisfaction of workers in the Provincial Municipality of Huaraz, 2014.

The research undertaken is descriptive correlational; a non-experimental, correlational cross-sectional design was used; instruments were applied to a sample of 80 workers Provincial City of Huaraz determined from a non-probability sample of census type; research method was hypothetical - deductive and quantitative approach. To measure the study variables was used as the survey technique and as a structured instrument for the statistical analysis of the questionnaire hypothesis nonparametric Spearman Rho test was used.

The results found showed that: 51% of workers in the Provincial Municipality of Huaraz felt good management, in contrast to only 24% who felt bad administration, 25% perceived a regular administrative management; likewise 48% of workers received a good level of satisfaction, 28% scored a level of satisfaction regularly. Finally it is concluded that there is significant relationship between the perception of administrative management to the level of job satisfaction of workers in the provincial city of Huaraz, this being a very high ratio ($p = 0.00$, $r = .951$).

Keywords: Administrative Management - Level of Job Satisfaction.