



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la
Municipalidad distrital de Santa, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Córdova Zevallos, Marielle Natali (ORCID:0000-0002-6084-1923)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres JAVIER y AURELIA, quienes son mi ejemplo de vida y lucha constante. A mi hija MARIEL, quien es el regalo más precioso que Dios me pudo dar. A mi esposo ROLANDO, quien es mi compañero de vida. A mis hermanos FANNY, ARTURO, MIRIAN Y EDITA, por estar siempre presentes en mi vida.

Marielle

Agradecimiento

A Dios por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi asesor Mg. Roberto Fiestas, por su guía en el proceso de desarrollo de la presente investigación. A la Universidad Cesar Vallejo por haberme albergado en sus aulas y haber recibido las enseñanzas que me ayudan a forjarme como profesional. A mi familia por su amor, paciencia, apoyo y comprensión.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel de la Gestión Municipal	19
Tabla 2	Nivel de las dimensiones de la Gestión Municipal	20
Tabla 3	Nivel de la Satisfacción laboral	21
Tabla 4	Nivel de las dimensiones de la Satisfacción laboral	22
Tabla 5	Relación entre Gestión Municipal y las dimensiones de la Satisfacción laboral	23
Tabla 6	Correlación entre Gestión municipal y Satisfacción laboral	24

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Nivel de Gestión Municipal	Anexo 11
Figura 2	Nivel de Satisfacción laboral	Anexo 11

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020. La investigación es de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 70 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, se aplicó como técnica, la encuesta y como instrumento un cuestionario cerrado de 21 preguntas referente a la variable gestión municipal y 19 para la variable satisfacción laboral, el instrumento fue validado por 3 expertos, asimismo se determinó la confiabilidad mediante una muestra piloto, con el resultado de un valor del alfa de Cronbach, de 0,944, para la variable gestión municipal y de 0,916, para la satisfacción laboral. Como resultado se identificó que los trabajadores perciben un nivel medio tanto para la gestión municipal (70%) y para la satisfacción laboral (78,6%). Mediante la prueba del coeficiente de Rho de Spearman se comprobó la relación directa y significativa entre dichas variables, con un valor de Rho de spearman = 0,846 y con una significancia de $p = 0,000$; asimismo se estableció la relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre la gestión municipal y las dimensiones de la satisfacción laboral (reto al trabajo, remuneraciones justas, condiciones en el trabajo y apoyo y colaboración) con un grado de relación ($r=0.679$, $r=0.863$, $r=0.600$ y $r=0.700$).

Palabras clave: Gestión municipal, satisfacción laboral, remuneraciones justas.

Abstract

The present research aimed to determine if there is a relationship between Municipal Management and Job Satisfaction in workers of the district municipality of Santa, 2020. The research is non-experimental, cross-sectional and correlational. The population and study sample consisted of 70 workers from the district municipality of Santa, a closed questionnaire of 21 questions referring to the variable municipal management and 19 for the variable job satisfaction was applied as a technique, the survey and as an instrument It was validated by 3 experts, reliability was also determined by means of a pilot sample, with the result of a Cronbach's alpha value of 0.944 for the municipal management variable and 0.916 for job satisfaction. As a result, it was identified that workers perceive a medium level both for municipal management (70%) and for job satisfaction (78.6%). By means of the test of the coefficient of Rho of Spearman the direct and significant relation between these variables was verified, with a value of Rho of spearman = 0.846 and with a significance of $p = 0.000$; Likewise, the direct and significant relationship ($p = 0.000$) between municipal management and the dimensions of job satisfaction (challenge to work, fair remuneration, work conditions and support and collaboration) was established with a degree of relationship ($r = 0.679$, $r = 0.863$, $r = 0.600$ and $r = 0.700$).

Keywords: Municipal management, job satisfaction, fair wages.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los gobiernos locales componen la instancia del estado más cercana a la ciudadanía, siendo por ello que las municipalidades juegan un rol importantísimo en el desarrollo de la población, tal es así que si no existe una buena gestión municipal el trabajador no podrá cumplir a cabalidad su labor, el mismo que se verá reflejado en la atención de los usuarios, creando un ambiente cargado de insatisfacción por parte de los trabajadores y del público en general.

Además esto se sustenta bajo los postulados de la moderna gestión municipal dada por Bass y Riggio (2006) quienes mencionan que la pésima gestión pública que imparte el estado genera incomodidad y mala percepción en el ciudadano, esto se basa en el Latinobarómetro entre los años del 95 al 2011, los niveles de satisfacción en relación al funcionamiento que brinda el estado tiene un 31% de satisfacción en el Perú que es mucho más bajo en comparación a la satisfacción en promedio de Latinoamérica con un 39% (SGP-PCM, 2013). Así mismo la gestión municipal está orientada hacia los procesos administrativos para el sector público, y su distribución parte de los gerentes y el personal que tiene a su cargo, también se integran las oficinas de auditoría, área de planificación y presupuesto; con el fin de generar el desarrollo de la población (Ramírez, Ramírez y Calderón, 2017). En tal sentido en Latinoamérica los municipios inician a ser responsables de gestiones administrativas y tributarias después de los años 80 dentro de los procesos de descentralización y el empoderamiento por parte del ciudadano para participar de decisiones gubernamentales (Hernández, Gandur y Najles, 2014)

Así también se puede reflejar en un artículo desarrollado por Bispo, Estival, y Teixeira, (2020) quienes estipularon como fin la evaluación de la gestión municipal por medio de un programa de extensión AGIR-LS (Programa de Apoio Gerencial e Institucional às Prefeituras da Região Litoral Sul da Bahia), tuvieron 8 criterios para dicha evaluación quienes lo aplicaron en el 22º Concurso Federal de Innovación en Gestión Pública de la Escuela Nacional de Administración. Y se pudo concluir que el Programa es en definitiva un potencial por que cumple con los criterios requeridos por la ENAP alcanzando el grado final de 8.27; y esto se

relaciona con el aspecto cualitativo en gestión pública trabajados en el artículo. Es conveniente que este programa se replique para todos los estados porque genera un aspecto positivo en la gestión municipal tanto local como regional.

Con respecto a la satisfacción laboral va de la mano con la gestión en una entidad o empresa es por ello que se puede establecer que a mejor gestión municipal, mayor satisfacción y esto se aplica en lo teórico y se refuerza en algunas investigaciones como Peñaranda, Quijano y Thomas (2019) mencionan que para las entidades municipales la gestión municipal es importante dado que se brinda saber conocer cuan satisfechos están tanto usuarios y empleados es por ello que el estudio que desarrollaron permitió conocer que no existe una satisfacción laboral en la entidad, por lo que se recomienda al municipio de Pamplona realizar un estudio acerca de la atención de los usuarios por parte de la entidad para identificar las falencias a la hora de prestar el servicio. Así mismo se puede notar que el colaborador es una pieza importante dentro de la gestión municipal, es por ello que García (2010) establece que las políticas que deben regir en una empresa es la buena gestión en cuanto a las necesidades de los colaboradores y motivarlos porque de ellos depende la conformidad de los usuarios. Guzmán (2013), también menciona que es importante conocer que los trabajadores estén satisfechos en su centro de labores ya que esto permite que demuestren su capacidad tanto interna como externa ya sea con el entorno o con el público en general y esto conlleve a cumplir con objetivos en común que se establecen dentro de la empresa o entidad. Asimismo, un caso diferente en las elecciones federales en el país de Canadá se pudo observar la disconformidad de los trabajadores por parte de la gestión municipal y como estos eran explotados por el primer ministro Stephen Harper, es por ello que los partidos políticos se centraban en erradicar dicho ambiente toxico para los que fueran elegidos (McGrandle, 2019).

A nivel nacional podemos referirnos que el nuevo enfoque de gestión municipal parte de la satisfacción del ciudadano porque es el fin que tiene toda gestión municipal, ya que ellos son los que valoran los bienes y servicios públicos que la entidad maneja (Omar, 2011). La constitución política del Perú brinda a los gobiernos locales atribuciones o competencias para el crecimiento y progreso del

territorio en el cual está enmarcado con independencia y autonomía en función a las necesidades de la sociedad según sea la provincia o el distrito (Torres, 2005). También no solo parte del servicio brindado, sino de establecer políticas que ayuden a mejorar la atención en temas de salud, anemia infantil, educación de calidad entre otros factores y con ello despegar en el crecimiento tanto de la economía como el cuidado ambiental, además de crear entidades que ayuden a la población (Ramos, 2012).

Es por ello que en nuestro país se cuenta con un total de 196 municipalidades provinciales, 1655 distritales y 2534 de centros poblados; en las que trabajan 215 mil personas, disminuyendo en 2.3% respecto a 2016; de los que el 67.4% son varones y 32.6% son mujeres. Entre las necesidades de capacitación, los temas más requeridos son con 82.3% procedimientos administrativos, con 82.2% tributos municipales, con 74.2% simplificación administrativa y con 71.2% desarrollo urbano y territorial. (INEI, 2018).

En lo concerniente a la satisfacción laboral, en el Perú existe mucha disconformidad con el trabajo que ejerce el trabajador y esto se da a notar en el Diario Gestión (2019) que publicó un artículo donde indica que el 45% de los colaboradores están disconformes en su campo y espacio laboral, porque sus opiniones no son tomados en cuenta y no hay relaciones interpersonales entre los mismos colaboradores, cada uno cumple su función como le parece y no hay una coordinación para lograr objetivos en común y esto se da por la falta de liderazgo y también se ve reflejada por bajo sueldo que perciben.

En lo local podemos evidenciar que tanto la gestión municipal como la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Santa tiene ciertas deficiencias por diferentes factores que pueden afectar tanto la autonomía como la satisfacción de la población, ya que la gestión municipal se orienta muchas veces a lo que es el rubro de construcción de obras públicas y dejan de lado las falencias de los colaboradores y de la ciudadanía, puesto que los funcionarios y el alcalde tienen otras prioridades y muchas veces se olvidan de los trabajadores, de darles motivación ya que es motivo primordial que se genera en los colaboradores en función a la insatisfacción y disconformidad de ellos, aparte de la remuneración que es insuficiente. De seguir con esta situación, solo se buscará dar solución

efímera y no duradera que marque un cimiento para el desarrollo sostenible de la ciudadanía.

Así mismo se sabe que una mala gestión municipal es similar a un despilfarro en el uso de los recursos públicos y es por ello que se muestra la insatisfacción y disconformidad tanto en los colaboradores como en los ciudadanos y todo eso afecta en el desarrollo económico y calidad de vida del ciudadano.

Ahora pues se torna de gran importancia este estudio porque parte de una necesidad, es por ello el motivo de realizar esta investigación dentro de la Municipalidad Distrital de Santa.

Después de haber desarrollado un diagnóstico general del estudio de la investigación y haciendo un estudio de las variables se formuló la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es la relación entre la Gestión municipal y la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020?

La investigación se justifica en lo social porque ayudó a evidenciar la importancia de la gestión municipal como aporte para la población y esto repercutirá en la satisfacción del trabajador y por ende la mejora en la atención hacia la población y esto elevará los niveles de satisfacción en los usuarios.

En lo práctico ya que basándose en los resultados el alcalde y los funcionarios puedan establecer estrategias de mejoras para la gestión municipal y así generar mayor satisfacción en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa.

En lo metodológico se fundamenta porque a partir de la recolección de información que se determina a partir de los instrumentos se podrá tener información verás de la percepción de los trabajadores con respecto a la gestión municipal y así obtener el grado de satisfacción de los trabajadores y poder tener un conocimiento más real de las variables.

Para poder dar solución a la pregunta de investigación se establecieron los siguientes objetivos. En lo general se dispuso: Determinar la relación entre la

gestión municipal y la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020 y para los específicos se plantearon: Identificar el grado de gestión municipal. Describir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa 2020. Asimismo, se estableció el objetivo inferencial específico que es: Determinar la relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020

Se generó la hipótesis general de la investigación

H1: Existe relación entre la gestión municipal y la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

H0: No Existe relación entre la gestión municipal y la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para definir el marco teórico, primero se establecen los antecedentes de investigación relacionados a las variables en estudio y entre ellos tenemos:

En el ámbito internacional tenemos a Zuñiga (2018) en su tesis de diseño que corresponde a no experimental, y es además descriptivo y transversal sobre la calidad de la gestión municipal y su profesionalización, concluye que la calidad de la gestión municipal de Concepción no son las mejores y que la profesionalización pretende mejorar el servicio que se brinda al ciudadano. Las autoridades tienen la oportunidad de mejorar a través de capacitaciones.

Inga (2019) realizó un estudio con el que quiso verificar si existe correlación entre la gestión municipal y la participación ciudadana, utilizando un método deductivo; el tipo fue básica, y correlacional, de diseño no experimental. Pudo concluir que si se encontró evidencia que existe relación positiva y además muy significativa entre ambas variables; el mismo resultado se obtuvo entre las dimensiones que corresponden a la gestión municipal con la participación ciudadana. Además, se pudo evidenciar que la gestión municipal tiene un nivel regular ya que se observan en algunos proyectos deficiencias en la implementación.

Aponte (2018) en su investigación de maestría sobre gestión y logro de objetivos, estudio básico, no experimental y correlacional concluye que la gestión tiene relación significativa con el logro de los objetivos, así como la eficacia del uso de recursos. Así mismo, respecto a la gestión municipal se obtiene que el 32.8% lo considera eficiente, el 39% regular y 28% deficiente.

Gavilánez, Espín y Arévalo (2018) desarrollaron una investigación sobre el impacto de la gestión administrativa en las Pymes del Ecuador, refleja en dicho artículo la importancia de la gestión en la eficiencia de las pymes, ya que permite el análisis de los avances, desarrollo y crecimiento de las pequeñas o medianas empresas.

Rivera, H. (2010), tuvo como objetivo determinar la gestión municipal para regularizar los terrenos del Ejido Legal en el área urbana, con una muestra de

análisis de 67 documentos, concluye que, si se evidenciaron conflictos y problemas de tierras que se presentan en el municipio ya que se refleja la falta de seguridad para los que tienen posesión de terreno y esto permite que existe eventos de corrupción de algunos ciudadanos que generan ingobernabilidad y esto influye en forma negativa a la gestión municipal.

También Peñarreta (2014) en su estudio sobre estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad, lo desarrolló bajo una muestra de 148 colaboradores (entre directores y empleados) el diseño fue no experimental de tipo descriptivo correlacional y pudo concluir que, no se encuentra una relación directa entre las dos variables; y esto tiene coherencia bajo la percepción de las diferentes áreas, es por ello que depende mucho la valoración y el compromiso de los empleados para lograr los objetivos institucionales. Así mismo el grado de satisfacción es regular porque cada área tiene diferentes percepciones con respecto a la satisfacción.

De igual forma Malpica (2015) en su investigación sobre Manejo de conflicto del gerente educativo y su influencia en la satisfacción laboral del docente tuvo como muestra a veintitrés profesores del Colegio Ambientalista veintidós de abril – Edo, la técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento parte del cuestionario que se elaboró para dichas variables, fue de diseño no experimental de tipo correlacional, pudo concluir que si existe relación entre las variables en estudio, es por ello que el personal que labora se siente con la motivación para desarrollar su trabajo, ya que sienten el apoyo de los directivos para poder cumplir con los compromisos de la institución, y esto parte por que la mayor parte de los trabajadores se sienten satisfechos en su labor.

Otra de las investigaciones fue de Hernández (2014) quien desarrollo una investigación sobre el proceso de comunicación y su relación en la satisfacción laboral en una Institución de servicio de imagen para la salud, tuvo como población y muestra a 18 colaboradores, quien estableció como instrumento el cuestionario de las dos variables en estudio y concluye que, las dos variables en estudio guardan relación es por eso que la comunicación y la satisfacción laboral

deben ser variables estudiadas y analizadas por parte de la entidad y así poder generar un ambiente seguro y tranquilo con el cual el trabajador se sienta satisfecho en su labor.

En el ámbito nacional tenemos a Rivera (2018) quien desarrolló una investigación sobre la gestión municipal y desempeño laboral en una Municipalidad de Lima. Es de diseño no experimental de tipo correlacional, se aplicó dos instrumentos de tipo Likert, tuvo como población a 150 trabajadores y una muestra de 105. Concluye según los resultados que, existe relación y es muy significativa, además de ser de grado muy alto ($r = 0,864$, $p < 0.05$), entre dichas variables; Asimismo el nivel de la gestión es regular por lo que se considera utilizar estrategias de mejora.

Olórtegui (2019) quien en su estudio de tipo básico y correlacional tuvo como fin conocer la relación entre las variables de gestión y satisfacción laboral, para lo cual se usó un cuestionario para los 64 profesores que intervinieron en la muestra; y pudo concluir que, si existe relación entre las variables y además es positiva, el coeficiente de correlación con el que se extrajo del proceso estadístico fue $Rho = 0,841$ y con una significancia ($p = ,000 < ,050$).

Maza (2018), investigó sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral, por lo cual estipulo un diseño no experimental y de tipo correlacional, tomó en cuenta una muestra de 40 colaboradores y obtuvo como resultado, que si existe relación entre variables ($Rho = 0,953$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto quiere decir que el grado de relación es muy alto.

Yupanqui (2016) tuvo como fin desarrollar una investigación sobre gestión municipal y satisfacción del servicio en una Municipalidad de Huancayo, es de naturaleza básica y de diseño correlacional, se estableció una muestra de 82 colaboradores de dicho municipio. Se usó dos instrumentos para información en función a las dos variables y concluyó que, si se evidenció la existencia de una relación directa pero débil entre las dos variables (ρ de Spearman = $0,455$ y la significancia menor al 5 % y además un $t = 5,32$, esto quiere decir que, si la

gestión es buena, la satisfacción del usuario mejorará. Además, se obtuvo que la gestión municipal esté en grado regular.

Merino (2016). Desarrolló un estudio sobre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una Municipalidad de Lima y pudo concluir que si existe relación en ambas variables ($p < 0.05$; $r = 0.601$). Y al relacionar las dimensiones se pudo concluir que las dimensiones de la gestión administrativa que son, planificación, organización dirección y control se relacionan con la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.201$, $p < 0.05$; $r = 0.361$, $p < 0.05$; $r = 0.185$, $p < 0.05$; $r = 0.682$), también se encontró un nivel de gestión administrativa regular, ya que necesita mejorar sus estrategias.

Toscano y Cabezas (2015) quienes desarrollaron un estudio sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Para llevar a cabo dicha investigación se tomó en cuenta a una muestra a 339 clientes externos, 16 empleados, y 2 directivos. Por ende, los resultados reflejan que la Empresa no ha cambiado su política de gestión y se mantiene en lo tradicional, esto conlleva a no tener una buena gestión y por ende la insatisfacción de los colaboradores, y esto se refleja en la atención al usuario.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) desarrolló una investigación sobre la satisfacción laboral y su influencia con las variables ocupacionales en tres municipalidades en el Perú, de diseño no experimental de tipo correlacional y pudo concluir que en función al grado de satisfacción laboral describieron un nivel medio según la percepción de los trabajadores de las municipalidades, esto quiere decir que se puede mejorar para generar mayor satisfacción.

Vera (2016) pudo establecer una investigación que tuvo como fin describir la satisfacción laboral del colaborador en una Municipalidad en Pitumarca, en cuzco, desarrollo un diseño no experimental, de tipo correlacional, pudo concluir que la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores se encuentra en un nivel regular, ya que el trabajador posee habilidades o destrezas que le facultan para la toma de decisiones, pero muchas veces no son reconocidos y esto causa un cierto grado de insatisfacción.

Después de haber establecido los estudios previos que se han desarrollado con respecto a las variables de estudio, se establece los fundamentos teóricos de las variables, partiendo de la variable gestión municipal y según Sánchez y Jaimes (2016) menciona que en sus inicios la gestión municipal parte de la idea de la gestión pública y se basa en la teoría sobre la burocracia quien tiene como autor representativo a Max Weber y su prototipo. Además, Díaz (2013) y Mendoza, García y Uribe (2014) mencionan que la gestión pública tiene sus inicios en la década de los 70 con las escuelas de comercio y las escuelas de políticas públicas; fue esta última la que tuvo mayor presencia en el desarrollo de la gestión pública.

Pero para analizar más detenidamente comenzamos a establecer las definiciones de la gestión y para ello se suscitan diversas opiniones uno de ellos es, crear y mantener un lugar adecuado, trabajando en equipo para poder lograr conseguir los objetivos instituciones y cumplir su misión (Konntz, Weihrich y Cannice, 2012).

Es así que la gestión pública parte por brindar tranquilidad a los ciudadanos y es una consigna en la administración, aunque en el proceso se suscitan dificultades en lo referente a la administración de los fondos públicos (Martínez, Cardeño, Ramírez y Durán, 2017).

Es por ello que, existen diversos autores que definen a la gestión municipal uno de ellos es Nieto (2018) quien lo define como una buena gestión administrativa de todos los recursos tanto humano, financiero y materiales de la institución pública con el fin de mejorar la calidad de vida del ciudadano. También en la Ley Orgánica de Municipalidades (2003) mencionan que la finalidad de la gestión municipal es fomentar que los servicios sean accesibles a los ciudadanos para el bienestar y desarrollo sostenible y establece que la gestión municipal se desarrolla en función a la planificación de diversas actividades con el fin de dar solución a las dificultades que presentan la población. Andía (2009) también menciona que el objetivo de la gestión municipal es dar solución a las dificultades de la población con los recursos propios de la entidad para generar e incentivar a la población a participar de las actividades generadas por la entidad. Es por ello

que se debe contar con el personal competente y calificado para resolver las dificultades.

Partiendo de las definiciones hemos considerado a Nieto como base teórica para establecer el estudio de la variable gestión municipal y para las dimensiones se consideró la propuesta establecida por Aponte, quien menciona 4 aspectos para el estudio de dicha variable y estas son: Optimización de los recursos, transparencia, democracia y logro de metas (Aponte, 2018)

En lo que respecta a la dimensión optimización de recursos, esto parte por administrar bien o establecer correctamente el uso de los materiales, dinero y todos los bienes que cuenta la entidad, además de su uso eficiente, y dentro de los indicadores que se establecen en dicha dimensión se encuentran los objetivos, el presupuesto y los recursos.

En la dimensión transparencia, pasa por el libre acceso al público que brinda la entidad con respecto a la información; Esto hace que la entidad no guarde información y el público conozca el uso que le están dando a los bienes y recursos de la entidad. Los indicadores que se enmarcan en esta dimensión son: Comunicación, rapidez y voluntad

En la dimensión democracia, parte por generar la involucración tanto en voz como en voto a la población con el fin de orientarlos en la elección de sus autoridades, asimismo en el control y supervisión de los recursos, con el derecho de generar una opinión y debatir diversos proyectos y establecer sus puntos de vista por el bien de la población.

En la dimensión logro de metas, parte por cumplir los objetivos que se traza la entidad en el tiempo determinado y en función a los recursos y bienes con lo que cuenta la entidad.

Por otra parte, la satisfacción laboral, existen muchas teorías de diferentes perspectivas acerca de la satisfacción laboral, una de ellas lo establece Hoppock (1935) quien lo define como una mezcla de factores que pueden ser psicológicos, fisiológicos y ambientales, esto permite que por medio de la circunstancia el individuo exprese si se siente satisfecho en sus labores. Así también Rodríguez y Sanabria (2014) mencionan que es un estado emocional placentero y positivo que

deriva de una evaluación de nuestro trabajo y experiencias laborales (Locke, 1976, Marin y Arias, 2013). Pfeffer y Salancik (1978) y Olivares, Silva y Carlos (2013), proponen que la forma como una persona interprete un cargo afecta sus actitudes hacia el trabajo, pero esa interpretación a la vez está influenciada por las interpretaciones de los compañeros de trabajo. Por último, Robbins y Judge (2013) menciona que la satisfacción laboral es una condición emocional donde se interrelacionan actitudes, sentimientos y emociones positivas en el lugar donde se desarrolla el trabajo y todo ello suma al desempeño del trabajador en la entidad.

Existen factores que están involucrados directamente con la satisfacción del trabajador y por ende influye en el desenvolvimiento de su trabajo. Esto lo sustenta Duarte (2014) quien menciona que, para hacer feliz a un trabajador es importante plantearles retos en el trabajo ya que con eso se consigue que el trabajador se sienta involucrado y útil y por ende cumpla con los objetivos trazados por la entidad y todo esto sumado al reconocimiento por dicha labor, tanto económica como emocional hace que el trabajador cumpla y desarrolle su labor con alegría y compromiso. También existen diversos aspectos que influyen en su desempeño, uno de ellos son las condiciones que presenta la entidad en el ámbito laboral, el apoyo y la confianza que brindan los jefes, entre otros.

A partir de todo lo recopilado se tomó en cuenta la teoría de Robbins y Judge (2013), y a Rodríguez y Sanabria como base teórica para establecer el estudio de la variable satisfacción laboral y para las dimensiones se consideró la propuesta de Duarte, quien establece 4 dimensiones bien definidas que son: Reto al trabajo, remuneración es justas, condición en el trabajo y apoyo y colaboración.

Para la primera dimensión: Reto al trabajo, parte porque el colaborador desarrolla las actividades asignadas aplicando sus habilidades y capacidades con la intención de cumplir con lo indicado y lograr el objetivo, sin presión alguna para que no sea una limitación y la supervisión permanente para visualizar la correcta realización del trabajo desempeñado. En la segunda dimensión remuneraciones justas, parte por la equidad que la entidad brinda hacia el trabajador, en esta dimensión el colaborador percibe que la entidad es equitativa con respecto al esfuerzo que desempeña en su labor y el reconocer dicho esfuerzo con incentivos y recompensas tanto económicos o ascensos. En la tercera dimensión

condiciones en el trabajo se orienta por los servicios adecuados en la entidad como materiales, espacios físicos y seguros, además de una adecuada limpieza, con el fin de generar un óptimo desempeño en la labor. Y por último la cuarta dimensión apoyo y colaboración, en esta dimensión se establecen diversos agentes que van a ayudar a cumplir con los objetivos instituciones y el reconocimiento del trabajador como son: Desarrollar sus capacidades, desenvolvimiento y colaboración, humildad, transmisión de conocimientos, entre otras cosas, con la intención de brindar apoyo al grupo con el cual se está trabajando. Pero además de ello se añade relaciones interpersonales, las relaciones entre jefes y trabajadores que suman para el logro de los objetivos instituciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica porque su fin es incrementar el conocimiento de las variables gestión municipal y satisfacción laboral (Hernández y Mendoza, 2018). Y de enfoque cuantitativo, porque comprendió la recolección numérica de datos que se analizaron mediante estadística descriptiva e inferencial para someter a contraste las hipótesis de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto al diseño es no experimental, porque no se ha manipulado ninguna variable, se pretendió recoger datos sin lugar a modificación tal como se visualiza en la naturaleza para después analizarlos (Hernández, Fernández y Batista, 2014). Es transversal porque la aplicación de los instrumentos se desarrollará en un solo momento (Valderrama, 2014; Sánchez y Reyes, 2015). Y correlacional porque busca la relación entre las variables de estudio “Gestión Municipal y Satisfacción laboral” (Linares y Mallma, 2019).

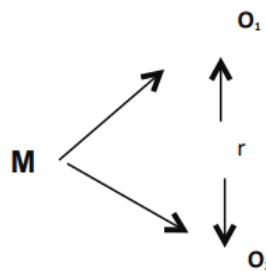
El esquema de investigación es:

M = Muestra

O1 = Gestión Municipal

O2 = Satisfacción laboral

r = relación



3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gestión Municipal

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición Conceptual:

Gestión Municipal: Nieto (2018) lo define como una buena gestión administrativa de todos los recursos tanto humano, financiero y materiales de la institución pública con el fin de mejorar la calidad de vida del ciudadano.

Satisfacción Laboral: Rodríguez y Sanabria (2014) mencionan que es un estado emocional placentero y positivo que deriva de una evaluación de nuestro trabajo y experiencia laboral.

Definición Operacional:

Gestión Municipal: Es la orientación de poder cumplir con las necesidades del usuario tanto en el ámbito intangible como tangible, se recolectaron los datos por medio de un cuestionario en el cual se determinó por medio de las dimensiones: Optimización de los recursos, transparencia, democracia y logro de metas

Satisfacción Laboral: Es el contacto directo entre la institución y el empleado, donde se busca satisfacer sus necesidades y poder así ofrecer tranquilidad y bienestar, a partir de eso se estableció un instrumento por medio de las dimensiones de la variable.

Indicadores

Gestión municipal

- Optimización de recursos
- Transparencia
- Democracia
- Logro de metas

Satisfacción laboral

- Reto al trabajo
- Remuneraciones justas
- Condiciones en el trabajo
- Apoyo y colaboración

Escala de medición: La escala de medición fue Ordinal, ya que se va a establecer los niveles de cada variable

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo determinada por el personal que labora en la Municipalidad Distrital de Santa en la parte administrativa y asciende a 70 colaboradores. Y según Arias (2006) y Monje (2011) mencionan que, para determinar la población, esta puede ser finito o infinito y debe tener características similares.

Criterios de inclusión:

Las personas mayores de 18 años.

Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa

Trabajadores administrativos que laboren consecutivamente en la Municipalidad.

Criterios de exclusión:

Trabajadores que no laboran en la parte administrativa

Ciudadanos que no tienen contrato con la entidad

Menores de 18 años

Para la muestra se estableció que sea una muestra censal ya que se va a tomar toda la población para el estudio y se consideró a 70 colaboradores. Para la muestra se estableció que sea una muestra censal ya que se va a tomar toda la población para el estudio y se consideró a 70 colaboradores

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Con respecto a la técnica para la investigación se usó la encuesta, que según Hernández et al. (2014) menciona que parte por establecer preguntas a diferentes participantes según lo que requiera la muestra, con el fin de recolectar información necesaria e importante para la investigación (Hernández et al., 2014).

Como instrumento se utilizó el cuestionario, que parte de establecer preguntas cerradas para la recolección que ayudó a construir la base de datos y por ende los resultados de la investigación, el primer cuestionario se enmarcó para

obtener datos en función a la variable gestión municipal y el segundo fue para medir la satisfacción laboral de los trabajadores.

La validez del instrumento para verificar si el instrumento se puede aplicar o no, es por ello que los instrumentos pasaron por validez de contenido orientado a juicio de expertos, ya que se determinó a dos expertos profesionales especializados en gestión municipal y también a un metodólogo para que establezca que las preguntas tengan coherencia con la investigación.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de consistencia interna bajo el parámetro del Alfa de Cronbach es por ello que para la variable gestión municipal se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0,944$ y para la variable satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0,916$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es altamente confiable y esto lo sustenta según Hernández et al. (2014) expresa que, la confiabilidad debe estar más cerca a la unidad para que sea confiable el instrumento (p.302).

3.5 Procedimientos

Se estableció como estudio a la Municipalidad Distrital de Santa. Después de concretar un diagnóstico y pedir el permiso correspondiente a la entidad se procedió a explicar a los que intervendrán en la muestra las características y objetivos de la investigación. Luego se procedió a aplicar los instrumentos con la intención de recoger información fidedigna que ayuden a obtener datos confiables para los resultados, después se generó una base de datos el cual fue procesado con el software Microsoft Office Excel, y SPSS versión 24 para su análisis, lo que permitió establecer dicha relación.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos estadísticos, se estableció en dos criterios: Estadísticos descriptivos y estadísticos inferenciales. Para obtener dichos resultados se utilizó el programa estadístico Statistical Package Sciences (SPSS v. 24.0) el cual permitió realizar un recuento, selección, clasificación y ordenación de tablas, debidamente codificadas y tabuladas.

En los estadísticos descriptivos se obtuvo las tablas de frecuencias y figuras, en función a los objetivos descriptivos. Y para los estadísticos inferenciales se tomó en cuenta los objetivos de correlación para la comprobación de la hipótesis. Según la prueba normalidad se pudo determinar si se utiliza la prueba paramétrica r de Pearson o la prueba no paramétrica de rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos para esta investigación se rigen bajo los parámetros indicados por la universidad, además se tuvo en cuenta la objetividad y veracidad de los resultados; asimismo se tuvo en cuenta el anonimato de los participantes y el principio de originalidad. Se respetó el derecho de autor ya que se estableció en función a la norma internacional APA para citas y referencias, y por último esta investigación es de mi autoría y por ello no es una copia de otra investigación. En ese sentido esta investigación ha pasado por el programa turnitin para evidenciar dicha información.

IV. RESULTADOS

Después de haber recogido los datos por medio de los instrumentos, se presenta los resultados orientados a los objetivos e hipótesis de la investigación

Tabla 1

Nivel de Gestión Municipal:

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	10%
Medio	49	70%
Alto	14	20%
Total	70	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Del análisis descriptivo se pudo evidenciar en la tabla 1 lo siguiente:

El 70% de los colaboradores que participaron en la muestra de estudio percibieron un nivel medio, por otro lado, el 20% percibieron un nivel alto y por último un 10% percibieron un nivel bajo en la gestión municipal.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de Gestión municipal

	Optimización de recursos		Transparencia		Democracia		Logro de metas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0%	13	18,6%	11	15,7%	0	0%
Medio	59	84,3%	44	62,9%	42	60%	61	87,1%
Alto	11	15,7%	13	18,6%	17	24,3%	9	12,9%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

F: frecuencia

Se describe la tabla 2 en función a la postura de los que participaron en la muestra de estudio y se pudo observar que:

- Para la dimensión optimización de recursos de la variable gestión municipal, se muestra un nivel medio predominante con un 84,3%, el que continua es el nivel alto con un 15,7% y no hubo participante que indique un nivel bajo en dicha dimensión.
- Para la dimensión transparencia, de la variable gestión municipal, se muestra un nivel medio predominante con un 62,9%, el que continua es el nivel alto con un 18,6%, con el mismo porcentaje (18,6%) tiene el nivel bajo en dicha dimensión.
- Para la dimensión democracia, de la variable gestión municipal, se muestra un nivel medio predominante con un 60%, el que continua es el nivel alto con un 24,3%, y por último el nivel bajo con un porcentaje de 15,7% en dicha dimensión.
- Para la dimensión logro de metas de la variable gestión municipal, se muestra un nivel medio predominante con un 87,1%, el que continua es el nivel alto con un 12,9% y no hubo participante que indique un nivel bajo en dicha dimensión.

Tabla 3
Nivel de Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	55	78,6%
Alto	15	21,4%
Total	70	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Del análisis descriptivo se pudo evidenciar en la tabla 3 lo siguiente:

El 78,6% de los colaboradores que participaron en la muestra de estudio percibieron un nivel medio, por otro lado, el 21,4% percibieron un nivel alto y no hubo participante que percibiera un nivel bajo en la satisfacción laboral.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral

	Reto al trabajo		Remuneraciones Justas		Condiciones en el trabajo		Apoyo y colaboración	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0%	31	44,3%	0	0%	0	0%
Medio	58	82,9%	28	40%	52	74,3%	59	84,3%
Alto	12	17,1%	11	15,7%	18	25,7%	11	15,7%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

F: frecuencia

Se describe la tabla 4 en función a la postura de los que participaron en la muestra de estudio y se pudo observar que:

- Para la dimensión reto al trabajo de la variable satisfacción laboral, se muestra un nivel medio predominante con un 82,9%, el que continua es el nivel alto con un 17,1% y no hubo participante que indique un nivel bajo en dicha dimensión.
- Para la dimensión remuneraciones justas, de la variable satisfacción laboral, se muestra un nivel bajo predominante con un 44,3%, el que continua es el nivel medio con un 40%, y por último el 15,7% mencionan que el nivel es alto.
- Para la dimensión condiciones en el trabajo de la variable satisfacción laboral, se muestra un nivel medio predominante con un 74,3%, el que continua es el nivel alto con un 25,7% y no hubo participante que indique un nivel bajo en dicha dimensión.
- Para la dimensión apoyo y colaboración de la variable satisfacción laboral, se muestra un nivel medio predominante con un 84,3%, el que continua es el nivel alto con un 15,7% y no hubo participante que indique un nivel bajo en dicha dimensión.

Tabla 5

Relación entre Gestión Municipal y las dimensiones de la Satisfacción laboral

Satisfacción laboral		r	Sig.(p)
	Reto al trabajo	0.679**	0.000
Gestión municipal	Remuneraciones Justas	0.863**	0.000
	Condiciones en el trabajo	0.600**	0.000
	Apoyo y colaboración	0.700**	0.000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

Para el análisis inferencial se determinó realizarlo bajo la prueba no paramétrica de Rho de Spearman y se pudo obtener el siguiente resultado:

- En la dimensión reto al trabajo de la variable satisfacción laboral se obtuvo como resultado que si existe una relación muy significativa con la gestión municipal (sig = 0,000), de grado moderado (r=0, 679).
- En la dimensión remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral se obtuvo como resultado que si existe una relación muy significativa con la gestión municipal (sig = 0,000), de grado bueno (r=0, 863).
- En la dimensión condiciones en el trabajo de la variable satisfacción laboral se obtuvo como resultado que si existe una relación muy significativa con la gestión municipal (sig = 0,000), de grado moderado (r=0, 600).
- En la dimensión apoyo y colaboración de la variable satisfacción laboral se obtuvo como resultado que si existe una relación muy significativa con la gestión municipal (sig = 0,000), de grado bueno (r=0, 700).

Tabla 6

Correlación entre Gestión municipal y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Gestión municipal	Correlación de Spearman	0.846**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	70

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de Datos del instrumento de medición.

En la Tabla 6 se obtuvo como resultado bajo la prueba no paramétrica de correlación de Spearman que sí existe relación y muy significativa entre las dos variables de estudio ($\text{sig} = 0,000$) y en grado bueno ($r = 0,846$).

Este resultado confirma y acepta la hipótesis del investigador quien afirma que:

Hi: Existe relación entre la gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, 2020

V. DISCUSIÓN

La gestión municipal es de gran importancia para el buen funcionamiento de una entidad ya que su visión es satisfacer las necesidades de la ciudadanía sin dañar a las futuras generaciones (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019). Por otro lado, la satisfacción laboral es el pilar en toda institución para lograr los objetivos trazados, un trabajador satisfecho es un trabajador que cumple con todas las expectativas de la entidad y da el 100% de su capacidad. Ambas variables cumplen un rol importante dentro de una entidad ya que cuenta con una valoración importante en el quehacer diario. Por ello, establecer una relación entre ambas variables permite conocer a profundidad dichas variables, en este apartado se plasma el análisis y comparación de los resultados con otras investigaciones orientados a los objetivos, partiendo de los objetivos específicos al general.

De los objetivos específicos:

A partir del objetivo específico 1, que fue identificar el nivel de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Santa, el resultado que se obtuvo en la tabla 1 refleja que el 70% de los colaboradores que participaron en la muestra de estudio percibieron un nivel medio, por otro lado el 20% percibieron un nivel alto y por último un 10% percibieron un nivel bajo en la gestión municipal, de la misma manera en la tabla 2, se puede apreciar que en las dimensiones de la gestión municipal que son, optimización de recursos, transparencia, democracia y logro de metas el nivel que predomina es el medio. Estos resultados se comparan con lo obtenido por Zuñiga (2018) quien en su estudio se pudo evidenciar una gestión municipal no muy favorable y por ende no cubre las expectativas de los ciudadanos. Inga (2019) también obtuvo resultados parecidos ya que desarrolló una investigación sobre la gestión municipal la participación ciudadana en el cual tuvo como resultado que el nivel de gestión es regular ya que se observan algunas obras inconclusas y eso genera cierta insatisfacción en los participantes.

Asimismo, Rivera, H. (2010), quien estableció una investigación sobre la gestión municipal para la regularización de los terrenos, se obtuvo evidencia que

por los procesos que generan la regularización y las trabas burocráticas de la gestión, reflejan la insatisfacción de los participantes ya que crea un ambiente de ingobernabilidad y esto afecta la gestión municipal. Yupanqui (2016) coincide también con los resultados obtenidos ya que la gestión municipal se encontró en un nivel regular y eso a causa de la percepción de los usuarios que reciben el servicio, la incomodidad que los participantes percibieron es por la demora en los procesos de gestión.

También Aponte (2018) muestra resultados similares ya que en su estudio se pudo evidenciar el nivel predominante fue el regular con un 39% esto quiere decir que se debe mejorar la gestión municipal para lograr satisfacción de los trabajadores, así como de los ciudadanos. Por otro lado, Inga (2019) y Merino (2016) en sus estudios también obtuvo similares resultados ya que se pudo concluir que existe un nivel regular en gestión municipal es por ello que se recomendó buscar estrategias para mejorarla. En tanto Rivera (2018) también obtuvo resultados parecidos con los obtenidos en la investigación, ya que en su estudio se pudo mostrar como resultados de la gestión municipal en un nivel regular por lo que considera utilizar estrategias para mejorar dicha variable. También, Gavilánez, Espín y Arévalo (2018) quienes realizaron una investigación sobre gestión administrativa en las Pymes del país de Ecuador, indican que la gestión administrativa es de suma importancia si se aplica eficientemente a las pymes, ya que ello permite analizar el avance y crecimiento de las pequeñas o medianas empresas, por medio de estrategias de gestión. Por otro lado, se debe concientizar a los pequeños empresarios para que tengan una mejor organización y mejores estrategias, para obtener mejores resultados.

En cambio, Rivera (2010) contradice los resultados obtenidos ya que, su investigación refleja un mayor nivel de deficiencia en la gestión y esto conlleva a la insatisfacción de la población. Por el contrario se puede decir que los resultados obtenidos se fundamentan en la teoría ya que la gestión municipal parte por brindar tranquilidad a los ciudadanos y es una consigna en la administración, aunque en el proceso se suscitan dificultades en lo referente a la administración de los fondos públicos (Martínez, Cardeño, Ramírez y Durán, 2017). Se puede percibir que existen diferentes factores que limitan la percepción óptima de la

gestión municipal, ya que estos mismos factores como el tiempo de demora, la gestión burocrática hacen que los recursos con los cuales cuenta la municipalidad no puedan ser distribuidos óptimamente y esto genera poca transparencia en los procesos ya que se puede ver el entrampamiento entre áreas generando muchas veces la incapacidad de la gestión para el logro de metas y por ende la percepción no sea tan buena.

Con respecto al segundo objetivo específico, que fue describir el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Santa, el resultado que se obtuvo en la tabla 3 refleja que 78,6% de los colaboradores que participaron en la muestra de estudio percibieron un nivel medio, por otro lado, el 21,4% percibieron un nivel alto y no hubo participante que percibiera un nivel bajo en la satisfacción laboral. De igual forma, que en la Tabla 4 se puede evidenciar en todas las dimensiones de la variable satisfacción laboral que son: Reto al trabajo, remuneraciones justas, condiciones en el trabajo y apoyo y colaboración un nivel medio predominante. Estos resultados guardan correspondencia con la investigación de Peñarreta (2014) quien desarrollo su estudio acerca de los estilos de liderazgo y su influencia con los niveles de satisfacción laboral donde concluye que, el grado de satisfacción de los trabajadores es regular porque cada área tiene diferentes percepciones con respecto a la satisfacción.

De igual forma Hernández (2014) quien desarrollo una investigación sobre el proceso de comunicación y su relación en la satisfacción laboral en una institución de servicio de imagen para la salud, tuvo como conclusión que el nivel de satisfacción laboral es regular es por ello que se debe desarrollar estrategias para que mejore dicha variable y poder generar un ambiente seguro y tranquilo con la cual el trabajador se sienta satisfecho en su labor. Así mismo Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) quien desarrolló un estudio relacionado a la satisfacción laboral concluye que, el nivel de satisfacción que predomina es el medio. También Vera (2016) tuvo como fin en su investigación analizar el nivel de satisfacción laboral, donde pudo evidenciar que los trabajadores del distrito de Pitumarca tienen un nivel regular, ya que el trabajador posee habilidades o destrezas que le facultan para la toma de decisiones, pero muchas veces no son reconocidos y esto causa un cierto grado de insatisfacción.

Por otro lado, estos resultados se contradicen con lo obtenido por Malpica (2015), ya que en su investigación obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción de los trabajadores es favorable y esto parte porque el personal que labora se siente con la motivación para desarrollar su trabajo, ya que sienten el apoyo de los directivos para poder cumplir con los compromisos de la institución, y esto parte porque la mayor parte de los trabajadores se sienten satisfechos en su labor. También, Chiang y San Martín (2015) desarrollaron un estudio sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los funcionarios de una municipalidad, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional. Estableció un cuestionario para cada una de las variables y se aplicó a una muestra de 259 funcionarios y se obtuvieron los siguientes resultados; para los niveles de percepción sobre la satisfacción laboral, reflejan un nivel alto (escala de 3 en una escala que va del 1 al 5) y aún más en las relaciones con sus superiores y se sienten satisfechos por los reconocimientos que reciben.

Después de comparar los resultados se puede indicar que el nivel medio que se obtuvo es por diversos factores que limitan la satisfacción completa en los trabajadores, ya sea porque las áreas tienen diversos objetivos y trabajan muchas veces de forma independiente y eso limita la cooperación, otro de los factores que se pudo evidenciar es el individualismo, ya que los trabajadores cumplen su función y no se orientan a un trabajo en común cumpliendo los objetivos institucionales, otro de los factores está orientado a las remuneraciones, ya que los trabajadores se sienten que cumplen mayor labor y no se les reconoce económicamente como tal, además muy pocas veces se trabaja en equipo

Para el tercer objetivo específico, que fue determinar la relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, se analizaron los datos que se obtuvieron en la tabla 8, el cual se reflejó una correlación positiva y significativa ($\text{sig} = 0,000$) de grado moderado en dos de sus dimensiones reto al trabajo ($r=0,679$) y condiciones laborales ($r=0,600$) y de grado bueno en sus otras dos dimensiones remuneraciones justas ($r=0,863$) y apoyo y colaboración ($r=0,700$). Estos resultados son similares a los alcanzados por Merino (2016). En su

investigación donde resalta la relación que existe entre las dimensiones de gestión ($p < 0.05$; $r = 0.201$, $p < 0.05$; $r = 0.361$, $p < 0.05$; $r = 0.185$, $p < 0.05$; $r = 0.682$), con la otra variable en estudio. Al respecto, el aporte teórico de Gestor (2008) establece que la gestión municipal se desarrolla en función a la planificación de diversas actividades con el fin de dar solución a las dificultades que presenta la población.

Además, Aponte (2018) refuerza lo indicado por Nieto quien establece que para generar una buena gestión municipal se debe tomar en cuenta dichas dimensiones con el fin de generar tranquilidad a los colaboradores de la entidad. En la entidad se percibe que si existe mucha relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la satisfacción laboral, ya que gracias a una buena gestión el trabajador puede rendir el 100% en su trabajo porque se siente satisfecho en su área de trabajo, busca colaborar con los demás y genera un compromiso con la institución para cumplir con los objetivos institucionales, en cambio cuando no hay una adecuada gestión limitan muchas veces en la productividad de los trabajadores y por ende la satisfacción en todo su contexto no es el adecuado.

Del objetivo General:

Para responder al objetivo general que fue determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, se plasmó en la tabla 6, por lo cual se muestra bajo la prueba de correlación de Rho de Spearman que si existe relación significativa ($sig = 0,000$) entre las dos variables en estudio. Asimismo, se pudo evidenciar que dicha correlación es buena tal como se refleja en el valor de $r = 0,846$. Estos resultados coinciden con los presentados por Rivera (2018) quien en su estudio pudo concluir según los resultados que, existe relación estadísticamente significativa, muy alta ($rs= 0, 864$, $p< 0.05$) y directamente proporcional, entre gestión municipal y el desempeño laboral.

También Yupanqui (2016) afirma que los resultados obtenidos son similares a su estudio, ya que se pudo evidenciar que, si existe relación directa, pero débil entre la gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios (rho de

Spearman = 0,455 y la significancia menor al 5 % y además un $t = 5,32$, esto quiere decir que, si la gestión es buena, la satisfacción del usuario mejorará. Además, se obtuvo que la gestión municipal esté en grado regular. Por otro lado, Olórtégui (2019) quien realizó una investigación no experimental, obtuvo como resultado aplicado a 64 docentes de ambas instituciones; que existe una correlación positiva entre las variables de estudio y el coeficiente de correlación alcanzó un valor alto de $Rho = ,841$ entre las variables de estudio ($p = ,000 < ,050$).

Por otra parte, Toscano y Cabezas (2015) también realizó una investigación sobre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA – EP. Quienes concluyeron que, si existe relación entre las variables, ya que se encontró métodos tradicionales en la gestión eso se refleja con la ineficiencia de dicha gestión y por ende los colaboradores no se sienten satisfechos de la gestión por parte de los jefes, directivos; lo cual conlleva a que también exista una insatisfacción por parte de los usuarios. Además, Maza (2018), realizó una investigación sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral, fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional, con una muestra de 40 trabajadores y tuvo como conclusión que si existe relación y es positiva muy alta ($Rho = ,953$; $p = 0.000 < 0.05$). Y por último tenemos a Merino (2016). Quien desarrolló una investigación similar donde se obtuvo que si existe relación entre ambas variables ($p < 0.05$; $r = 0.601$). Estos resultados que se han obtenido, evidencian que los trabajadores son partícipes en la gestión municipal y las decisiones que tomen las autoridades afecta directamente al trabajador, ya que a mayor gestión mejor será la satisfacción del trabajador y por el contrario si existe una deficiente gestión generará la insatisfacción en dichos trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados de la investigación se concluye que:

- Primera:** Se concluye que existe relación y muy significativa entre las dos variables de estudio ($\text{sig} = 0,000$) y en grado bueno ($r = 0,846$), en ese sentido, si aumenta o mejora la gestión municipal se va a mejorar la satisfacción laboral, en cambio si hay deficiencia en la gestión generará insatisfacción en los trabajadores de la municipalidad.
- Segunda:** El nivel predominante en la gestión municipal es el nivel medio con un 70%, y la dimensión que tiene más aceptación en comparación al nivel alto en todas las dimensiones es la democracia (24,3%), pero donde existe todavía una incertidumbre en comparación al nivel bajo de todas las dimensiones es en la dimensión transparencia (18,6%), todo ello parte porque todavía no se logra posicionar a cabalidad la gestión municipal.
- Tercera:** El nivel predominante en la satisfacción laboral es el nivel medio con un 78,6%, y la dimensión donde existe mayor preferencia en comparación al nivel alto en todas las dimensiones es la dimensión condiciones en el trabajo (25,7%), pero donde existe todavía una insatisfacción en comparación al nivel bajo de todas las dimensiones es en la dimensión remuneraciones justas (44,3%), todo ello parte porque existen sueldos bajos que no cubren las expectativas del trabajador, por la demora en el reconocimiento mensual de la remuneración por falta de liquidez de la entidad.
- Cuarta:** Se pudo concluir que existe relación significativa, positiva entre la gestión municipal y las dimensiones reto al trabajo (grado moderado, $\text{sig} = 0,000$, $r = 0,679$), condiciones en el trabajo (grado moderado, $\text{sig} = 0,000$, $r = 0,600$), remuneraciones justas (grado bueno, $\text{sig} = 0,000$, $r = 0,863$) y apoyo y colaboración (grado bueno, $\text{sig} = 0,000$, $r = 0,700$) de la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Santa.

VII. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos se generan las siguientes recomendaciones:

Primera: Al alcalde, buscar estrategias e implementar mecanismos para mejorar la gestión municipal y generar mayor satisfacción laboral.

Segunda: Al gerente municipal, a partir de la información recogida en la segunda conclusión donde se evidencia un nivel medio en la gestión municipal, y en donde se pudo reflejar un mayor problema es en la dimensión transparencia, por lo que se recomienda generar estrategias (boletines mensuales, actualización constante de la página web, entre otros) para la difusión de las actividades que se desarrollan en la entidad y por ende brindar mayor información a la ciudadanía y generar mayor transparencia.

Tercera: Al jefe de recursos humanos, implementar planes de estímulo y evaluar las remuneraciones, que estén acordes al mercado laboral, además de establecer un cronograma de reuniones para evaluar los avances según los objetivos institucionales y promover estrategias para la comunicación efectiva y oportuna con la intención de mejorar el manejo de información y así mejorar el clima en los colaboradores.

Cuarta: A los trabajadores de la entidad, mostrar mayor compromiso para el desempeño de las labores cotidianas con el fin de cumplir los objetivos institucionales.

Quinta: A los futuros investigadores, buscar nuevas metodologías de estudio como investigaciones experimentales que reflejen diferentes estrategias de mejora para las dos variables de estudio, gestión municipal y satisfacción laboral, ya que se ha demostrado la relación entre dichas variables.

REFERENCIA

- Alfaro A, Leyton S., Meza A. y Saenz I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Andía W. (2009). *Manual de gestión pública. Pautas para la aplicación de los Sistemas Administrativos*. Lima. Perú:Editorial El saber
- Aponte, C. (2018). *La gestión municipal y la percepción del logro de metas municipales de Huari. Ancash, 2017*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22424/Aponte_MCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Bass, B., y Riggio, R. (2006). *Transformational leadership*. Mahwah. Nueva Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bispo, L. M., Estival, K. S. G., y Teixeira, L. R. (2020). *Innovation in the South Bahia Coast Public Management: Analysis of the Agir-Ls Extension Program of the Universidade Estadual de Santa Cruz; Innovación en la Gestión Pública Municipal de la Costa Sur de Bahía: Análisis del Programa de Extensión Agir-Ls de La Universidade Estadual de Santa Cruz; Inovação na Gestão Pública Municipal do Litoral Sul da Bahia: Análise do Programa de Extensão Agir–LS da Universidade Estadual de Santa Cruz*. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i1.1524>.
- Diario Gestión (Marzo, 2019). *¿Cómo hacer de su empresa un lugar de trabajo más inclusivo y productivo?* Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/empresa-lugar-inclusivo-productivo-organizacion-empresas-estados-unidos-mexico-espana-nnda-nnlt-266578>

- Díaz, A. (2013) *Intercultural understanding and professional learning through critical engagement*. Babel 48(1), 12-19.
- Duarte, S. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA. Mexico. Obtenido de file:///C:/Users/ARRIAGA/Downloads/DialnetFactoresQueInfluyenEnLaSatisfaccionLaboralDeLosEmp-5109457.pdf
- García (2010). *Satisfacción laboral: Una aproximación teórica*, www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm.
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., y Arévalo Palacios, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (julio 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>.
- Guzmán, K. (2013). *Satisfacción laboral en las empresas*. Edit. Limusa
- Hernandez, J. (2014). *Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas*. Merida. Obtenido de <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/15/02/10/1132.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández J., Gandur P. y Najles, J. (2014) *Gobierno Municipal Abierto. De la proximidad administrativa a la acción colaborativa*. Washington: OEA
- Mendoza, I. A., García, B. R. y Uribe, J. F. (2014). Liderazgo y su relación con Variables de Resultado: un modelo estructural comparativo entre Liderazgo Transformacional y Transaccional en una empresa de entretenimiento en México, disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000100008.

- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York. United States. Harper Ed.
- INEI (2018). Censos Nacionales XII de Población y VII de Vivienda, 22 de octubre del 2017, Perú: Resultados Definitivos.
- Inga, P. (2019). *Gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad distrital del Rímac, 2018*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_93936d588d0114a545e04e360a38faf8
- Koontz, H., Wehrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial / Harold Koontz, Heinz Wehrich y Mark Cannice* (14a. ed.--.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Linares J. y Mallma G. (2019). *Metodología de la Investigación.* "Has que tu esfuerzo valga: la tesis sin complicaciones". Universidad Cesar Vallejo. Perú: Gráfica Real S.A.C.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Chicago: Rand McNally
- Malpica, Á. J. (2015). *Manejo de conflicto del gerente educativo y su incidencia en la satisfacción laboral del docente*. Bárbula.
- Marin, J; Arias, L. (2013). *Evaluación del nivel de satisfacción laboral*. Colombia: Academia Española.
- Martínez, J., Cardoño, E., Ramírez, W., y Durán, S. (2017). Transformational leadership as an adaptation strategy in entrepreneurial logistics management. *Revista desarrollo gerencial*, 140 - 157

- Maza, L. (2018) Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- McGrandle, J. (2019). Job Satisfaction in the Canadian Public Service: Mitigating Toxicity With Interests. *Public Personnel Management*, 48(3), 369–391. <https://doi.org/10.1177/0091026018819026>
- Mendoza, I. A., García, B. R. y Uribe, J. F. (2014). Liderazgo y su relación con Variables de Resultado: un modelo estructural comparativo entre Liderazgo Transformacional y Transaccional en una empresa de entretenimiento en México, disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000100008.
- Merino, E. (2016). *“La influencia de la gestión Administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016”*. (Tesis para optar el grado de Magister en administración). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación Social y Periodismo. Disponible en: <https://goo.gl/lyYzxJ>.
- Nieto, A. (2018). *El plan estratégico y la mejora de la gestión pública*. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2354/NIETO%20SERPA%20ALBINO%20CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Olivares, G; Silva, M. y Carlos, C. (2013). *El Compromiso Organizacional Y la Satisfacción Laboral*. (1° ed.). Edit. EAE, p. 84
- Olórtogui, J. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la Provincia de Huaral, 2019. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41754/OI%c3%b3rtogui_LJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Omar, A. (2011). *Liderazgo transformador y satisfacción laboral: El rol de la confianza en el supervisor*. Liberabit Revista de Psicología, 17(2), 129-137.
- Pfeffer, J. y Salancik, G. (1978). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. United States of America: Harper & Row, Publishers.
- Peñarreta, D. S. (2014). *La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja*. Ecuador.
- Peñaranda Ayala, Z. V., Quijano Parra, A., y Thomas Manzano, S. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. Bistua: Revista de La Facultad de Ciencias Básicas, 17(1), 94–111.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (17 de Octubre de 2019). *Que hacer municipal*. Obtenido de municipioaldía: <https://municipioaldia.com/enfoques-para-la-gestionmunicipal/gobierno-local-y-cultura/gestion-municipal-desarrollo-y-cultura/>.
- Ramírez, P., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017) *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía, 1*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramos, H. (2012). Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco. Revista Industrial Data, 35 - 44.
- Rivera Uceda R. (2018) *Gestión Municipal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate – Lima 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Rivera, H. (2010). *Gestión municipal en la regularización de tierras en el área urbana del municipio de Santa María Nebaj, departamento de Quiché*. Universidad San Carlos de Guatemala: Guatemala.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15a ed.). México: Pearson.

- Rodríguez Niño, C. A., y Sanabria Ramírez, A. (2014). *La relación entre satisfacción laboral y la intención de irse de la organización un estudio de los arrendatarios de salones del Grupo Vidal en la ciudad de Bogotá y en el municipio de Chía.*
- Sánchez, M., y Jaimes, O. (2016). Municipal politicians and officials professionalizing. *Universidad Autónoma del Estado de México*, 63-82.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport
- SGP-PCM. (2013). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima: Secretaría de Gestión Pública.
- Toscano, F. y Cabezas, H. (2015). *Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Satisfacción Laboral De Los Empleados De La Empresa Pública Municipal De Saneamiento Ambiental De Babahoyo – Emsaba E.P. (Tesis Maestría)* Universidad Técnica de Babahoyo. Recuperado de: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2083>.
- Torres, S. (2005). *Diagnóstico de la gestión municipal*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
- Valderrama, S. (2014) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vera W. (2016). *Satisfacción laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, provincia de Canchis, región cusco – 2016, Tesis de maestría, recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4953/Vera_Calcina_Wiliam_David.pdf?sequence=1*.
- Yupanqui, C. (2016) *Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Huancayo
- Zuñiga, V. (2018). *Profesionalización y Calidad en la Gestión municipal. Oportunidades ley 20.922*. Concepción. Obtenido de

<http://administracionpublica.udec.cl/wp-content/uploads/2018/04/Tesis-Valent%C3%ADn-Zu%C3%B1iga.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de Medición
Gestión Municipal	Nieto (2018) lo define como una buena gestión administrativa de todos los recursos tanto humano, financiero y materiales de la institución pública con el fin de mejorar la calidad de vida del ciudadano.	Es la orientación de poder cumplir con las necesidades del usuario tanto en el ámbito intangible como tangible, se recolectaron los datos por medio de un cuestionario en el cual se determinó por medio de las dimensiones: Optimización de los recursos, transparencia, democracia y logro de metas.	Optimización de recursos	Objetivos	Escala Ordinal Eficiente Regular Deficiente
				Presupuesto	
				Recursos	
			Transparencia	Comunicación	
				Rapidez	
			Democracia	Participación política	
				Participación social	
				Deberes y derechos	
			Logro de metas	Eficiencia	
				Eficacia	
Necesidad					
Satisfacción Laboral	Rodríguez y Sanabria (2014) mencionan que es un estado emocional placentero y positivo que deriva de una evaluación de nuestro trabajo y experiencias laboral.	Es el contacto directo entre la institución y el empleado, donde se busca satisfacer sus necesidades y poder así ofrecer tranquilidad y bienestar, a partir de eso se estableció un instrumento por medio de las dimensiones de la variable.	Reto al trabajo	Superación	Escala Ordinal Eficiente Regular Deficiente
				Desempeño	
			Remuneraciones justas	Reconocimiento	
				empleabilidad	
				Participación	
				Salario	
				Crecimiento laboral	
			Equidad		
Condiciones en	Cumplimiento de ley				

			el trabajo	Capacidad de material	
				Método de trabajo	
			Apoyo y colaboración	Relaciones interpersonales	
				Esfuerzo y comunicación	
				Compromiso	

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN MUNICIPAL

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la gestión Municipal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS						
1	Usted considera que los objetivos de la gestión municipal se elaboran en función a las necesidades de la población					
2	Los funcionarios conocen los objetivos instituciones y operan sistemáticamente					
3	Considera que la ejecución del presupuesto es de acuerdo a la necesidad social					
4	Usted ha recibido capacitación o información sobre las normas que regulan la ejecución del presupuesto					
5	Usted considera que los trabajadores del municipio están preparados para la atención al público de acuerdo a la realidad de la población					
6	Usted cree que la entidad cuenta con instalaciones acordes a la necesidad de los trabajadores.					
7	Usted cree que los trabajadores reciben una remuneración justa en la entidad.					
DIMENSIÓN II: TRANSPARENCIA						
8	La gestión municipal comunica correcta y oportuna la realización de los procesos y avance de la gestión					
9	Usted considera que en la institución se brinda una comunicación clara y adecuada para la realización de funciones.					
10	El colaborador tiene acceso a la información oportuna para realizar sus funciones					
11	Usted considera que la gestión municipal actúa con rapidez y responsabilidad las necesidades del trabajador					
DIMENSIÓN III: DEMOCRACIA						
12	Usted considera que las autoridades del municipio practican una gestión democrática participativa.					
13	Las autoridades del municipio tienen apertura para que el trabajador brinde su opinión en caso que le compete.					

14	Considera que la participación ciudadana es pieza fundamental en la toma de decisión en los proyecto de envergadura					
15	La gestión municipal promueve el respeto de los deberes y derechos en los trabajadores.					
16	La gestión municipal tiene políticas para el buen desarrollo de funciones de los trabajadores.					
DIMENSIÓN IV: LOGRO DE METAS						
17	Usted cree que la gestión municipal administra bien los recursos de la entidad.					
18	La administración permite el control de los proceso de la gestión para lograr los resultados esperados					
19	La eficiencia es una política que imparten los funcionarios de la gestión municipal buscando el manejo adecuado de los recursos del Estado					
20	La gestión respeta el calendario y año fiscal y atiende las necesidades oportunamente					
21	Los proyectos ejecutados reflejan la necesidad priorizada por la ciudadanía					

Agradezco por su participación y colaboración.

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA GESTIÓN MUNICIPAL**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la gestión municipal
2) Autor: Adaptación:	Br. Marielle Natali Cordova Zevallos
3) N° de ítems	21
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa
7) Finalidad	Evaluar el nivel de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Santa
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: I. Optimización de Recursos (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7); II. Transparencia (ítems 8, 9, 10, 11); III. Democracia (ítems 12, 13, 14, 15, 16); IV. Logro de metas (ítems 17, 18, 19, 20, 21). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.</i>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la GESTIÓN MUNICIPAL en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 participantes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r =0,944 y una Correlación de</p>

Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0,841$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en la temática de la investigación.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: deficiente [21 - 41], regular: [42 - 84], eficiente: [85 - 105]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los usuarios para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Optimización de recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
DIM 2	Transparencia	8, 9, 10, 11
DIM 3	Democracia	12, 13, 14, 15, 16
DIM 4	Logro de metas	17, 18, 19, 20, 21

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel bajo está dado en percentil 25, el nivel medio percentil 50, y el nivel alto percentil 75.

Niveles	A nivel de variable	A NIVEL DE LAS DIMENSIONES			
		DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4
Alto	85 - 105	29 - 35	17 - 20	21 - 25	21 - 25
Medio	42 - 84	14 - 28	8 - 16	10 - 20	10 - 20
Bajo	21 - 41	7 - 13	4 - 7	5 - 9	5 - 9

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la satisfacción laboral, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: RETO AL TRABAJO						
1	La entidad genera que estimules tus ganas de superación	1	2	3	4	5
2	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar actividades en la que destaca.	1	2	3	4	5
3	Realizas el mejor de tus esfuerzos para desempeñarte bien en tu ambiente laboral.	1	2	3	4	5
4	Recibes información de parte de tus líderes de cómo te desempeñas en tu labor.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN:REMUNERACIONES JUSTAS						
5	Recibe algún tipo de reconocimiento cuando realiza un buen trabajo en la entidad.	1	2	3	4	5
6	La institución ofrece puestos de trabajo constantemente.	1	2	3	4	5
7	Participas en las decisiones de la entidad.	1	2	3	4	5
8	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.	1	2	3	4	5
9	Compensa la institución por tu buen trabajo con descansos, reconocimientos u otros incentivos.	1	2	3	4	5
10	La entidad te brinda oportunidades de formación y crecimiento profesional,	1	2	3	4	5
11	La rotación del personal en la institución presenta igualdad y justicia.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN:CONDICIONES EN EL TRABAJO						
12	La entidad cumple con las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5
13	La infraestructura de la institución permite realizar adecuadamente las labores asignadas.	1	2	3	4	5
14	Los materiales físicos que se disponen en la oficina permiten cumplir con las funciones asignadas.	1	2	3	4	5
15	Existe libertad para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN:APOYO Y COLABORACIÓN						

16	Existe compañerismo y cooperación entre los trabajadores de la entidad	1	2	3	4	5
17	Existe buena relación entre el jefe y los trabajadores de la entidad.	1	2	3	4	5
18	El jefe valora el esfuerzo que realizan los trabajadores en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
19	Existe una comunicación fluida entre el jefe y el trabajador para explicar de manera clara y completa las tareas que se deben realizar.	1	2	3	4	5

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
12)Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la Satisfacción Laboral
13)Autor: Adaptación:	Br. Marielle Natali Cordova Zevallos
14)N° de ítems	19
15)Administración	Individual
16)Duración	30 minutos
17)Población	Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa
18)Finalidad	Evaluar el nivel de la Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de Santa
19)Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
20)Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: I. Reto al trabajo (ítems 1, 2, 3, 4); II. Remuneraciones Justas (ítems 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11); III. Condiciones en el trabajo (ítems 12, 13, 14, 15); IV. Apoyo y Colaboración (ítems 16, 17, 18, 19). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.</i>
21)Propiedades psicométricas:	Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 participantes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r = 0,916 y una Correlación de

Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0,820$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en la temática de la investigación.

22) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: deficiente [19 - 37], regular: [38 - 76], eficiente: [77 – 95]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los usuarios para efectos del análisis de resultados.

Distribución de ítems por dimensiones

DIMENSIÓN	NOMBRE DE DIMENSIÓN	ITEMS
DIM 1	Reto al trabajo	1, 2, 3, 4
DIM 2	Remuneraciones Justas	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
DIM 3	Condiciones en el trabajo	12, 13, 14,15
DIM 4	Apoyo y Colaboración	16, 17, 18, 19

Baremos

Puntaje por dimensión y variable

Las puntuaciones se determinaron en función a percentiles donde el nivel bajo está dado en percentil 25, el nivel medio percentil 50, y el nivel alto percentil 75.

Niveles	A nivel de variable	A NIVEL DE LAS DIMENSIONES			
		DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4
Alto	77 – 95	17 - 20	29 - 35	17 - 20	17 - 20
Medio	38 – 76	8 – 16	14 – 28	8 – 16	8 – 16
Bajo	19 – 37	4 – 7	7 –13	4 – 7	4 – 7

ANEXO 3: Validez y confiabilidad del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Gestión Municipal



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Municipal	Optimización de recursos	Objetivos	Usted considera que los objetivos de la gestión municipal se elaboran en función a las necesidades de la población								X		X				
			Los funcionarios conocen los objetivos instituciones y operan sistemáticamente										X		X		
		Presupuesto	Considera que la ejecución del presupuesto es de acuerdo a la necesidad social						X		X		X		X		
			Usted ha recibido capacitación o información sobre las normas que regulan la ejecución del presupuesto												X		X
	Recursos	Usted considera que los trabajadores del municipio están preparados para la atención al público de acuerdo a la realidad de la población										X		X			
			Usted cree que la entidad cuenta con instalaciones acordes a la necesidad de los trabajadores.								X		X				
		Usted cree que los trabajadores reciben una remuneración justa en la entidad.										X		X			
													X		X		
Transparencia	Comunicación	La gestión municipal comunica correcta y oportunamente la realización de los procesos y avance de la gestión						X		X		X		X			
		Usted considera que en la institución se brinda una comunicación clara y adecuada para la realización de funciones.														X	

		Rapidez	El colaborador tiene acceso a la informacion oportuna para realizar sus funciones								X		X				
			Usted considera que la gestion municipal actúa con rapidez y responsabilidad las necesidades del trabajador							X			X				
	Democracia	Participacion política	Usted considera que las autoridades del municipio practican una gestión democrática participativa.							X	X		X				
			Las autoridades del municipio tienen apertura para que el trabajador brinde su opinión en caso que le compete.									X		X			
		Participacion social	Considera que la participacion ciudadana es pieza fundamental en la toma de decisiön en los proyecto de envergadura								X		X				
		Deberes y derechos	La gestion municipal promueve el respeto de los deberes y derechos en los trabajadores.								X		X		X		
			La gestion municipal tiene políticas para el buen desarrollo de funciones de los trabajadores?									X		X			
														X		X	
	Logro de metas	Eficiencia	Usted cree que la gestion municipal administra bien los recursos de la entidad.							X	X		X		X		
			La administracion permite el control de los proceso de la gestión para lograr los resultados esperados									X		X			
			La eficiencia es una política que imparten los funcionarios de la gestión municipal buscando el manejo adecuado de los recursos del Estado									X		X			
		Eficacia	La gestion respeta el calendario y año fiscal y atiende las necesidades oportunamente							X		X		X			
Necesidad		Los proyectos ejecutados reflejan la necesidad priorizada por la ciudadanía							X		X		X				



Mgr. Luis Marcelo Olivos Jimenez
DNI: 41769054

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN MUNICIPAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VALIDA Y CONFIABLE DE GESTIÓN MUNICIPAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020.

DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OLIVOS JIMENEZ LUIS MARCELO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



Mgtr. Luis Marcelo Olivos Jimenez
DNI: 41769054

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los items		Relación entre el item y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción Laboral	Reto al trabajo	Superación	La entidad genera que estimules tus ganas de superación						X		X		X		X				
			Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar actividades en la que destagues.										X		X				
		Desempeño	Realizas el mejor de tus esfuerzos para desempeñarte bien en tu ambiente laboral.								X		X		X		X		
			Recibes información de parte de tus líderes de cómo te desempeñas en tu labor.												X		X		
	Remuneraciones justas	Reconocimiento	Recibe algún tipo de reconocimiento cuando realiza un buen trabajo en la entidad.						X		X		X		X				
			empleabilidad	La institución ofrece puestos de trabajo constantemente.										X		X			
				Participas en las decisiones de la entidad.										X		X			
		Salario	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.								X		X		X		X		
			Compensa la institución por tu buen trabajo con descansos, reconocimientos u otros incentivos.												X		X		

		Crecimiento laboral	La entidad te brinda oportunidades de formación y crecimiento profesional.								X		X		X			
		Equidad	La rotación del personal en la institución presenta igualdad y justicia.								X		X		X			
Condiciones en el trabajo	Cumplimiento de ley	La entidad cumple con las disposiciones y leyes laborales.								X	X		X		X			
		La infraestructura de la institución permite realizar adecuadamente las labores asignadas.										X		X				
	Capacidad de material	Los materiales físicos que se disponen en la oficina permiten cumplir con las funciones asignadas.									X		X		X			
	Metodo de trabajo	Existe libertad para elegir su propio metodo de trabajo.									X		X		X			
Apoyo y colaboración	Relaciones interpersonales	Existe compañerismo y cooperación entre los trabajadores de la entidad								X	X		X		X			
		Existe buena relación entre el jefe y los trabajadores de la entidad.										X		X				
	Esfuerzo y comunicación	El jefe valora el esfuerzo que realizan los trabajadores en la Municipalidad.									X		X		X			
		Existe una comunicación fluida entre el jefe y el trabajador para explicar de manera clara y completa las tareas que se deben realizar.										X		X		X		



Mgtr. Luis Marcelo Olivos Jimenez
DNI: 41769054

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VALIDA Y CONFIABLE DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020.

DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OLIVOS JIMENEZ LUIS MARCELO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



Mgtr. Luis Marcelo Olivos Jimenez
DNI: 41769054

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020

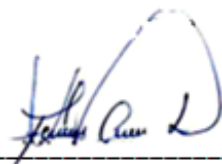
NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Gestión Municipal



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Gestión Municipal	Optimización de recursos	Objetivos	Usted considera que los objetivos de la gestión municipal se elaboran en función a las necesidades de la población						X		X		X		X							
			Los funcionarios conocen los objetivos instituciones y operan sistemáticamente										X		X							
		Presupuesto	Considera que la ejecución del presupuesto es de acuerdo a la necesidad social										X		X		X		X			
			Usted ha recibido capacitación o información sobre las normas que regulan la ejecución del presupuesto														X		X			
			Usted considera que los trabajadores del municipio están preparados para la atención al público de acuerdo a la realidad de la población														X		X			
			Usted cree que la entidad cuenta con instalaciones acordes a la necesidad de los trabajadores.														X		X		X	
	Usted cree que los trabajadores reciben una remuneración justa en la entidad.						X		X													
	Transparencia	Comunicación	La gestión municipal comunica correcta y oportunamente la realización de los procesos y avance de la gestión						X		X		X		X							
			Usted considera que en la institución se brinda una comunicación clara y adecuada para la realización de funciones.										X		X							
			Rapidez	El colaborador tiene acceso a la información oportuna para realizar sus funciones										X		X		X		X		
				Usted considera que la gestión municipal actúa con rapidez y responsabilidad las														X		X		X

			necesidades del trabajador																		
Democracia	Participación política	Usted considera que las autoridades del municipio practican una gestión democrática participativa.						X		X		X		X							
		Las autoridades del municipio tienen apertura para que el trabajador brinde su opinión en caso que le compete.										X		X							
	Participación social	Considera que la participación ciudadana es pieza fundamental en la toma de decisión en los proyectos de envergadura										X		X		X					
	Deberes y derechos	La gestión municipal promueve el respeto de los deberes y derechos en los trabajadores.										X		X		X					
Logro de metas	Eficiencia	Usted cree que la gestión municipal administra bien los recursos de la entidad.					X		X		X		X								
		La administración permite el control de los procesos de la gestión para lograr los resultados esperados										X		X							
		La eficiencia es una política que imparten los funcionarios de la gestión municipal buscando el manejo adecuado de los recursos del Estado											X		X		X				
	Eficacia	La gestión respeta el calendario y año fiscal y atiende las necesidades oportunamente										X		X		X					
	Necesidad	Los proyectos ejecutados reflejan la necesidad priorizada por la ciudadanía										X		X		X					



Ms. Fiorella Cortez Lopez

DNI: 44721006

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN MUNICIPAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VALIDA Y CONFIABLE DE GESTIÓN MUNICIPAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020.

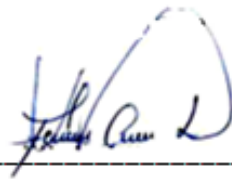
DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CORTEZ LOPEZ FIORELLA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



Ms. Fiorella Cortez Lopez

DNI: 44721006

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020

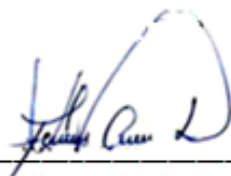
NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Satisfacción Laboral	Reto al trabajo	Superación	La entidad genera que estimules tus ganas de superación						X		X		X		X							
			Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar actividades en la que destagues.												X		X					
		Desempeño	Realizas el mejor de tus esfuerzos para desempeñarte bien en tu ambiente laboral.								X		X		X		X					
			Recibes información de parte de tus líderes de cómo te desempeñas en tu labor.														X		X			
		Remuneraciones justas	Reconocimiento	Recibe algún tipo de reconocimiento cuando realiza un buen trabajo en la entidad.								X		X		X		X				
			empleabilidad	La institución ofrece puestos de trabajo constantemente.														X		X		
	Participación		Participas en las decisiones de la entidad.								X						X					
	Salario		Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.						X		X						X		X			
			Compensa la institución por tu buen trabajo con descansos, reconocimientos u otros incentivos.																X		X	
	Crecimiento laboral	La entidad te brinda oportunidades de formación y crecimiento profesional.								X		X		X								
	Equidad	La rotación del personal en la institución presenta igualdad y justicia.								X		X		X								
	Condiciones en	Cumplimiento de ley	La entidad cumple con las disposiciones y leyes laborales.						X		X		X		X							

	el trabajo		La infraestructura de la institución permite realizar adecuadamente las labores asignadas.										X		X			
		Capacidad de material	Los materiales físicos que se disponen en la oficina permiten cumplir con las funciones asignadas.									X		X		X		
		Metodo de trabajo	Existe libertad para elegir su propio metodo de trabajo.									X		X		X		
	Apoyo y colaboración	Relaciones interpersonales	Existe compañerismo y cooperación entre los trabajadores de la entidad									X		X		X		
			Existe buena relación entre el jefe y los trabajadores de la entidad.												X		X	
		Esfuerzo y comunicación	El jefe valora el esfuerzo que realizan los trabajadores en la Municipalidad.									X		X		X		
			Existe una comunicación fluida entre el jefe y el trabajador para explicar de manera clara y completa las tareas que se deben realizar.												X		X	



Ms. Fiorella Cortez Lopez

DNI: 44721006

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VALIDA Y CONFIABLE DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020.

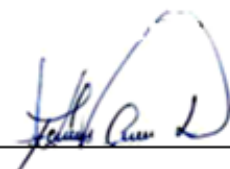
DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CORTEZ LOPEZ FIORELLA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



Ms. Fiorella Cortez Lopez

DNI: 44721006

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:


Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Gestión Municipal

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Gestión Municipal	Optimización de recursos	Objetivos	Usted considera que los objetivos de la gestión municipal se elaboran en función a las necesidades de la población.								X		X		X					
			Los funcionarios conocen los objetivos instituciones y operan sistemáticamente.										X		X					
		Presupuesto	Considera que la ejecución del presupuesto es de acuerdo a la necesidad social.						X		X		X		X					
			Usted ha recibido capacitación o información sobre las normas que regulan la ejecución del presupuesto.					X						X						
			Usted considera que los trabajadores del municipio están preparados para la atención al público de acuerdo a la realidad de la población.					X						X						
			Usted cree que la entidad cuenta con instalaciones acordes a la necesidad de los trabajadores.											X		X				
	Recursos	Usted cree que los trabajadores reciben una remuneración justa en la entidad.									X		X							
											X		X							
	Transparencia	Comunicación	La gestión municipal comunica correcta y oportunamente la realización de los procesos y avance de la gestión.					X		X		X		X						
			Usted considera que en la institución se brinda una comunicación clara y adecuada para la realización de funciones.									X		X						
		Rapidez	El colaborador tiene acceso a la información oportuna para realizar sus funciones.													X		X		
			Usted considera que la gestión municipal actúa con rapidez y responsabilidad las necesidades del trabajador.											X		X		X		

Democracia	Participación política	Usted considera que las autoridades del municipio practican una gestión democrática participativa								X	X	X		X		
		Las autoridades del municipio tienen apertura para que el trabajador brinde su opinión en caso que le compete										X		X		
	Participación social	Considera que la participación ciudadana es pieza fundamental en la toma de decisión en los proyectos de envergadura										X		X		
		Deberes y derechos	La gestión municipal promueve el respeto de los deberes y derechos en los trabajadores										X		X	
	La gestión municipal tiene políticas para el buen desarrollo de funciones de los trabajadores?											X		X		
	Logro de metas	Eficiencia	Usted cree que la gestión municipal administra bien los recursos de la entidad										X	X	X	
La administración permite el control de los procesos de la gestión para lograr los resultados esperados										X		X				
La eficiencia es una política que imparten los funcionarios de la gestión municipal buscando el manejo adecuado de los recursos del Estado										X		X				
Eficacia		La gestión respeta el calendario y año fiscal y atiende las necesidades oportunamente.								X		X				
Necesidad	Los proyectos ejecutados reflejan la necesidad priorizada por la ciudadanía.								X		X					



Mg. Carlos Alfonso Cardoza Leiva
 BNI-70983142

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN MUNICIPAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACION VALIDA Y CONFIABLE DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020.


DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CARLOS ALFONSO CARDOZA LEIVA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA



Mg. Carlos Alfonso Cardoza Leiva
DNI: 70983142

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Satisfacción Laboral	Reto al trabajo	Superación	La entidad genera que estimules tus ganas de superación						X		X		X			X				
			Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar actividades en la que destagues.										X			X				
		Desempeño	Realizas el mejor de tus esfuerzos para desempeñarte bien en tu ambiente laboral.										X			X				
			Recibes información de parte de tus líderes de cómo te desempeñas en tu labor.										X			X				
	Remuneraciones justas	Reconocimiento	Recibe algún tipo de reconocimiento cuando realiza un buen trabajo en la entidad						X		X		X			X				
			Empleabilidad	La institución ofrece puestos de trabajo constantemente										X			X			
				Participas en las decisiones de la entidad.										X			X			
		Salario	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas										X			X				
			Compensa la institución por tu buen trabajo con descansos, reconocimientos u otros incentivos										X			X				
			Crecimiento laboral	La entidad te brinda oportunidades de formación y crecimiento profesional										X			X			
		Equidad	La rotación del personal en la institución presenta igualdad y justicia.										X			X			X	

Condiciones en el trabajo	Cumplimiento de ley	La entidad cumple con las disposiciones y leyes laborales.								X		X		X		X					
		La infraestructura de la institución permite realizar adecuadamente las labores asignadas.											X		X						
	Capacidad de material	Los materiales físicos que se disponen en la oficina permiten cumplir con las funciones asignadas.										X		X		X					
	Método de trabajo	Existe libertad para elegir su propio método de trabajo.										X		X		X					
Apoyo y colaboración	Relaciones interpersonales	Existe compañerismo y cooperación entre los trabajadores de la entidad.								X		X		X		X					
		Existe buena relación entre el jefe y los trabajadores de la entidad.											X		X						
	Esfuerzo y comunicación	El jefe valora el esfuerzo que realizan los trabajadores en la Municipalidad.											X		X		X				
		Existe una comunicación fluida entre el jefe y el trabajador para explicar de manera clara y completa las tareas que se deben realizar.											X		X		X				



Mg. Carlos Afonso Cárdoza Leiva
DNI: 70983142

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACION VALIDA Y CONFIABLE DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020.

DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CARLOS ALFONSO CARDOZA LEIVA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTION PUBLICA



Mg. Carlos Alfonso Cardoza Leiva
DNI: 70983142

Confiabilidad del Instrumento para medir la Gestión municipal

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	21

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
GM1	73,27	209,210	,685	,941
GM2	73,13	204,838	,841	,939
GM3	73,47	214,981	,602	,943
GM4	72,73	219,495	,589	,943
GM5	73,07	200,781	,790	,939
GM6	73,20	215,743	,384	,947
GM7	73,07	214,067	,493	,944
GM8	73,00	214,000	,539	,943
GM9	72,73	206,924	,757	,940
GM10	73,13	204,981	,737	,940
GM11	73,07	207,781	,745	,940
GM12	73,27	201,638	,839	,939
GM13	73,60	198,971	,766	,940
GM14	72,87	220,410	,414	,945
GM15	73,33	204,238	,807	,939
GM16	72,73	210,781	,733	,941
GM17	73,33	209,238	,808	,940
GM18	72,87	220,981	,390	,945
GM19	73,00	214,143	,635	,942
GM20	72,93	219,210	,404	,945
GM21	72,87	206,552	,727	,941

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para medir la gestión municipal” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 21 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de crombach del instrumento es de 0.944, en promedio. Por lo que se considera que el Cuestionario para medir el nivel de la gestión municipal es confiable.

Confiabilidad del Instrumento para medir la satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	19

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SL1	70,07	89,495	,700	,908
SL2	70,33	101,524	,081	,923
SL3	69,80	87,600	,806	,905
SL4	69,67	92,238	,586	,911
SL5	69,80	96,886	,494	,913
SL6	69,87	90,267	,692	,908
SL7	69,87	95,838	,546	,912
SL8	69,67	98,524	,295	,917
SL9	69,60	99,114	,279	,918
SL10	69,73	94,210	,560	,912
SL11	69,87	90,838	,819	,906
SL12	69,60	99,829	,381	,915
SL13	70,00	93,143	,706	,909
SL14	69,53	91,410	,716	,908
SL15	69,40	91,257	,762	,907
SL16	69,60	91,829	,585	,911
SL17	69,80	94,314	,471	,914
SL18	70,00	85,429	,820	,904
SL19	69,80	89,886	,623	,910

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para medir la satisfacción laboral” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 personas, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 19 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de cronbach del instrumento es de 0.916, en promedio. Por lo que se considera que el Cuestionario para medir el nivel de satisfacción laboral es confiable.

PRUEBA DE NORMALIDAD

H₀: Los datos de las variables se distribuyen *Normales*

H_a: Los datos para cada tratamiento *No se distribuyen Normales*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	,197	70	,000
D. TRANSPARENCIA	,168	70	,000
D. DEMOCRACIA	,150	70	,000
D. LOGRO DE METAS	,133	70	,000
V. GESTIÓN MUNICIPAL	,238	70	,000
D. RETO EN EL TRABAJO	,206	70	,000
D. REMUNERACIONES JUSTAS	,224	70	,000
D. CONDICIONES DE TRABAJO	,192	70	,000
D. APOYO y COLABORACIÓN	,227	70	,000
V. SATISFACCIÓN LABORAL	,179	70	,000

la Corrección de la significación de Lilliefors

El sig. Los comparamos en la prueba de Kolmogorov-Smirnova, ya que esta prueba es para un número de datos mayores a 50.

- ✓ **Para la dimensión optimización de recursos el sig. =0.00** Como este es menor que alfa = 0.05 se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- ✓ **Para la dimensión transparencia el sig. = 0.00** Como este es menor que alfa = 0.05 se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- ✓ **Para la dimensión democracia el sig. = 0.00** Como este es menor que alfa = 0.05 se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- ✓ **Para la dimensión logro de metas el sig. =0.000** como este es menor que alfa = 0.05 se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- ✓ **Para la dimensión reto en el trabajo el sig. = 0.000** como este es menor que alfa = 0.05 se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- ✓ **Para la dimensión remuneraciones justas el sig. = 0.000** como este es menor que alfa = 0.05 se dice que se cumple que la distribución no es normal.

- ✓ **Para la dimensión condiciones en el trabajo el sig. = 0.000** como este es menor que $\alpha = 0.05$ se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- ✓ **Para la dimensión apoyo y colaboración el sig. = 0.000** como este es menor que $\alpha = 0.05$ se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- ✓ **Para la variable Gestión Municipal el sig. = 0.000** como este es menor que $\alpha = 0.05$ se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- ✓ **Para la variable Satisfacción laboral el sig. = 0.000** como este es menor que $\alpha = 0.05$ se dice que se cumple que la distribución no es normal.

Observación: Como no se cumple normalidad se sugiere utilizar procedimientos de la estadística No paramétrica.

ANEXO 4: Cálculo del tamaño de la muestra

Para la muestra se estableció que sea una muestra censal ya que se va a tomar toda la población para el estudio y se consideró a 70 colaboradores.

	Varones	Mujeres	Total
Administrativos	47	23	70

Tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

Las personas mayores de 18 años.

Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa

Trabajadores administrativos que laboren consecutivamente en la Municipalidad.

Criterios de exclusión:

Trabajadores que no laboran en la parte administrativa

Ciudadanos que no tienen contrato con la entidad

Menores de 18 años

ANEXO 5: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA *"Santa María de la Parrilla"*

Jr. Marañón N° 227 - ☎ 294321 - Santa

Año de la Universalización de la Salud

Santa, 02 de diciembre del 2020

OFICIO N° 175-2020-ALC-MDS

Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE
CHIMBOTE

ASUNTO: REMITO ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REF : Carta de Presentación

Tengo el honor de dirigirme a su digna persona, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que se autoriza y se le brindará las facilidades a la Sra. Marielle Natali Córdova Zevallos, para que pueda desarrollar la aplicación de su trabajo de investigación denominada:

Gestión municipal y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Santa, 2020

Que estará dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, con la finalidad de complementar la información requerida para su trabajo de investigación, a fin que obtenga el grado de Magister en la universidad que usted dirige.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Municipalidad Distrital de Santa

Eugenio Jara Acosta
ALCALDE