



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una  
municipalidad de Lima, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración de Empresas

**AUTOR:**

Seguil Ramos, Cristhian Eduardo ([orcid.org/0000-0003-1693-0467](https://orcid.org/0000-0003-1693-0467))

**ASESOR:**

Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo ([orcid.org/0000-0002-4976-6782](https://orcid.org/0000-0002-4976-6782))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

Yo, SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024", cuyo autor es SEGUIL RAMOS CRISTHIAN EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Junio del 2024

Apellidos y Nombre del Asesor:	Firma
SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO DNI: 09078477 ORCID: 0000-0002-4976-6782	Firmado electrónicamente por: FSUASNABARU al 04-07-2024 23:06:22

Código documento Trilce: TRI - 0774649



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SEGUIL RAMOS CRISTHIAN EDUARDO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CRISTHIAN EDUARDO SEGUIL RAMOS <b>DNI:</b> 75543857 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1693-0467	Firmado electrónicamente por: CSEGUIL el 26-06- 2024 11:36:12

Código documento Trilce: TRI - 0774647

## Dedicatoria

Dedico esta tesis en especial a mi madre por siempre en tener la confianza continúa en mi para lograr mis objetivos y metas.

## Agradecimiento

Agradezco al señor primeramente y a mi madre por siempre me, ya que sin su apoyo no sería posible esto, a mi casa de estudios la Universidad César Vallejo y a mi maestro Federico Suasnabar Urgarte por el apoyo brindado.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	15
IV.DISCUSIÓN	22
V.CONCLUSIONES	24
VI.RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	33

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Características sociodemográficas de la muestra	12
Tabla 2 Tabla cruzada para las variables de gestión administrativa y satisfacción laboral	15
Tabla 3 La dimensión planificación entre la variable satisfacción laboral	15
Tabla 4 La dimensión organización entre la variable satisfacción laboral	16
Tabla 5 La dimensión dirección entre la variable satisfacción laboral	17
Tabla 6 La dimensión control entre la variable satisfacción laboral	17
Tabla 7 Prueba de la normalidad	18
Tabla 8 Correlaciones entre la gestión administrativa y satisfacción laboral	19
Tabla 9 Correlaciones entre la planificación y satisfacción laboral	19
Tabla 10 Correlaciones entre la organización y satisfacción laboral	20
Tabla 11 Correlaciones entre la dirección y satisfacción laboral	21
Tabla 12 Correlaciones entre el control y satisfacción laboral	21

## Resumen

El objetivo general era: determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024. Además, esta investigación aporta el ODS del trabajo decente y crecimiento económico.

Esta investigación era tipo aplicada, en nivel descriptivo correlacional, no experimental, además se basó la población en 200 trabajadores especialistas administrativo en una municipalidad de Lima, la muestra fue 132 trabajadores especialistas administrativos, utilizando la técnica encuesta.

Además se evidenciaron en los resultados, que existe una relación positiva moderada en gestión administrativa y satisfacción laboral. Por lo tanto, el coeficiente de correlación 0.404, por el cual se determinó que existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima.

Palabras clave: planificación, organización, dirección, control

## Abstract

The general objective was: to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in workers in a municipality of Lima, 2024. In addition, this research contributes to the SDG of decent work and economic growth.

This research was applied, at a descriptive correlational level, not experimental, in addition, the population was based on 200 administrative specialist workers in a municipality of Lima, the sample was 132 administrative specialist workers, using the survey technique.

Furthermore, the results showed that there is a moderate positive relationship between administrative management and job satisfaction. Therefore, the correlation coefficient was 0.404, by which it was determined that there is a relationship between administrative management and job satisfaction in workers in a municipality of Lima.

Keywords: planning, organization, direction, control

## I.INTRODUCCIÓN

Respecto al entorno del nivel mundial en las entidades públicas aumentado la insatisfacción laboral, así también, en todos los países del mundo en las organizaciones, por la ausencia de organización, mala dirección, planificación y debilitamiento en las organizaciones por falta de control (Córdova et al .2022, p.2). Es así también que en los países latinoamericanos se vio afectado la gestión con porcentaje de 80% de escasez de gestión administrativa en las municipalidades por la pandemias anteriores, falta o desconocimiento de controlar la nueva gestión de buena manera (Hawkins et al. 2021).

En el ámbito del Perú, se evidenció en el 2019 que no hay una buena gestión administrativa en las municipalidades, teniendo un nivel eficiente -57% de su recaudación cada año, donde es considerablemente negativo este porcentaje para el presupuesto asignado para las organizaciones públicas del estado, misma que no cumple con los objetivos de mejorar los niveles de organización, control, planificación y por este motivo el estado ha desarrollado incentivos de mejoras en el entorno nacional (Bautista y Delgado, 2020). Asimismo, los esquemas institucionales en su mayoría no están preparados para brindar un trabajo de satisfacción laboral a los empleados, a causa de malas estrategias administrativas en la gestión, esto se vio reflejado que cada de 10 a 8 empleados en el Perú padecen de estrés por una inadecuada gestión administrativa (Unicef, 2021).

Así también, los trabajadores se ven afectados en su satisfacción laboral en todos aspectos incluyendo desde los beneficios hasta la productividad del servicio que ofrece la municipalidad y donde existen niveles bajos de gestión, por parte de sus recursos humanos, reflejándose en un 80% insatisfacción laboral por lo que se ve reflejado en un bajo rendimiento, cuando de servicios se trata a los ciudadanos (Basalamah & Asad, 2021). Por otro lado, se tiene la información de ESAN (2021) el 70% de los trabajadores peruanos están insatisfechos en sus centros de labores por una mala gestión laboral, administrativa, por lo que

disminuye notablemente en su productividad en un 41% de faltas laborales, aumento de rotación del personal causando incremento de pérdidas monetarias para las entidades.

Así también, la problemática del Perú en las entidades del estado como las municipalidades, existe ausentismo de planificación donde esto se comprueban al entrevistar al personal laboral, consecuentemente en la competitividad en los trabajadores tienden a tener un nivel de capacitación bajo con un 50% (Vivanco, 2023).

Así también, el Ministerio de Economía Finanzas (2022) señaló que en gestión administrativa a la hora de ejecutar los pagos a los trabajadores en las municipalidades bajo en un promedio 40% a comparación del 2021 que habían aumentado a 60%, donde la contraloría identificó situaciones preocupantes evidenciando una mala utilización de los medios en los organismos del estado que se inspeccionaron, donde se hizo énfasis a la falta de control ingresos y egresos de servicios.

En la área local se evidencian baja atención profesional en la administración con respecto al personal laboral en municipio de Lima, en los que atienden en ventanilla, por lo que es catalogada la municipalidad de deficiente con un 45% en los aspectos administrativos y carencia en la satisfacción laboral de personal por falta de cumplimiento en los pagos al personal e incorrecto manejo financiero (Aguilar et al., 2020, p.620).

Además, el objetivo de desarrollo sostenible en el trabajo fue el trabajo decente y crecimiento económico, que empuja a las instituciones y a la economía del estado hacer más competitivas, pero lo más importante es un gran aporte a la mejora y el control de la gestión en una administración (Becerra y Montenegro, 2020).

De acuerdo a los hechos expuestos se plantea la problemática general siguiente:

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024?, así también, formuló las siguientes problemáticas específicas: ¿Cuál es la relación entre la planificación

y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024?, ¿Cuál es la relación entre la organización y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024?, ¿Cuál es la relación entre la dirección y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima,2024?, por ultimo ¿Cuál es la relación entre el control y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima,2024?

Además, la justificación teórica, Ñaupas (2018) fue la búsqueda de nuevas informaciones que hablan de un específico problema obteniendo bases teóricas existentes, por lo que consideran antecedentes conceptualizaciones del tema de los últimos cinco años en relación sobre satisfacción laboral y gestión administrativa.

Además, para la justificación metodológica, Ñaupas (2018) es la creación de estrategias nuevas para validar alguna información. Por lo que se desarrolla en enfoque cuantitativa, de tipo básica con nivel descriptiva correlacional, así también hay una relación correlacional, que permite someter a investigación a ambas variables en cuestionario con el objetivo de definir y analizar estas relaciones.

Por ultimo para la Justificación práctica, Baena (2017) son aportes de búsqueda para una problemática, por lo que esta investigación será un apoyo reflexivo para las entidades gubernamentales que quieran aplicar mejoras en el planteamiento estratégico.

También, el objetivo general: determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024. Así también en objetivos específicos: determinar la relación entre la planificación y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024,determinar la relación entre la organización y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024,determinar la relación entre la dirección y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024 y determinar la relación entre el control y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

En otra parte, se consideró en los antecedentes nacionales:

Serna y Ruiz (2023) el objetivo principal era identificar la correlación en la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad. Método era tipo básica, enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, el estudio tuvo población 250 y muestra 100 ciudadanos; técnica era encuesta. En resultados para la fue de nivel regular con 61% (gestión administrativa), además fue 74% con nivel regular (satisfacción laboral) y se tuvo una relación alta positiva con un  $Rho = 0,783$ .

Rojas (2023) objetivo era: conocer sobre la satisfacción laboral y gestión administrativa en UGEL en Lima, en metodología era enfoque cuantitativo, básica, no probabilístico, cuantitativo y la muestra a 135 laboradores. En resultados de las variables se correlaciono significativamente  $\rho = 0.55$ , generando una relación directa.

Musayon (2023) su estudio el objetivo era describir la relación en satisfacción laboral y gestión de conflictos en un municipio de Lambayeque, en método era nivel correlacional, tipo básica, la muestra fue por 50 colaboradores. Resultados hubo correlación entre gestión sobre conflictos  $\rho = 0,659$  y satisfacción laboral  $\rho = 0.627$ , el cual indicaron en los resultados una relación directa y positiva.

Torres (2023) el principal objetivo en la investigación fue identificar la gestión administrativa y calidad de servicio del Municipio en Sayán. Además, el método fue cuantitativo en corte transversal, básico y descriptivo correlacional, así también era 30 colaboradores, la población censal, utilizando un cuestionario de escala en likert, en los resultados las variables se relacionaron positivamente con  $\rho = 0.7$ , generando una relación positiva directa.

Andia (2022) su principal objetivo era restablecer la gestión administrativa y satisfacción laboral en un municipio. Método fue tipo básico, no experimental, correlación descriptiva, así también constituyeron la población y muestra fue 397 y 200 trabajadores, consecutivamente en los resultados se encontró un nivel bajo 54% en satisfacción laboral y 67% deficiente en gestión administrativa, respecto

a la rho spearman era 0,757 obteniendo positiva correlación entre las variables.

Baltazar y Huamán (2022) el objetivo era identificar la satisfacción laboral y gestión administrativa en una Municipalidad, 2022. La metodología era básico, correlación descriptiva y conformaba 45 trabajadores funcionarios en la muestra, validado por juicio de expertos, la técnica era encuesta, en resultados gestión administrativa fue  $\rho = 0.928$ , además fue 0.9073 en la satisfacción laboral, teniendo un  $\rho = 0.877$  entre las variables siendo significativamente positiva.

Nunura (2022) el objetivo era identificar la gestión administrativa y calidad de servicio en una Municipalidad. La metodología era descriptivo correlacional tipo básica en un enfoque cuantitativo, así también estaba la población conformada por 80 colaboradores, en muestra fue 30 colaboradores de la Municipalidad. En resultados hubo un  $\rho = 0.987$  y también el nivel sobresaliente era nivel malo en la gestión administrativa con 36 %.

En cuanto a los antecedentes internacionales:

Mejía (2023) el objeto era identificar la calidad en servicio y gestión administrativa de una Municipalidad. Metodología nivel descriptivo correlacional, básico, a si también la encuesta era a 37 trabajadores en lo cual los resultados dieron no aceptable la gestión administrativa con un 73,44% y un 11,28% sobre la calidad de servicio, están insatisfechos.

Pérez et al.(2023) sobre el artículo su objetivo era la satisfacción interna y gestión administrativa, fue su método era no experimental , correlacional , conformando una muestra 151 trabajadores , en resultado existió una relación entre la variables con una media de  $\rho = 0.35$ ,siendo significativamente positiva.

Morales (2022) en la investigación el objetivo fue diseñar la gestión administrativa y el fortalecimiento en el gobierno autónomo en una Municipalidad del Ecuador. Para ello utilizó el nivel descriptivo correlacional, el enfoque cuantitativo y fueron 390 trabajadores en la muestra, empleo también las herramientas de investigación como encuesta, cuestionario y entrevista en los resultados la correlación de las variables fue positiva con  $\rho = 0.745$ .

Chávez (2022) en la investigación el objetivo general era relacionar el desarrollo organizacional y la gestión administrativa en una municipalidad, metodología

utilizó el nivel descriptivo correlacional, a si también conformaron la población 234 y muestra fue 211 trabajadores municipales, utilizaron en los instrumentos cuestionarios para las variables, lo cual en los resultados la correlación de las variables fue positiva con  $\rho = 0.843$ .

García et al. (2022) en su artículo su objetivo general era conocer la satisfacción laboral y gestión administrativa, el método era descriptivo correlacional, muestra 34 trabajadores y en resultados  $\rho 0.76$  entre las variables concluyendo que existe un influencia positiva entre las variables.

Chávez et al. (2022) en su investigación era objetivo correlacionar el proceso en las organizaciones y la gestión administrativa en una compañía agropecuaria en Ecuador, en su metodología tipo básico en nivel descriptivo correlacional, así también por 246 trabajadores estuvo conformado la población y fue la muestra de 200 laboradores, en los resultados obtuvo un nivel bajo con un 67% en la gestión administrativa.

Cuero (2021) en el principal objetivo fue describir la satisfacción laboral y clima laboral de una cadena de supermercado de Cali, su nivel fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, en su población conto 140 trabajadores y la muestra con 100 trabajadores en resultados hubo positiva correlatividad de ambas variables con un  $\rho = ,928$ .

Así también para la variable gestión administrativa:

En Robbins (2009) sostuvo sobre la forma satisfactoria de lograr el procedimiento de las tareas, en consecuencia, su objetivo es la planificación que se hagan bien las actividades y en una compañía se organicen adecuadamente y mantengan positivos los controles de las actividades.

Asimismo, Chiavenato (2014) refirió que, por medio de la dirección, control planificación, organización se tiene que ejecutar los objetivos para comprender los objetivos planteados en todas las compañías o empresas.

Además de acuerdo Koontz et al. (2013) definió la gestión de la administración como el objetivo de lograr los objetivos en una organización, las cuales conforman los activos y resultado del personal de la empresa.

Así también, Aguilar (2021) el propósito de las organizaciones en la

administración de la gestión es simplificar bien el control en una empresa, las cuales integran resultados y activos de los trabajadores.

Así también se ha dividido en 4 dimensiones:

De esta manera para la dimensión planificación, para Robbins (2009) es el establecimiento de técnicas con el propósito de lograr una organización y integración para alcanzar el desarrollo de una empresa, teniendo en cuenta las políticas, presupuestos, proceso administrativo, ejecutar actividades en una institución.

Igualmente, se conoce como la anticipación o planificación para hacer o conseguir lo que se proyecta, mediante fijación de metas, directrices, normas, políticas y método en una compañía o entidad (Chiavenato, 2014).

Además, planeación es el oficio donde se basa en elegir objetivamente la elaboración y misión para identificar las tareas necesarias con el fin de lograr los requisitos de la toma decisiones (Koontz et al., 2019).

Con respecto a dimensión organización, para Robbins (2009) define como las funciones de selección del personal, organigrama y puestos y de principalmente establecer en una entidad metas trabajos y la fijación de tarea laborables indicando el dividir el trabajo, la coordinación, el logro de fines comunes.

Además, está conformado una organización por individuos con los objetivos y resultados que se divide en organización informal y formal, también significa integrar y organizar la ejecución de los recursos conformados (Chiavenato, 2014).

Así también en la dimensión dirección, para Robbins (2009) se define la dirección cuando se habla de administrar una significativa función en todas las fases de procedimiento para comandar y liderar una compañía, implementando el cumplimiento de los objetivos, la comunicación apropiada, la práctica del liderazgo y la motivación.

Igualmente, los trabajadores tienen que estar guiados y motivados en la dirección para lograr tener una buena orientación en una empresa y también tiene que estar enlazados con los recursos para incentivar al personal de trabajo (Chiavenato, 2014).

También, la funcionalidad del liderazgo se conoce como dirección, donde los clientes o beneficiarios inciden en cumplir los objetivos en una empresa a través de metas (Koontz et al.,2019).

En la última dimensión control, para Robbins (2009) es la principal área administrativa en una compañía, así también la dirección y estructura van consecuentemente con los objetivos, ya que es el mecanismo que informa y verifica la planificación así también se encarga del control de verificar los procesos en una compañía.

Así mismo, el control es testificar todo lo planeado y organizado que se molden a los determinados objetivos, así también es la comprobación de una tarea en objetivo, donde se presentan, observación del desempeño, control de los procesos y criterios (Chiavenato,2014).

Así también, los objetivos organizativos son llamados el control de una empresa, que sirve para afianzar el peritaje para verificar como trabaja una organización (Koontz et al.,2019).

Para el modelo teórico, se toma en cuenta a Robbins y Coulter (2005) definió por cuatro postulados en la administración que son la planificación, la preparación control, la ejecución, lo cual busca incrementar y mejorar la gestión administrativa en una entidad.

Continuando en segunda variable satisfacción laboral:

Andresen (2007) son las expectativas personales del trabajador y las experiencias en sus labores que refieren a una positiva emoción.

En cuanto, a la conceptualización de la satisfacción en sus labores se define de cómo piensan y sienten respecto a su trabajo a través de la evaluación percibida y afectiva ya sea desfavorable o favorable (Cuadra y Veloso, 2019).

Además, Palma (2005) definió como la aptitud del personal de trabajo, respecto a sus labores que hace o maneja en la compañía o empresa.

Así también, para optimizar la satisfacción de un trabajador deberían orientar mejoras en la gestión del sistema de la compañía y utilizar un adecuado recurso para optimizar la calidad sobre la satisfacción de sus trabajadores para que exista un adecuado crecimiento de la empresa (Cardoza et al.,2019).

Consecutivamente se basó la satisfacción laboral en 3 dimensiones:

Respecto en la dimensión presión de trabajo, para Andresen (2007) es el enfrentamiento del aumento de sus tareas laborales que trae como resultados tiempo de trabajo, grado de compromiso, nivel de atención en una organización.

Así también en la dimensión monotonía laboral, para Andresen (2007) es cuando una persona tiene mucho tiempo en un puesto laboral y hace consecutivamente las mismas funciones, lo que esto puede ocasionar es pérdida o bajo talento y bajo satisfacción en el trabajo entre las más importantes funciones se encuentra la calidad de gestión, comunicación laboral, tiempo de servicio.

Por último, en la dimensión relaciones interpersonales para Andresen (2007) es el constante trabajo en equipo, las interacciones en un ambiente laboral y la comunicación adecuada, así también se basa en tres características en una empresa.

Para el teórico sobre satisfacción laboral se trata que una empresa tiende a tener motivaciones intrínsecas y extrínsecas es decir busca obtener el resultado de un trabajo eficaz y la identificación del trabajador (Morillo, 2006).

En la hipótesis general: existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024. Para las hipótesis específicas: existe relación entre la planificación y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024, existe relación entre la organización y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024, existe relación entre la dirección y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024, existe relación entre el control y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

## II.METODOLOGÍA

Ahora bien sobre metodología era tipo aplicada y de enfoque fue cuantitativa en la investigación para Novillo (2016) pretende desarrollar soluciones a problemas prácticos.

De igual importancia el diseño en investigación fue no experimental (Moreno, 2016). Así también es de corte transversal (Hernández y Mendoza, 2018) es decir en la información se basa en un tiempo definido en un momento.

Además el nivel de la investigación era descriptivo correlacional, y según Aguayo y Lora (2016) los estudios de interés busco descubrir o verificar las relaciones que existen entre las variables.

La definición conceptual: gestión administrativa

Para Robbins (2009) sostuvo que se refiere a la forma satisfactoria de lograr el procedimiento de las tareas, en consecuencia, su objetivo es la planificación que se hagan bien las actividades y en una compañía y se organicen adecuadamente y mantengan positivos los controles de las actividades

Definición operacional de gestión administrativa

A la vez se medió el cuestionario por los datos de obtención, lo cual obtuvo cuatro dimensiones para determinar la gestión administrativa, el cuestionario constó de 16 preguntas o ítems.

Indicadores

En la variable gestión administrativa se consideró: procesos administrativos, eficiente, integrar la entidad, motivación, promover la confianza en los procesos, garantía la confiabilidad de la información, ejecutar actividades, deficiencias encontradas, practica de liderazgo.

Escala de medición

De igual importancia la medición es de tipo ordinal en escala Likert en 5 respuestas.

### Definición conceptual de satisfacción laboral

Asimismo, para Andresen (2007) son las expectativas personales del trabajador y las experiencias en sus labores que refieren a una positiva emoción.

### Definición operacional de satisfacción laboral

Los datos fueron realizados por cuestionario, la cual costo 3 dimensiones y la medición es cuestionario de 20 preguntas o ítems.

### Indicadores

Asimismo, indicadores: Tiempo de trabajo, grado de compromiso, nivel de atención, calidad de gestión, comunicación laboral, tiempo de servicio, nivel de comunicación, calidad de atención, relación con los compañeros.

### Escala de medición

Así también fue ordinal en escala de Likert y se basó en 5 respuestas.

Para la población, es el conjunto electo reunido, considerados como las unidades de análisis, dicho de otra manera, la población, corresponde a un ámbito determinado donde se lleva a cabo la investigación (Carrasco, 2017).

Por lo tanto, estuvo conformado la población electa por trabajadores administrativos en un municipio, que fue un total de 200 (Carrión ,2022).

Donde se incluyó a los trabajadores especialistas en apoyo administrativo, asistentes administrativos, gerentes y subgerentes administrativos de 17-60 años, con nivel de estudios encontraron en planilla en una Municipalidad de Lima y también excluí a las personas que no trabajen en la municipalidad.

Tabla 1

Características sociodemográficas de la muestra

Grupos de edad	f	%
17 - 24 años	5	3.3
25 - 39 años	10	6.7
40 - 50 años	13	8.7
51- 60 años	104	81.3
<b>Sexo</b>		
Masculino	100	66.7
Femenino	32	33.3
<b>Nivel de estudio</b>		
Bachiller	91	72.7
Licenciado	29	19.3
Maestría	10	6.7
Doctorado	2	1.3
<b>Tipo de trabajo</b>		
Asistente	58	50.7
Apoyo administrativo	50	33,3
Gerente y subgerente administrativo	24	16,0

Nota. Elaboración propia

La parte esencia de una población es la muestra (Sánchez et al., 2018) el grupo en una población se conforma una muestra, donde se halla por un sistema probabilístico o no probabilístico.

Estuvo compuesta la muestra por 132 trabajadores de un municipio, también la fórmula para poblaciones finita, a continuación:

Donde:

Muestra	n	¿?
Población	N	200
Significancia	Z	1.96
Éxito	P	0.5
Fracaso	q	0.5
Error	E <sup>2</sup>	0.05

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{200 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 132$$

Así también, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, tiene la probabilidad de ser elegida la muestra, es decir cada persona tiene la igual probabilidad en la elección (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, en las operaciones para estudiar la población y la muestra, se empleó la fórmula del muestreo probabilístico aleatorio, que determino como muestra final a 132 trabajadores en un municipio.

En la técnica era encuesta según (Hernández y Mendoza, 2018) el cual implicó en una ordenada forma las diversas etapas y técnicas para obtener una información de calidad.

Así también el instrumento en cuestionario fue creado para la recolección y formulación de información de las variables en investigación tras constatar los objetivos y las preguntas (Salas 2020). Por lo que se aplicó un cuestionario para cada variable.

En consecuencia, fueron validados los cuestionarios con especialistas académicos afines al tema, que constataron la validez del cuestionario, estos fueron: Dr. Ana Gricelda Torres Villalobos, Dr. Roger Soto Quiroz, Dr. Verónica Cuchillo Paulo, así también, fue respaldada la confiabilidad con estadístico alfa de Cronbach; nivel de confianza en gestión administrativa era 0,978 y satisfacción laboral 0,981, que se usó para detectar el nivel de confiabilidad que tiene un instrumento (Paella y Martins, 2006)

El procedimiento en la investigación:

Primeramente, se inició con el título a elección después se prosiguió, siguiendo en la investigación se formuló la problemática teniendo en cuenta la técnica de investigación, lo cual se utilizaron bases teóricas y se aplicó encuestas presenciales.

Además, en el método de análisis de datos fue un procedimiento estadístico en la recolección de información por el spss y Excel. Primeramente, se trasladó y ordeno los datos por Excel después se usó el spss para los procedimientos estadísticos, el cual se utilizó la fiabilidad de hipótesis y estadística inferencial y descriptiva.

En los aspectos éticos fue considerado: se entregó a cada integrante un informe de consentimiento, indicando que la información fue de manera anónima de igual manera la confiabilidad de los resultados, así mismo para constatar la originalidad de la investigación se usó el turniting, así también se consideró el código vicerrectorado de ética de la U.C.V.

### III. RESULTADOS

#### Tablas cruzadas de variables

**Tabla 2**

*Tabla cruzada para las variables de gestión administrativa y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	75	37	3	115
		% del total	56,8%	28,0%	2,3%	87,1%
	Medio	Recuento	0	12	0	12
		% del total	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%
	Alto	Recuento	2	3	0	5
		% del total	1,5%	2,3%	0,0%	3,8%
Total	Recuento	77	52	3	132	
	% del total	58,3%	39,4%	2,3%	100,0%	

En los resultados sobre la tabla 2, en satisfacción laboral reflejan un nivel bajo 58.3%, gestión administrativa obtuvo nivel bajo 87.1%.

También, se evidenciaron en la satisfacción laboral obtuvo 56.8% con bajo nivel y en la gestión administrativa se centra con nivel bajo 56.8%. De igual manera, se visualiza que cuando ambas variables se encuentren un nivel medio sería 9.1%.

**Tabla 3**

*La dimensión planificación entre la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Planificación	Bajo	Recuento	73	49	3	125
		% del total	55,3%	37,1%	2,3%	94,7%
	Medio	Recuento	1	3	0	4
		% del total	0,8%	2,3%	0,0%	3,0%
	Alto	Recuento	3	0	0	3
		% del total	2,3%	0,0%	0,0%	2,3%
Total	Recuento	77	52	3	132	
	% del total	58,3%	39,4%	2,3%	100,0%	

Los resultados encontrados en la tabla 3, se aprecia la planificación tiene un nivel bajo 94.7% y también se obtuvo un nivel bajo 58.3% en la satisfacción laboral

Además, con lo obtenido queda demostrado que la satisfacción laboral tuvo 55.3% como nivel bajo y la planificación se centra con un bajo nivel 55.3% De igual manera, se visualiza que cuando ambos se encuentren un nivel medio sería 2.3%.

**Tabla 4**

*La dimensión organización entre la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Organización	Bajo	Recuento	72	49	2	123
		% del total	54,5%	37,1%	1,5%	93,2%
	Medio	Recuento	2	3	1	6
		% del total	1,5%	2,3%	0,8%	4,5%
	Alto	Recuento	3	0	0	3
		% del total	2,3%	0,0%	0,0%	2,3%
Total	Recuento	77	52	3	132	
	% del total	58,3%	39,4%	2,3%	100,0%	

En los resultados de la tabla 4, visualizamos en la organización que tuvo un nivel bajo con un 93.2% y la satisfacción laboral con un nivel bajo de 58.3%.

Así también, con lo obtenido queda demostrado que la satisfacción laboral obtuvo 54.5% como nivel bajo y la dimensión de la organización se centra un bajo nivel de 54.5%. De igual manera, tiene un nivel medio 2.3%.

**Tabla 5***La dimensión dirección entre la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Dirección	Bajo	Recuento	75	49	3	127
		% del total	56,8%	37,1%	2,3%	96,2%
	Medio	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%
	Alto	Recuento	2	1	0	3
		% del total	1,5%	0,8%	0,0%	2,3%
Total		Recuento	77	52	3	132
		% del total	58,3%	39,4%	2,3%	100,0%

En tabla 5, observamos que en la dirección tiene un nivel bajo con un 96.2% también con un nivel bajo 58.3% en la satisfacción laboral.

Así también en la dirección se halló un nivel bajo 56.8% y la satisfacción con 56.8% como nivel bajo. De igual manera, se observa que cuando ambos se encuentren un nivel medio sería 1.5%.

**Tabla 6***La dimensión control entre la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Control	Bajo	Recuento	70	31	3	104
		% del total	53,0%	23,5%	2,3%	78,8%
	Medio	Recuento	5	18	0	23
		% del total	3,8%	13,6%	0,0%	17,4%
	Alto	Recuento	2	3	0	5
		% del total	1,5%	2,3%	0,0%	3,8%
Total		Recuento	77	52	3	132
		% del total	58,3%	39,4%	2,3%	100,0%

Sobre la tabla 6, visualizamos en la satisfacción un bajo nivel 58,3% y en la dimensión control un bajo nivel 78,8%.

Además, con lo obtenido queda demostrado que el control se centra con nivel bajo 53.0%, satisfacción laboral de nivel bajo 53.0%, se observa que cuando ambos se encuentren un nivel medio sería de 13.6%.

### **Tabla 7**

#### *Prueba de la normalidad*

	Kolmogorov smirnov		
	estadístico	gl	Sig
Gestión administrativa	.410	132	.000
Satisfacción laboral	.457	132	.000

En la tabla 7, observamos un sig.0.000, en la prueba de normalidad. Además en la gestión administrativa, satisfacción laboral, no tiene una normal distribución por lo cual se aplica correlación de spearman.

### **Contrastación de hipótesis**

Hipótesis general

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

**Tabla 8***Correlaciones entre la gestión administrativa y satisfacción laboral*

			Satisfacción laboral
Rho de spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,404
		Sig.	,000
		N	132

Respecto a la tabla 8, hay una correlación positiva moderada en las variables satisfacción laboral y gestión administrativa, con un coeficiente de correlación 0.404, por ende se acepta hipótesis el estudio.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la planificación y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre la planificación y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

**Tabla 9***Correlaciones entre la planificación y satisfacción laboral*

			satisfacción laboral
Rho de spearman	planificación	coeficiente de correlación	,531
		sig	,000
		N	132

Además, la tabla 9 se analizó un relación moderadamente positiva entre la satisfacción labora y planificación, con un coeficiente de 0,531, la hipótesis alterna es aceptada.

### Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre la organización y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre la organización y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

### Tabla 10

*Correlaciones entre la organización y satisfacción laboral*

			satisfacción laboral
Rho de spearman	organización	coeficiente de correlación	,503
		sig	,000
		N	132

En el análisis de la tabla 10, se identificó que hay relación moderadamente positiva entre la dimensión organización y satisfacción laboral, evidenciada por un coeficiente de 0,503. Este resultado llevo aceptar la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la dirección y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre la dirección y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

**Tabla 11***Correlaciones entre la dirección y satisfacción laboral*

			satisfacción laboral
Rho de spearman	dirección	coeficiente de correlación	,565
		sig	,000
		N	132

En la tabla 11, se observó relación moderadamente positiva de la satisfacción laboral y dimensión dirección, con coeficiente en correlación 0.565, lo cual la hipótesis altera se acepta.

Hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre el control y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre el control y satisfacción laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima, 2024.

**Tabla 12***Correlaciones entre el control y satisfacción laboral*

			satisfacción laboral
Rho de spearman	control	coeficiente de correlación	,389
		sig	,000
		N	132

En tabla 12, observamos que existe relación moderada positivamente moderada implica que se aceptó la hipótesis alterna.

#### IV.DISCUSIÓN

En referencia al principal objetivo que fue determinar la relación de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024, se pudo observar los resultados de tabla 8, indicó que el rho de spearman era 0,404, por ello la hipótesis planteada por el investigador era aceptada pero el nivel de correlación era relativamente moderado lo cual contrastaba con lo observado al comparar este resultado con el que expuso Baltazar y Huamán (2022) el cual había obtenido una correlación de 0,877.

Caso similar al resultado obtenido con nuestras variables, se pudo observar en el trabajo presentado por García et al. (2022) donde teniendo las variables similares al presente estudio obtuvieron como resultado un moderado 0,476.

Además en el objetivo específico1: determinar la relación entre la planificación y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024, en tabla 9, se halló que el Rho spearman obtuvo un coeficiente 0.531, el cual obtuvo relación positiva moderada. En este sentido se asemeja con la investigación de Serna y Ruiz (2023), el objetivo: describió la correlación en la planificación y satisfacción laboral, muestra era 150 personas y obteniendo una positiva relación, el rho = 0.583.

En cuanto al objetivo específico 2: determinar la relación entre la organización y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024, en tabla 10, el cual se halló un coeficiente de correlación 0,503, el cual indico una relación positiva. En este sentido se asemeja a la investigación de Rojas (2023), cuanto al estudio del objetivo era conocer la relación entre satisfacción laboral y organización en el

estudio, que involucró a 135 laboradores. La relación indicó un relación directa significativa que era 0.555

Además en el objetivo específico 3: determinar la relación entre la dirección y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024, en la tabla 11, se encontró un correlación  $\rho = 0,565$  siendo positiva su relación del estudio. En este se sentido se compara a la investigación de Musayon (2023) el objetivo fue conocer la satisfacción laboral y la dirección en la Municipalidad de Lambayeque, la muestra fue 50 colaboradores, se tuvo en los resultados un  $\rho = 0,527$  siendo directa positiva.

En el último objetivo específico 4: determinar la relación entre el control y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024, en tabla 12, se halló un  $\rho = 0,389$ . Además, se compara con la investigación de Andia (2022), cuanto al objetivo fue restablecer el control en la satisfacción laboral de un municipio, en cuanto a la correlación obtuvo una correlación positiva de  $\rho = 0,357$ . Así también este resultado concuerda con los resultados del investigador Pérez et al. (2023) su objetivo fue analizar la satisfacción del usuario y el control, con una muestra 151 colaboradores, además se obtuvieron relación positiva 0,357 entre las variables.

## V.CONCLUSIONES

En efecto el objetivo general, se determinó que si existe una relación de variable gestión administrativa y satisfacción laboral, el resultado como ya se dijo fue de solo 0,404 indicando que era un resultado positivo moderado.

Al comparar con Baltazar y Huamán (2022) y con García (2022) se encontró que con el primero hubo una diferencia notable en cuanto a que obtuvo 0,877 y por el segundo de los nombrados el resultado fue de 0,476. Por estos resultados, se demuestra que en el caso de la entidad estudiada por Baltazar y Huamán hubo una mejor gestión en la correlación en la satisfacción laboral. Sin embargo por el lado de la entidad estudiada por García (2022) el resultado fue diferente, pues dicha relación de las variables fue positiva pero moderada muy similar a lo obtenido en el presente caso; lo que demostraría que no se tuvo una buena gestión en términos generales.

Sobre el primer objetivo específico, se determinó que existe una relación entre la planificación y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024, hallándose una correlación de spearman 0,531 y lo cual hubo una relación positiva moderada.

Al comparar con Serna y Ruiz (2023) fue positiva, pero moderada muy similar a lo obtenido, lo cual demostraría que no se tuvo una buena planificación en términos generales.

En el segundo objetivo específico, se determinó que si existe una relación entre la organización y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de Lima, hallándose una correlación moderadamente positiva con un rho spearman 0,503.

Al comparar con Rojas (2023) era positiva y moderada muy similar a lo obtenido, lo cual demostraría que no se tuvo una buena organización en términos generales.

En el tercer objetivo específico, se determinó que existe una relación entre la dirección y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de Lima, hallándose una correlación de spearman 0,565.

Al comparar con Musayon (2023) fue positiva pero moderada muy similar a lo obtenido, lo cual demostraría que no se tuvo una buena dirección en términos generales

En el cuarto objetivo específico, se determinó que existe una relación entre el control y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, hallándose moderadamente positivo un rho de spearman= 0,389.

Al comparar con Andia (2022) era positiva y moderada, muy similar a lo obtenido, lo cual demostraría que no se tuvo un buen control en términos generales.

## **VI.RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los empleados municipales establecer una oficina de comunicación para discutir, cómo mejorar la satisfacción laboral y también para planificar una gestión eficaz en el contexto de una municipalidad.

Además, se sugiere que los empleados de los municipios se formen mediante especializaciones y seminarios en la planificación.

Se sugiere llevar a cabo talleres destinados a la integración y relaciones interpersonales como método para aumentar la satisfacción laboral y optimizar la organización entre los empleados municipales.

Se sugiere utilizar herramientas avanzadas con tecnología actualizada en maquinaria de seguridad y computadoras para mejorar la gestión de manera más eficiente.

Se aconseja llevar a cabo encuestas regulares entre los empleados con el fin de analizar y valorar los niveles de control en la satisfacción laboral.

## REFERENCIAS

- Andia, A. (2022). Gestión Administrativa y su Incidencia en la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2022.(Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Aguilar, E. (2021). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid.
- Aguilar, C., Palomino, G., y Suarez, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2),613-634. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.104](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104)
- Andresen, P. (2007). *Manual de Administración Pública*. (1° ed.). Lima: UNMSM.
- Aguayo, M. y Lora, E. (2016). Cómo realizar “paso a paso” un contraste de hipótesis con SPSS para Windows: (III) Relación o asociación y análisis de la dependencia (o no) entre dos variables cuantitativas. Correlación y regresión lineal simple. (Artículo científico). FUNDACION ANDALUZA BETURIA PARA LA INVESTIGACION EN SALUD, Sevilla. Recuperado de <https://statistics.blogs.uv.es/files/2014/06/Correlaci%C3%B3n-yregresi%C3%B3n.pdf>
- Baltazar, S., y Huamán, R. (2022). Mejorar la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, Huaraz, 2022. (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo, Huaraz, Perú
- Bautista, J., y Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia*

- Basalamah, M., y As'ad, A. (2021). The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.54>
- Baena,E. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com> Created from bibliotecacijsp on 2018-07-30 15:50:55.
- Becerra, S., y Montenegro, M.(2020).El desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/c54f7250-5241-4adf-ad11-058727e37885/content>
- Cardoza, M.; Hidalgo, L. y Romero, J. (2019) Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de Investigación y Cultura*, 8,(1). <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809021/>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación científica*, (Décimo Tercera reimpresión) Perú: Editorial San Marcos.
- Carrión, E. (2022). Gestión administrativa y el manejo de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, 2021. (Tesis de maestría)  
Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85165/Carri%c3%b3n\\_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85165/Carri%c3%b3n_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Córdova, J., García, N., y Puicón, V. (2022).Gestión administrativa durante la covid- 19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de ciencias sociales*,23(3).<https://www.redalyc.org/journal/280/28071865020/28071865020.pdf>
- Conexión ESAN (26 de mayo, 2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel*

empresarial?.ESANBusiness.<https://www.esan.edu.pe/conexionesan/connecteda-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>

- Cuero, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali, 2021.(Tesis de Licenciatura) Universidad Antonio Nariño, Cali, Colombia.
- Cuadra, A. y Veloso, C. (2007).Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(22).<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027764004>
- Culque,E.,Cruz,M.,y Oblitas,R.(2020). La gestión administrativa y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Bongará,2020.*Ciencia Latina*,5 (6).
- Chávez D. (2022). La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Cumandá.(Tesis de licenciatura)Universidad nacional de Chimborazo,, Riobamba Ecuador.
- Chávez, M.; Castelo, A. y Villacis, J. (2020) La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC*,18(5), pp. 16-29 <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGrawHill.
- Espinoza, A.(2022). Propuesta de modelo de gestión pública aplicado al gobierno municipal de Lurigancho (Chosica), Lima, Perú.*Gestión en el tercer Milenio*,25
- Fernández, H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23045>
- García, J., García A., & Suárez, R. (2022). Influence of job satisfaction on productivity. (Artículo científico- *Revista Científica Publicaciones E*

Investigación) 16(2). <https://doi.org/10.22490/25394088.6213>

Hawkins, C., Krause, R., & Deslatte, A. (2021). Staff support and administrative capacity in strategic planning for local sustainability. *Public Management Review*.

<https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1999667>

Hernández, R., y Mendoza, P. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). indicador de Gestión Municipal. <https://www.inei.gob.pe/media/difusion/app/#p=12>

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2019). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. McGraw Hill.

Mejía, D. (2023). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023. (Tesis de Maestría) Universidad técnica de Cotopaxi Latacunga Ecuador.

Ministerio de Economía y Finanzas (2022). Guía de orientación de servicios y soporte normativo. Recuperado de: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc\\_siga/manual\\_es/modulo\\_tesoreria/Mu\\_modulotesoreria.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manual_es/modulo_tesoreria/Mu_modulotesoreria.pdf)

Morillo. (2006). *Teorías de la satisfacción Laboral*. Uruguay: Naranjal

Moreno, E. (2016). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis [blog]. Recuperado de: <http://tesisinvestigacioncientifica.blogspot.com/2016/08/disenos-no-experimentales.html>

Morales L.(2022). Diseño de un modelo de gestión administrativo para el desarrollo y fortalecimiento del GAD Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.( Tesis de Licenciatura) Universidad Central del Ecuador, Quito.

Musayon, M. (2023). Gestión de conflictos y satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad de Lambayeque, 2023.(Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima- Perú.

Novillo, E. (2016). Una introducción a la investigación básica o pura. (Artículo

científico). Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2016/07/investigacion.htm>

Nunura L.(2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo Perú.

Ñaupas, H. (2018). Metodología de la investigación. Editorial: Adriana Gutiérrez  
M.[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Palma, S.(2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.

Paella, S. y Martins F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa.  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>

Pérez, Y. Jaimes, G. y Mosquera, J. (2023). Correlation analysis between administrative management and internal user satisfaction at Red Salud Casanare E.S.E. during the Covid-19 pandemic in the year 2021. (Article scientific - Revest Gestión y Desarrollo Libre). 8(15), 1-18.  
[https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/view/10097/95](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097/95)

Rojas D. (2023). Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de una UGEL de Lima Metropolitana. (Tesis de Licenciatura) Universidad nacional

Robbins, P., y Coulter, M. (2005). *Administración*. Octava. (Ed., Ed.) México: Prentice Hall, INC.mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Robbins, R. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Décima edición. México: Mc GrawHill Interamericana.

Salas,D.(2020). La encuesta y el cuestionario.  
<https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>

- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista. Lima: Universidad Ricardo Palma.  
Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de>
- Serna, L., y Ruiz, G. (2023). Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi- Ancas, 2023. (Tesis de Maestría) Universidad César vallejo.
- Unicef (2021). Teletrabajo en América Latina: 23 millones de personas trabajaron desde casa durante la pandemia de COVID-19. Noticias ONU. <https://news.un.org/es/story/2021/07/1494012>
- Vivanco, R. (2023). Gestión administrativa y su relación con el desempeño de la subgerencia de logística en la Municipalidad de Lince. *EVSOS*, 2(1), 103–121. <https://doi.org/10.57175/evsos.v2i1.95>

## ANEXOS

### ANEXO: Matriz de operacionalización

Título: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024"

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Gestión administrativa	Según, Robbins (2009) sostuvo que se refiere a la forma satisfactoria de lograr el procedimiento de las tareas, en consecuencia, su objetivo es la planificación que se hagan bien las actividades y en una compañía se organicen adecuadamente y mantengan positivos los controles de las actividades.	La obtención de datos se realizara mediante un cuestionario, la cual costa de 4 dimensiones y esto permite determinar la gestión administrativa y esta medición es por cuestionario de 16 preguntas o ítems	Planificación	Políticas	1	Ordinal
				Presupuestos	2	
				Proceso administrativo	3	
			Organización	Ejecutar actividades	4	
				Logro de fines comunes	5	
				Coordinación eficiente	6	
				Dividir el trabajo	7	
			Dirección	Integrar la entidad	8	
				Practica del liderazgo	9	
				Comunicación apropiada	10	
				Motivación	11	
			Control	Cumplimiento de objetivos	12	
				Actividades de control	13	
				Promover la confianza en los procesos	14	
				Garantía la confiabilidad de la información	15	
				Deficiencias encontradas	16	

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de medición</b>
Satisfacción laboral	(2007) son las expectativas personales del trabajador y las experiencias en sus labores que refieren a una positiva emoción.	La obtención de datos se realizara mediante un cuestionario, la cual costa de 3 dimensiones y esto permite determinar la satisfacción laboral y esta medición es por cuestionario de 20 preguntas o ítems		Tiempo de trabajo	1-2-3-4	Ordinal
			Presión de trabajo	Grado de compromiso	5-6-7-8	
				Nivel de atención	9 - 10	
			Monotonía laboral	Calidad de gestión	11-12	
				Comunicación laboral	13	
				Tiempo de servicio	14	
			Relaciones interpersonales	Nivel de comunicación	15-16	
				Calidad de atención	17-18	
				Relación con los compañeros	19-20	

<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipotesis general:</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024	Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024	Gestión administrativa	1. Planificación	1. Políticas 2. Presupuestos 3. Proceso  administrativo 4. Ejecutar actividades	
<b>Problemática específica</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipotesis específica</b>				
¿Cuál es la relación entre la planificación y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024?	Determinar la relación entre la planificación y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024	Existe relación entre la planificación y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024		2. Organización	5. Logro de fines comunes 6. Coordinación eficiente 7. Dividir el trabajo 8. Integrar la entidad	Enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, con nivel descriptiva correlacional y tipo básica.
¿Cuál es la relación entre la organización y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024?	Determinar la relación entre la organización y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024	Existe relación entre la organización y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024		3. Dirección	9. Practica del liderazgo 10. Comunicación apropiada 11. Motivación 12. Cumplimiento de objetivos	V1: Gestión administrativa V2: Satisfacción laboral

<p>¿Cuál es la relación entre la dirección y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre la dirección y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024</p>	<p>Existe relación entre la dirección y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024</p>	<p>4. Control</p>	<p>13. Actividades de control 14. Promover la confianza en los procesos 15. Garantía la confiabilidad de la información 16. Deficiencias encontradas</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el control y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre el control y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024</p>	<p>Existe relación entre el control y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>1. Presión de trabajo 2. Grado de compromiso 3. Nivel de atención 4. Calidad de trabajo 5. Comunicación laboral 6. Tiempo de servicio 7. Nivel de comunicación 8. Calidad de atención 9. Relación con los compañeros</p>

**Anexo:** Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gestión administrativa

**Indicaciones:** El presente cuestionario es de carácter confidencial, solo para fines académicos. Responder que tan de acuerdo está usted con las preguntas planteadas, con toda sinceridad.

Por favor, lea detenidamente y marque con una “X”.

El significado de cada número es:

1=Nunca, 2= Casi nunca , 3= Algunas veces,4= Casi siempre,5=Siempre

N°	Variable 1 (INDEPENDIENTE): GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
	DIMENSIÓN 1: Planificación	LIKERT				
	Indicador: Políticas	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la convocatoria del proceso de las licitaciones públicas se difunde en la página web de la institución?					
	<b>Indicador: Presupuestos</b>					
2	¿Considera usted que el avance de la ejecución del presupuesto público es eficiente?					
	<b>Indicador: Proceso administrativo</b>					
3	¿Considera usted que los responsables de la Municipalidad cumplen fehacientemente en los procesos administrativos?					
	<b>Indicador : Ejecutar actividades</b>					
4	¿Considera usted que la inversión en obras viales se realiza con eficiencia?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>					
	<b>Indicador: Logro de fines comunes</b>					
5	¿Considera usted que en la Municipalidad al momento de utilizar los recursos económicos demuestran interés en lograr los fines comunes de la sociedad?					
	<b>Indicador: Coordinación eficiente</b>					
6	¿Considera usted que la oficina de recursos humanos capacita al personal para ofrecer un servicio eficiente al contribuyente?					
	<b>Indicador: Dividir el trabajo</b>					
7	¿Considera usted que demuestran capacidad de trabajo al momento de dividir el trabajo?					
	<b>Indicador: Integrar la entidad</b>					

8	¿Considera usted que las actitudes de los responsables permiten integrar a la entidad con cada uno de los ciudadanos?					
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>						
<b>Indicador: Práctica del liderazgo</b>						
9	¿Considera usted que practican el liderazgo con todos los empleados y con los contribuyentes?					
<b>Indicador: Comunicación apropiada</b>						
10	¿Considera usted que evalúan a todos los trabajadores en el factor de la comunicación apropiada con los contribuyentes?					
<b>Indicador: Motivación</b>						
11	¿Considera usted que motivan los trabajadores a los contribuyentes a cumplir con el pago de sus impuestos?					
<b>Indicador: Cumplimiento de objetivos</b>						
12	¿Considera usted que informan sobre el pago de los impuestos para lograr el cumplimiento de objetivos?					
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>						
<b>Indicador: Actividades de control</b>						
13	¿Considera usted que realizan actividades de control que les permita identificar a los trabajadores que vienen tarde?					
<b>Indicador: Promover la confianza en los procesos</b>						
14	¿Considera usted que en la organización se preocupan en promover la confianza en los procesos tributarios?					
<b>Indicador: Garantía la confiabilidad en los procesos</b>						
15	¿Considera usted que brindan los trabajadores garantía de la confiabilidad en la información?					
<b>Indicador: Deficiencias encontradas</b>						
16	¿Considera usted que se preocupan en corregir las deficiencias encontradas en la atención y orientación tributaria?					

## Cuestionario de Satisfacción laboral

**Indicaciones:** El presente cuestionario es de carácter confidencial, solo para fines académicos. Responder que tan de acuerdo está usted con las preguntas planteadas, con toda sinceridad.

Por favor, lea detenidamente y marque con una "X".

El significado de cada número es: 1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo

N°	Variable 2 (DEPENDIENTE):SATISFACCIÓN LABORAL					
	<b>DIMENSIÓN 1: Presión de trabajo</b>					
	<b>Indicador: Tiempo de trabajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera usted que los trabajadores tiene mucha responsabilidad y le falta de tiempo de trabajo?					
2	¿Considera usted que no dividen bien el tiempo de trabajo para todos los trabajadores?					
3	¿Considera usted que le hacen trabajar más horas de su tiempo de trabajo?					
4	¿Considera usted que el tiempo de trabajo es mucho mayor que su salario laboral?					
	<b>Indicador: Grado de compromiso</b>					
5	¿Considera usted que su grado de compromiso no es apreciado por la entidad?					
6	¿Considera usted que el grado de compromiso de sus compañeros de trabajo alienta a sus demás colegas?					
7	¿Considera usted que monitorean el grado de compromiso de los trabajadores?					
8	¿Considera usted que fomentan el grado de compromiso?					
	<b>Indicador: Nivel de atención</b>					
9	¿Considera usted que en la organización brindan mayor nivel atención al adulto mayor?					
10	¿Considera usted que la atención es eficaz para los pobladores?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Monotonía laboral</b>					
	<b>Indicador: Calidad de gestión</b>					
11	¿Considera usted que la calidad de gestión documentaria es ordenada?					
12	¿Considera usted que la calidad de gestión es eficiente?					
	<b>Indicador:Comunicación laboral</b>					
13	¿Considera usted que tienen una comunicación laboral fluida con los compañeros de trabajo?					

	<b>Indicador: Tiempo de servicio</b>						
14	¿Considera usted que el tiempo de servicio es permanente en la organización?						
	<b>DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales</b>						
	<b>Indicador: Nivel de comunicación</b>						
15	¿Considera usted que tiene un nivel comunicación excelente con su jefe?						
16	¿Considera usted que el personal tiene un nivel de comunicación comprensivo con la población?						
	<b>Indicador: Calidad de atención</b>						
17	¿Considera usted que la calidad de atención es buena para el personal de trabajo?						
18	¿Considera usted que incentivan a los trabajadores la calidad de atención a la población?						
	<b>Indicador: Relación con los compañeros</b>						
19	¿Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es de ayuda mutua?						
20	¿Considera usted que todos sus compañeros colaboran para terminar un trabajo pendiente rápido?						

## Anexo: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y apellidos del juez:</b>	Ana Gricelda, Torres Villalobos			
<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( )	Doctor	( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica	( )	Social	( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Educativa	( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Escuela Profesional de Administración			
<b>Institución donde labora</b>	Universidad Cesar Vallejo			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 – 4 años	( )	Más de 5 años	( <input checked="" type="checkbox"/> )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal de Likert
<b>Autor:</b>	Seguil Ramos, Cristhian Eduardo
<b>Procedencia:</b>	Autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>La primera variable “gestión administrativa” contiene 4 dimensiones, de 16 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li><li>La segunda variable “satisfacción laboral” contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li></ul>

#### 4. Soporte teórico

##### a. Variable 1: Gestión administrativa

Según, Robbins (2009) sostuvo que se refiere al procedimiento que logra la ejecución de cada tarea de forma satisfactoria. De esta manera, la gestión administrativa se consigue mientras se planifiquen bien las actividades, se organice adecuadamente la institución, que se dirija los objetivos institucionales y que se lleven controles positivos de las actividades, con el fin de lograr las metas propuestas (p.6).

##### Variable 2: Satisfacción laboral

Según, Andresen (2007) refiere que una emoción positiva hacia las experiencias del trabajo y que cubren sus expectativas individuales.

Variables	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	Planificación	<b>Planificación:</b> es el establecimiento de técnicas con el propósito de lograr una organización y integración para alcanzar el desarrollo de una empresa (Robbins,2009).
	Organización	<b>Organización:</b> son las funciones de selección del personal, organigrama y puestos y de principalmente establecer en una entidad metas trabajos y la fijación de tarea laborables ( Robbins, 2009).
	Dirección	<b>Dirección:</b> Es cuando se habla de administrar una significativa función en todas las fases de procedimiento para comandar y liderar una compañía (Robbins,2009).
	Control	<b>Control:</b> es la principal área administrativa en una compañía, así también la dirección y estructura van consecuentemente con los objetivos, ya que es el mecanismo que informa y verifica la planificación (Robbins, 2009).
Satisfacción laboral	Presión de trabajo	<b>Presión de trabajo:</b> es el enfrentamiento del aumento de sus tareas laborales que trae como resultados psicológicos y físicos (Andresen,2007).
	Monotonía laboral	<b>Monotonía laboral:</b> es cuando una persona tiene mucho tiempo en un puesto laboral y hace consecutivamente las mismas funciones, lo que esto puede ocasionar es pérdida o bajo talento y bajo satisfacción en el trabajo (Andresen,2007).
	Relaciones interpersonales	<b>Relaciones interpersonales:</b> es el constante trabajo en equipo, las interacciones en un ambiente laboral y la comunicación adecuada ( Andresen,2007).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024”, elaborado por Seguil Ramos, Cristhian Eduardo, en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel.	El ítem es claro y tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel).	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel).	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Variable del instrumento:** Gestión administrativa.

a. Primera dimensión: Planificación.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Por políticas</b>					
¿Considera usted que la convocatoria del proceso de las licitaciones públicas se difunde en la página web de la institución?	1	4	4	4	
<b>Por presupuestos</b>					
¿Considera usted que el avance de la ejecución del presupuesto público es eficiente?	2	4	4	4	
<b>Proceso administrativo</b>					
¿Considera usted que los responsables de la Municipalidad cumplen fehacientemente en los procesos administrativos?	3	4	4	4	
<b>Ejecutar actividades</b>					
¿Considera usted que la inversión en obras viales se realiza con eficiencia?	4	4	4	4	

b. Segunda dimensión: Organización.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Logro de fines comunes</b>					
¿Considera usted que en la Municipalidad al momento de utilizar los recursos económicos demuestran interés en lograr los fines comunes de la sociedad?	5	4	4	4	
<b>Coordinación eficiente</b>					
¿Considera usted que la oficina de recursos humanos capacita al personal para ofrecer un servicio eficiente al contribuyente?	6	4	4	4	
<b>Dividir el trabajo</b>					
¿Considera usted que demuestran capacidad de trabajo al momento de dividir el trabajo?	7	4	4	4	
<b>Integrar la entidad</b>					
¿Considera usted que las actitudes de los responsables permiten integrar a la entidad con cada uno de los ciudadanos?	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Practica del liderazgo</b>					
¿Considera usted que practican el liderazgo con todos los empleados y con los contribuyentes?	9	4	4	4	
<b>Comunicación apropiada</b>					
¿Considera usted que evalúan a todos los trabajadores en el factor de la comunicación apropiada con los contribuyentes?	10	4	4	4	
<b>Motivación</b>					
¿Considera usted que motivan los trabajadores a los contribuyentes a cumplir con el pago de sus impuestos?	11	4	4	4	
<b>Cumplimiento de objetivos</b>					
¿Considera usted que informan sobre el pago de los impuestos para lograr el cumplimiento de objetivos?	12	4	4	4	

c. Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Actividades de control</b>					
¿Considera usted que realizan actividades de control que les permita identificar a los trabajadores que vienen tarde?	13	4	4	4	
<b>Promover la confianza en los procesos</b>					
¿Considera usted que en la organización se preocupan en promover la confianza en los procesos tributarios?	14	4	4	4	
<b>Garantía la confiabilidad de la información</b>					
¿Considera usted que brindan los trabajadores garantía de la confiabilidad en la información?	15	4	4	4	
<b>Deficiencias encontradas</b>					
¿Considera usted que se preocupan en corregir las deficiencias encontradas en la atención y orientación tributaria?	16	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Satisfacción laboral

d. Primera dimensión: Presión de trabajo

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Tiempo de trabajo</b>					
¿Considera usted que los trabajadores tiene mucha responsabilidad y le falta de tiempo de trabajo?	1	4	4	4	
¿Considera usted que no dividen bien el tiempo de trabajo para todos los trabajadores?	2	4	4	4	
¿Considera usted que le hacen trabajar más horas de su tiempo de trabajo?	3	4	4	4	
¿Considera usted que el tiempo de trabajo es mucho mayor que su salario laboral?	4	4	4	4	
<b>Grado de compromiso</b>					
¿Considera usted que su grado de compromiso no es apreciado por la entidad?	5	4	4	4	
¿Considera usted que el grado de compromiso de sus compañeros de trabajo alienta a sus demás colegas?	6	4	4	4	
¿Considera usted que monitorean el grado de compromiso de los trabajadores?	7	4	4	4	
¿Considera usted que fomentan el grado de compromiso?	8	4	4	4	
<b>Nivel de atención</b>					
¿Considera usted que en la organización brindan mayor nivel atención al adulto mayor?	9	4	4	4	
¿Considera usted que la atención es eficaz para los pobladores?	10	4	4	4	

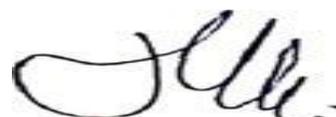
e. Segunda dimensión: Monotonía laboral

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Calidad de gestión</b>					
¿Considera usted que la calidad de gestión documentaria es ordenada?	11	4	4	4	
¿Considera usted que la calidad de gestión es eficiente?	12	4	4	4	
<b>Comunicación laboral</b>					
¿Considera usted que tienen una comunicación laboral fluida con los compañeros de trabajo?	13	4	4	4	
<b>Tiempo de servicio</b>					
¿Considera usted que el tiempo de	14	4	4	4	

servicio es permanente en la organización?					
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Relaciones interpersonales.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Nivel de comunicación</b>					
¿Considera usted que tiene un nivel de comunicación excelente con su jefe?	15	4	4	4	
¿Considera usted que el personal tiene un nivel de comunicación comprensivo con la población?	16	4	4	4	
<b>Calidad de atención</b>					
¿Considera usted que la calidad de atención es buena para el personal de trabajo?	17	4	4	4	
¿Considera usted que incentivan a los trabajadores la calidad de atención a la población?	18	4	4	4	
<b>Relaciones con los compañeros</b>					
¿Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es de ayuda mutua?	19	4	4	4	
¿Considera usted que todos sus compañeros colaboran para terminar un trabajo pendiente rápido?	20	4	4	4	



.....  
 (Doctora, Torres Villalobos, Ana Gricelda)  
 DNI N° 06728986

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> e

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y apellidos del juez:</b>	Roger, Soto Quiroz		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( x )	
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )	ii
	Educativa ( x )	Organizacional ( )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Escuela Profesional de Administración		
<b>Institución donde labora</b>	Universidad Cesar Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 – 4 años ( √ )	Más de 5 años ( )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal de Likert
<b>Autor:</b>	Seguil Ramos, Cristhian Eduardo
<b>Procedencia:</b>	Autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad

<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La primera variable “gestión administrativa” contiene 4 dimensiones, de 16 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>▪ La segunda variable “satisfacción laboral” contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>
-----------------------	--

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión administrativa

Según, Robbins (2009) sostuvo que se refiere al procedimiento que logra la ejecución de cada tarea de forma satisfactoria. De esta manera, la gestión administrativa se consigue mientras se planifiquen bien las actividades, se organice adecuadamente la institución, que se dirija los objetivos institucionales y que se lleven controles positivos de las actividades, con el fin de lograr las metas propuestas (p.6).

**Variable 2:** Satisfacción laboral

Según, Andresen (2007) refiere que una emoción positiva hacia las experiencias del trabajo y que cubren sus expectativas individuales.

Variables	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	Planificación	<b>Planificación:</b> es el establecimiento de técnicas con el propósito de lograr una organización y integración para alcanzar el desarrollo de una empresa (Robbins,2009).
	Organización	<b>Organización:</b> son las funciones de selección del personal, organigrama y puestos y de principalmente establecer en una entidad metas trabajos y la fijación de tarea laborables ( Robbins, 2009).
	Dirección	<b>Dirección:</b> Es cuando se habla de administrar una significativa función en todos las fases de procedimiento para comandar y liderar una compañía (Robbins,2009).
	Control	<b>Control:</b> es la principal área administrativa en una compañía, así también la dirección y estructura van consecuentemente con los objetivos, ya que es el mecanismo que informa y verifica la planificación (Robbins, 2009).
Satisfacción laboral	Presión de trabajo	<b>Presión de trabajo:</b> es el enfrentamiento del aumento de sus tareas laborales que trae como resultados psicológicos y físicos (Andresen,2007).
	Monotonía laboral	<b>Monotonía laboral:</b> es cuando una persona tiene mucho tiempo en un puesto laboral y hace consecutivamente las mismas funciones, lo que esto puede ocasionar es pérdida o bajo talento y bajo satisfacción en el trabajo (Andresen,2007).
	Relaciones interpersonales	<b>Relaciones interpersonales:</b> el es constante trabajo en equipo, las interacciones en un ambiente laboral y la comunicación adecuada ( Andresen,2007).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2023”, elaborado por Seguil Ramos, Cristhian Eduardo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel.	El ítem es claro y tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel).	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel).	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Variable del instrumento:** Gestión administrativa.

▪ Primera dimensión: Planificación.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Por políticas</b>					
¿Considera usted que la convocatoria del proceso de las licitaciones públicas se difunde en la página web de la institución?	1	4	4	4	
<b>Por presupuestos</b>					
¿Considera usted que el avance de la ejecución del presupuesto público es eficiente?	2	4	4	4	
<b>Proceso administrativo</b>					
¿Considera usted que los responsables de la Municipalidad cumplen fehacientemente en los procesos administrativos?	3	4	4	4	
<b>Ejecutar actividades</b>					
¿Considera usted que la inversión en obras viales se realiza con eficiencia?	4	4	4	4	

▪ Segunda dimensión: Organización.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Logro de fines comunes</b>					
¿Considera usted que en la Municipalidad al momento de utilizar los recursos económicos demuestran interés en lograr los fines comunes de la sociedad?	5	4	4	4	
<b>Coordinación eficiente</b>					
¿Considera usted que la oficina de recursos humanos capacita al personal para ofrecer un servicio eficiente al contribuyente?	6	4	4	4	
<b>Dividir el trabajo</b>					
¿Considera usted que demuestran capacidad de trabajo al momento de dividir el trabajo?	7	4	4	4	
<b>Integrar la entidad</b>					
¿Considera usted que las actitudes de los responsables permiten integrar a la entidad con cada uno de los ciudadanos?	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Practica del liderazgo</b>					
¿Considera usted que practican el liderazgo con todos los empleados y con los contribuyentes?	9	4	4	4	
<b>Comunicación apropiada</b>					
¿Considera usted que evalúan a todos los trabajadores en el factor de la comunicación apropiada con los contribuyentes?	10	4	4	4	
<b>Motivación</b>					
¿Considera usted que motivan los trabajadores a los contribuyentes a cumplir con el pago de sus impuestos?	11	4	4	4	
<b>Cumplimiento de objetivos</b>					
¿Considera usted que informan sobre el pago de los impuestos para lograr el cumplimiento de objetivos?	12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Actividades de control</b>					
¿Considera usted que realizan actividades de control que les permita identificar a los trabajadores que vienen tarde?	13	4	4	4	
<b>Promover la confianza en los procesos</b>					
¿Considera usted que en la organización se preocupan en promover la confianza en los procesos tributarios?	14	4	4	4	
<b>Garantía la confiabilidad de la información</b>					
¿Considera usted que brindan los trabajadores garantía de la confiabilidad en la información?	15	4	4	4	
<b>Deficiencias encontradas</b>					
¿Considera usted que se preocupan en corregir las deficiencias encontradas en la atención y orientación tributaria?	16	4	4	4	

## Variable del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Presión de trabajo

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Tiempo de trabajo</b>					
¿Considera usted que los trabajadores tiene mucha responsabilidad y le falta de tiempo de trabajo?	1	4	4	4	
¿Considera usted que no dividen bien el tiempo de trabajo para todos los trabajadores?	2	4	4	4	
¿Considera usted que le hacen trabajar más horas de su tiempo de trabajo?	3	4	4	4	
¿Considera usted que el tiempo de trabajo es mucho mayor que su salario laboral?	4	4	4	4	
<b>Grado de compromiso</b>					
¿Considera usted que su grado de compromiso no es apreciado por la entidad?	5	4	4	4	
¿Considera usted que el grado de compromiso de sus compañeros de trabajo alienta a sus demás colegas?	6	4	4	4	
¿Considera usted que monitorean el grado de compromiso de los trabajadores?	7	4	4	4	
¿Considera usted que fomentan el grado de compromiso?	8	4	4	4	
<b>Nivel de atención</b>					
¿Considera usted que en la organización brindan mayor nivel atención al adulto mayor?	9	4	4	4	
¿Considera usted que la atención es eficaz para los pobladores?	10	4	4	4	

- Segunda dimensión: Monotonía laboral

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Calidad de gestión</b>					
¿Considera usted que la calidad de gestión documentaria es ordenada?	11	4	4	4	
¿Considera usted que la calidad de gestión es eficiente?	12	4	4	4	
<b>Comunicación laboral</b>					
¿Considera usted que tienen una comunicación laboral fluida con los compañeros de trabajo?	13	4	4	4	
<b>Tiempo de servicio</b>					
¿Considera usted que el tiempo de servicio es permanente en la organización?	14	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relaciones interpersonales.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Nivel de comunicación</b>					
¿Considera usted que tiene un nivel de comunicación excelente con su jefe?	15	4	4	4	
¿Considera usted que el personal tiene un nivel de comunicación comprensivo con la población?	16	4	4	4	
<b>Calidad de atención</b>					
¿Considera usted que la calidad de atención es buena para el personal de trabajo?	17	4	4	4	
¿Considera usted que incentivan a los trabajadores la calidad de atención a la población?	18	4	4	4	
<b>Relaciones con los compañeros</b>					
¿Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es de ayuda mutua?	19	4	4	4	
¿Considera usted que todos sus compañeros colaboran para terminar un trabajo pendiente rápido?	20	4	4	4	



.....  
 (Doctor, Soto Quiroz, Roger)  
 DNI N° 10052673

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> e

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y apellidos del juez:</b>	Verónica, Cuchillo Paulo			
<b>Grado profesional:</b>	Maestría	( )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica	( )	Social	( )
	Educativa	( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Escuela Profesional de Administración			
<b>Institución donde labora</b>	Universidad Cesar Vallejo			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 – 4 años	( )	Más de 5 años	( <input checked="" type="checkbox"/> )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal de Likert
<b>Autor:</b>	Seguil Ramos, Cristhian Eduardo
<b>Procedencia:</b>	Autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad

<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La primera variable “gestión administrativa” contiene 4 dimensiones, de 16 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>▪ La segunda variable “satisfacción laboral” contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>
-----------------------	--

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión administrativa

Según, Robbins (2009) sostuvo que se refiere al procedimiento que logra la ejecución de cada tarea de forma satisfactoria. De esta manera, la gestión administrativa se consigue mientras se planifiquen bien las actividades, se organice adecuadamente la institución, que se dirija los objetivos institucionales y que se lleven controles positivos de las actividades, con el fin de lograr las metas propuestas (p.6).

**Variable 2:** Satisfacción laboral

Según, Andresen (2007) refiere que una emoción positiva hacia las experiencias del trabajo y que cubren sus expectativas individuales.

Variables	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	Planificación	<b>Planificación:</b> es el establecimiento de técnicas con el propósito de lograr una organización y integración para alcanzar el desarrollo de una empresa (Robbins,2009).
	Organización	<b>Organización:</b> son las funciones de selección del personal, organigrama y puestos y de principalmente establecer en una entidad metas trabajos y la fijación de tarea laborables ( Robbins, 2009).
	Dirección	<b>Dirección:</b> Es cuando se habla de administrar una significativa función en todos las fases de procedimiento para comandar y liderar una compañía (Robbins,2009).
	Control	<b>Control:</b> es la principal área administrativa en una compañía, así también la dirección y estructura van consecuentemente con los objetivos, ya que es el mecanismo que informa y verifica la planificación (Robbins, 2009).
Satisfacción laboral	Presión de trabajo	<b>Presión de trabajo:</b> es el enfrentamiento del aumento de sus tareas laborales que trae como resultados psicológicos y físicos (Andresen,2007).
	Monotonía laboral	<b>Monotonía laboral:</b> es cuando una persona tiene mucho tiempo en un puesto laboral y hace consecutivamente las mismas funciones, lo que esto puede ocasionar es pérdida o bajo talento y bajo satisfacción en el trabajo (Andresen,2007).
	Relaciones interpersonales	<b>Relaciones interpersonales:</b> el es constante trabajo en equipo, las interacciones en un ambiente laboral y la comunicación adecuada ( Andresen,2007).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024”, elaborado por Seguil Ramos, Cristhian Eduardo, en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel.	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel.	El ítem es claro y tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel).	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel).	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Variable del instrumento:** Gestión administrativa.

▪ Primera dimensión: Planificación.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Por políticas</b>					
¿Considera usted que la convocatoria del proceso de las licitaciones públicas se difunde en la página web de la institución?	1	4	4	4	
<b>Por presupuestos</b>					
¿Considera usted que el avance de la ejecución del presupuesto público es eficiente?	2	4	4	4	
<b>Proceso administrativo</b>					
¿Considera usted que los responsables de la Municipalidad cumplen fehacientemente en los procesos administrativos?	3	4	4	4	
<b>Ejecutar actividades</b>					
¿Considera usted que la inversión en obras viales se realiza con eficiencia?	4	4	4	4	

▪ Segunda dimensión: Organización.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Logro de fines comunes</b>					
¿Considera usted que en la Municipalidad al momento de utilizar los recursos económicos demuestran interés en lograr los fines comunes de la sociedad?	5	4	4	4	
<b>Coordinación eficiente</b>					
¿Considera usted que la oficina de recursos humanos capacita al personal para ofrecer un servicio eficiente al contribuyente?	6	4	4	4	
<b>Dividir el trabajo</b>					
¿Considera usted que demuestran capacidad de trabajo al momento de dividir el trabajo?	7	4	4	4	
<b>Integrar la entidad</b>					
¿Considera usted que las actitudes de los responsables permiten integrar a la entidad con cada uno de los ciudadanos?	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Practica del liderazgo</b>					
¿Considera usted que practican el liderazgo con todos los empleados y con los contribuyentes?	9	4	4	4	
<b>Comunicación apropiada</b>					
¿Considera usted que evalúan a todos los trabajadores en el factor de la comunicación apropiada con los contribuyentes?	10	4	4	4	
<b>Motivación</b>					
¿Considera usted que motivan los trabajadores a los contribuyentes a cumplir con el pago de sus impuestos?	11	4	4	4	
<b>Cumplimiento de objetivos</b>					
¿Considera usted que informan sobre el pago de los impuestos para lograr el cumplimiento de objetivos?	12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Actividades de control</b>					
¿Considera usted que realizan actividades de control que les permita identificar a los trabajadores que vienen tarde?	13	4	4	4	
<b>Promover la confianza en los procesos</b>					
¿Considera usted que en la organización se preocupan en promover la confianza en los procesos tributarios?	14	4	4	4	
<b>Garantía la confiabilidad de la información</b>					
¿Considera usted que brindan los trabajadores garantía de la confiabilidad en la información?	15	4	4	4	
<b>Deficiencias encontradas</b>					
¿Considera usted que se preocupan en corregir las deficiencias encontradas en la atención y orientación tributaria?	16	4	4	4	

## Variable del instrumento: Satisfacción laboral

### ▪ Primera dimensión: Presión de trabajo

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Tiempo de trabajo</b>					
¿Considera usted que los trabajadores tiene mucha responsabilidad y le falta de tiempo de trabajo?	1	4	4	4	
¿Considera usted que no dividen bien el tiempo de trabajo para todos los trabajadores?	2	4	4	4	
¿Considera usted que le hacen trabajar más horas de su tiempo de trabajo?	3	4	4	4	
¿Considera usted que el tiempo de trabajo es mucho mayor que su salario laboral?	4	4	4	4	
<b>Grado de compromiso</b>					
¿Considera usted que su grado de compromiso no es apreciado por la entidad?	5	4	4	4	
¿Considera usted que el grado de compromiso de sus compañeros de trabajo alienta a sus demás colegas?	6	4	4	4	
¿Considera usted que monitorean el grado de compromiso de los trabajadores?	7	4	4	4	
¿Considera usted que fomentan el grado de compromiso?	8	4	4	4	
<b>Nivel de atención</b>					
¿Considera usted que en la organización brindan mayor nivel atención al adulto mayor?	9	4	4	4	
¿Considera usted que la atención es eficaz para los pobladores?	10	4	4	4	

### ▪ Segunda dimensión: Monotonía laboral

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Calidad de gestión</b>					
¿Considera usted que la calidad de gestión documentaria es ordenada?	11	4	4	4	
¿Considera usted que la calidad de gestión es eficiente?	12	4	4	4	
<b>Comunicación laboral</b>					
¿Considera usted que tienen una comunicación laboral fluida con los compañeros de trabajo?	13	4	4	4	
<b>Tiempo de servicio</b>					

¿Considera usted que el tiempo de servicio es permanente en la organización?	14	4	4	4	
--	----	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Relaciones interpersonales.

Indicadores	Ítem(s)	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Nivel de comunicación</b>					
¿Considera usted que tiene un nivel de comunicación excelente con su jefe?	15	4	4	4	
¿Considera usted que el personal tiene un nivel de comunicación comprensivo con la población?	16	4	4	4	
<b>Calidad de atención</b>					
¿Considera usted que la calidad de atención es buena para el personal de trabajo?	17	4	4	4	
¿Considera usted que incentivan a los trabajadores la calidad de atención a la población?	18	4	4	4	
<b>Relaciones con los compañeros</b>					
¿Considera usted que la relación con sus compañeros de trabajo es de ayuda mutua?	19	4	4	4	
¿Considera usted que todos sus compañeros colaboran para terminar un trabajo pendiente rápido?	20	4	4	4	



.....  
 (Doctora, Cuchillo Paulo, Verónica)  
 DNI N° 08167023

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>

**Anexo:** Tabla de datos de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral

Confiabilidad de Gestión administrativa

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
11	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1
12	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
14	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4

➔ **Análisis de fiabilidad**

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	16

## Confiabilidad de satisfacción laboral

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1
12	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2
14	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2
19	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	2
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4

## Analisis de fiabilidad

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

Anexo: Base de datos

**GESTION ADMINISTRATIVA**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																					
N°	D1				D2				D3				D4				D 1	D 2	D 3	D 4	TOTAL
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16					
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	15	16	16	15	62
2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	17	17	17	17	68
3	4	2	3	4	2	3	4	1	2	3	1	1	4	2	3	4	13	10	7	13	43
4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	11	10	8	11	40
5	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
6	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
7	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
8	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
9	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
10	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
11	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
12	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
13	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
14	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
15	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
16	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
17	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
18	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
19	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
20	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
21	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
22	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
23	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
24	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35

Escala y valores
Nunca [1]
Casi nunca [2]
Algunas veces [3]
Casi siempre [4]
Siempre[5]

Dimensiones:
D1: Planificación[4 items]
D2: Organización[4 items]
D3: Dirección[4 items]
D4: Control [4 items]
<b>Total: 16 items</b>

25	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
26	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
27	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
28	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	9	10	6	9	34
29	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
30	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	9	10	6	9	34
31	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
32	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
33	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
34	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
35	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
36	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
37	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
38	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
39	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
40	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
41	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
42	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
43	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
44	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
45	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
46	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
47	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
48	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
49	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
50	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
51	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
52	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
53	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
54	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
55	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
56	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35

57	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
58	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
59	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
60	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	9	10	6	9	34
61	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
62	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
63	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
64	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
65	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
66	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
67	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
68	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
69	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
70	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
71	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
72	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
73	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
74	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	8	10	7	8	33
75	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
76	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
77	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
78	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
79	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
80	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
81	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
82	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
83	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
84	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
85	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
86	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
87	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
88	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35

89	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
90	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
91	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	3	4	13	16	17	12	58
92	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	14	12	17	15	58
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	16	16	17	15	64
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	16	16	17	15	64
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	16	16	17	15	64
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	16	16	17	15	64
97	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	17	18	17	15	67
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	20	20	20	18	78
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	4	4	6	18
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	15	16	16	14	61
102	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	17	17	17	15	66
103	4	2	3	4	2	3	4	1	2	3	1	1	4	2	3	4	13	10	7	13	43
104	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	11	10	8	11	40
105	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
106	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
107	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
108	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
109	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
110	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
111	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
112	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
113	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
114	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
115	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
116	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
117	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
118	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
119	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
120	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35

121	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
122	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
123	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	3	4	13	16	17	12	58
124	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	14	12	17	15	58
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	16	16	17	15	64
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	16	16	17	15	64
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	16	16	17	15	64
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	16	16	17	15	64
129	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	17	18	17	15	67
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	20	20	20	18	78
131	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35
132	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	9	10	7	9	35

## SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFACCIÓN LABORAL																								
N°	D1										D2				D3						D1	D2	D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20				
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	15	24	78
2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	44	15	26	85
3	4	2	3	4	2	3	4	1	2	3	1	1	4	2	3	4	2	3	4	1	28	8	17	53
4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	25	10	15	50
5	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
6	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
7	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
8	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
9	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
10	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
11	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
12	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
13	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
14	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
15	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
16	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
17	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
18	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
19	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
20	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
21	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
22	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
23	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45

Escala y valores
Totalmente en desacuerdo [1]
En desacuerdo [2]
Indiferente [3]
De acuerdo [4]
Totalmente de acuerdo[5]

Dimensiones:
D1: Presión de trabajo [10 items]
D2: Monotonía laboral [4 items]
D3: Relaciones interpersonales [6 items]
<b>Tota: 20 items</b>



56	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
57	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
58	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
59	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
60	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	22	7	15	44
61	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
62	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
63	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
64	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
65	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
66	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
67	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
68	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
69	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
70	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
71	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
72	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
73	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
74	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	22	6	15	43
75	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
76	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
77	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
78	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
79	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
80	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
81	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
82	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
83	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
84	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
85	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
86	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
87	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45

88	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
89	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
90	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
91	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	37	14	24	75
92	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	2	34	17	18	69
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40	17	24	81
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40	17	24	81
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40	17	24	81
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40	17	24	81
97	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	43	17	27	87
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	20	30	100
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	4	6	20
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	12	18	60
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	15	24	78
102	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	44	15	26	85
103	4	2	3	4	2	3	4	1	2	3	1	1	4	2	3	4	2	3	4	1	28	8	17	53
104	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	25	10	15	50
105	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
106	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
107	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
108	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
109	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
110	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
111	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
112	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
113	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
114	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
115	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
116	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
117	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
118	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
119	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	22	6	15	43

120	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
121	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
122	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
123	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
124	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
125	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
126	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
127	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
128	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
129	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
130	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
131	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45
132	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	23	7	15	45

**Anexo:** Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

<b>Valores</b>	<b>Interpretación</b>
<b>0.91 a -1.00</b>	Correlación negativa muy alta
<b>0.71 a -0.90</b>	Correlación negativa alta
<b>0.41 a -0.70</b>	Correlación negativa moderada
<b>0.21 a -0.40</b>	Correlación negativa baja
<b>0.00 a -0.20</b>	Correlación prácticamente nula
<b>0.00 a 0.20</b>	Correlación prácticamente nula
<b>0.21 a 0.40</b>	Correlación baja
<b>0.41 a 0.70</b>	Correlación moderada
<b>0.71 a 0.90</b>	Correlación alta
<b>0.91 a 1.00</b>	Correlación muy alta

**Fuente:** Bisquerra (2009). Metodología de la Investigación Educativa

## **Anexo: Consentimiento o asentamiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024

Investigador (a) (es): Cristhian Eduardo , Seguil Ramos

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la satisfacción laboral se relaciona con la gestión administrativa, en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

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

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [**Seguil Ramos, Cristhian Eduardo**] email **cseguil@ucvirtual.edu.pe** y Docente asesor (Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo) email: **fsuasnabar@ucvvirtual.edu.pe**

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Seguil Ramos, Cristhian Eduardo

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo: Reporte de similitud en software Turniting

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document is a thesis from Universidad César Vallejo, Faculty of Business Sciences, School of Administration. The title is "Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024". The author is Cristian Eduardo Seguí Ramos. The report shows a similarity score of 16%.

**Feedback Studio** | CRISTHIAN EDUARDO SEGUI RAMOS | Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2024 | /100 | 2 de 24

**Resumen de coincidencias**

**16 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	10 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unfco.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	www.sul.edu.uy Fuente de Internet	<1 %
6	Fernando Meza Jimén... Publicación	<1 %

Página: 1 de 29 | Número de palabras: 5936 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado | 16°C | Part. soleado | 14:11 | 11/07/2024

## Anexo: Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en investigación de la EP Administración



### Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Lima, 2023

Autor(a): Seguil Ramos, Cristhian Eduardo.

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2\_PREGRADO\_PLLE\_C2\_07

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: fnavaroso@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	